



后疫情时代， 金融科技加速赋能商业银行

在后疫情时代，内外部环境和客户的金融需求发生巨大改变，商业银行正在抓住数字新兴行业的领先优势，加速布局“数字化生态”，让科技为金融赋能，从根本上推动银行业的数字化转型进程。

文 | 宋玮 钱泽星

2020年年初暴发的新冠肺炎疫情，被视为中华人民共和国成立以来遭遇的防控难度最大的重大突发公共卫生事件，疫情导致宏观经济下滑，第一季度国内GDP同比增长-6.8%，中小企业经营困难，居民收入水平下降，银行业在严峻的疫情防控形势下受到巨大冲击，未来整体业绩也将会大概率地呈现下行趋势。

商业银行对公业务受到宏观经济波动的影

响较为显著。疫情对多个行业造成了较长时期的持续打击，其中受影响最为直接的行业包括交通运输、旅游、餐饮、文体娱乐等，相关企业的贷款需求和还款能力也大大削弱。由于疫情期间许多企业面临复工复产的困境，同时疫情在全球大范围扩散蔓延也直接导致国内外需求总体下降，订单数量大幅缩水，销售渠道阻塞，严重压缩了中小微企业的生存空间，进一步加

重了商业银行对公业务的压力。

商业银行零售业务近年来发展迅速，在一定程度上拥有抵御经济周期性波动的能力。疫情期间，不少企业和个体工商户停产、倒闭，直接影响了部分居民的收入，社会整体消费需求明显萎缩，居民储蓄能力和还款能力均有所下降，也对个人经营性贷款产生了较大冲击。

疫情发生以来，商业银行整体不良贷款率上涨至 2009 年以来的最高水平，由于监管机构引导商业银行对部分受疫情影响、流动性遇到困难的企业给予贷款展期、利息减免等扶持安排，再加上考虑到商业银行受疫情影响具有一定的滞后性，未来不良贷款率仍有继续上升的趋势。

危中见机，迎来数字化转型契机

商业银行对金融科技的需求并非在疫情暴发后方才产生，但本次疫情让银行业充分意识到金融科技对于保障商业银行正常经营的必要性和提升银行整体竞争力的重要性。2020 年上半年围绕着疫情防控和经济发展这两大主题，中国人民银行以降准降息、逆回购等操作向市场释放流动性，并开展三次央票互换操作，帮助商业银行补充资本，增强其支持实体经济的能力。银保监会要求商业银行等金融机构加大对疫情防控重点企业的支持力度，允许受疫情影响的企业合理延长贷款期限、适度降低贷款利率等。

商业银行受宏观政策影响，一方面，下行的贷款市场利率可能带来负债端成本的下调；另一方面，由于商业银行过去的风险偏好难以迅速发生改变，无法在一时之间牢固建立对中小微企业、民营企业的信贷支持，商业银行资产端可能会出现结构性承压较大的现象。在这种情况下，通过 AI 算法、大数据、区块链技术、人工智能等方式应用于多项商业银行业务的金

融科技能够显著降低银行经营成本，从根本上带来工作效率的提升，缓解盈利压力。

随着金融行业与信息技术融合的进一步加深，曾经带给客户更多安全感和信任感的线下实体网点已不再是唯一选择。现在的客户愿意更多地通过数字化渠道，利用线上平台或移动电子产品购买银行提供的金融产品和服务。因而商业银行线下网点的数量和密度与零售业务中存款增量之间的关系，已经呈现出明显弱化的迹象，疫情中大量网点暂停经营让这种关系变得更加岌岌可危。此外，大部分零售客户不再满足于仅仅与一家商业银行建立一对一的存贷款关系，反而更倾向于同时在多家银行开设满足不同需求的银行账户，零售客户的忠诚度正在不断下滑。这也让商业银行在开展零售业务的过程中更加关注真实体验，客户满意度逐渐成为近年来商业银行竞争的焦点。数字化转型将线下实体与线上场景紧密连接，银行的获客渠道得以拓宽，用户黏性也随之加强，由此产生的规模效应让不少大型银行尝到了金融科技的甜头，也促使商业银行对金融科技的需求快速提升。

正如非典时期逆风翻盘的电商企业一般，新冠肺炎疫情一度让商业银行如临大敌，但危急关头，监管部门的良性政策引导促使商业银行加快了从传统模式向数字化信息时代迈进的步伐。监管部门对金融科技的重视并非偶然，早在 1 月召开的 2020 年中国人民银行工作会议上，央行就明确提出将“加强金融科技研发和应用”作为 2020 年七大重点工作方向之一。而随着春节期间疫情在全国迅速蔓延，以中国人民银行、银保监会和财政部等有关部门为代表的监管机构出台了一系列重要文件，鼓励商业银行积极发挥金融科技的作用，满足社会公众的各项金融服务需求。监管机构发言人也曾在疫情防控的新闻发布会上，公开表明商业银行

数字化转型将线下实体与线上场景紧密连接，银行的获客渠道得以拓宽，用户黏性也随之加强，由此产生的规模效应让不少大型银行尝到了金融科技的甜头，也促使商业银行对金融科技的需求快速提升。

2019年的统计结果显示，我国银行业每年在金融科技方面的投入将近1000亿元，而随着金融科技的进一步渗透，商业银行业务的离柜率普遍达到90%以上。

等金融机构要增强自身在金融科技领域的硬实力，加大研发投入，提升科技水平，以此保障线上金融服务顺利开展。

出于减少聚集感染风险的疫情防控需要和保障经济平稳有序发展的要求，监管部门鼓励商业银行通过运用金融科技手段在疫情期间持续提供高质量的金融服务。在疫情防控常态化已成定局的情况下，从疫情伊始陆续发布的多项政策措施，也体现出我国监管部门超前敏锐的洞察力、精准果断的决策力和执行力。毋庸置疑，我国监管部门接连释放出积极的政策信号，引导商业银行将突发的疫情视为促进金融科技与商业银行各项业务深度交互的难得机遇，支持商业银行主动提高其自身的金融科技水平，并着力于推动商业银行向数字化转型。

集中发力，加速数字化进程

2019年的统计结果显示，我国银行业每年在金融科技方面的投入将近1000亿元，而随着金融科技的进一步渗透，商业银行业务的离柜率普遍达到90%以上。

目前，金融科技在客户风险识别、额度测算、贷前反欺诈、贷后监测预警等领域的运用已经日趋成熟。疫情期间，为响应银保监会号召，更好地服务于受疫情影响较大的小微企业，民生银行接入了工商税务机关的第三方数据，用于识别贷款申请人所使用的设备信息及其本人相关信息以防范贷前欺诈。同时，结合三大评分卡和五大核心风控体系精准刻画出客户的数字化画像，用于进一步确定差异化的授信策略，进行智能化的风险决策，最终让客户在线上就能享受到贷款申请的全流程自动化服务。招商银行则在应用大数据风控技术的基础上，通过风险量化模型和人机结合的智能投顾平台，攻克了小微企业风险识别的难关，对小微企业客户的多重风险进行了系统化风险控制。

新冠肺炎疫情导致商业银行线下网点无法正常进行业务办理和新产品推介，而金融科技则可以突破空间的局限，通过“非接触”线上渠道帮助银行进行全方位的营销以获取新客、维护客源，并在此基础上进一步精准地识别、分析用户需求，实现金融资源的合理配置。

除了智能风控和深度交互的场景营销之外，提供线上全覆盖的数字化服务更是商业银行在未来很长一段时期内必须修炼的基本功。全流程的自动化闭环业务处理能力，要求商业银行在建立一站式大数据收集和分析平台的基础上，将包括移动支付、贷款审核、贷后管理、反欺诈预警、风险控制等多个管理系统在同一个平台内进行开发、运营和维护。这样能够增强商业银行内部的协调配合能力和同时处理多重任务的应对能力，在提高效率的同时满足客户的多样化和个性化需求。招商银行利用网银和CVM（条件价值评估法）系统的电子影像存储、传输功能，开发出了无接触的远程放款模式。该模式下，银行工作人员和客户在贷款前无需接触，只需各自在线上端口上传影像资料等就能先行获得贷款，后续只要在规定时期内进行资料原件的移交归档即可。远程放款是招商银行为改变线下资料传递的传统信贷模式而研发的金融科技创新项目，自2018年开始研发，终于在本次疫情中得到了有效检验，尤其是在疫情震中的武汉市，该模式的使用率已达100%。而浦发银行在疫情暴发后第一时间选择升级行内AI客服的服务水平，将AI客服对客户意图的识别能力提升到90%以上，并进一步将AI客服与远程人工相结合，确保能够对客户的紧急需求作出及时有效的回应。

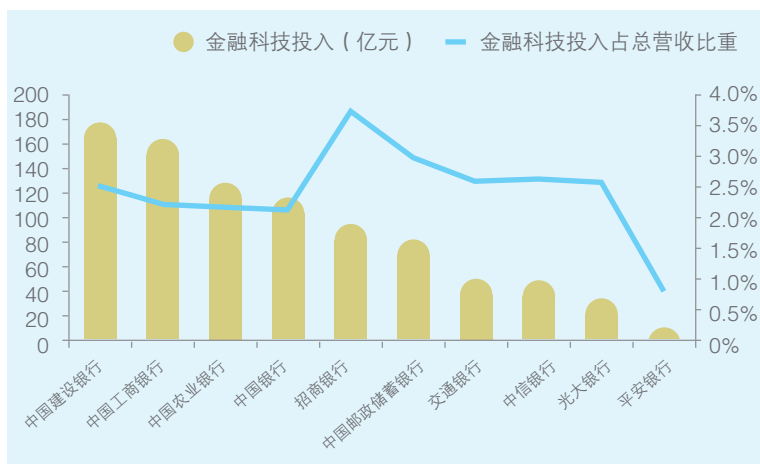
疫情暴发后，由于线下网点客流锐减，而搭建正式的银行App又需要较长时间的准备工作，众多中小银行紧急上线微信银行。据统计，截至2020年7月，涉及“银行”的微信公众号

已经多达 20610 个，90% 的银行都开设了微信银行，其中一些股份制商业银行的各地分行甚至全都开设了自己的微信公众号。微信银行主要通过微信公众平台账户向用户发送具有针对性的营销信息，而用户也能够在公众号上通过菜单选择或信息回复的方式办理信用卡业务、购买理财产品、使用查询搜索功能等。微信银行的运作模式具有点对点沟通的特点，而且能够实现时空同步联动，例如持卡微信客户在线下刷卡消费时，不但能够在第一时间收到消费提醒服务，微信银行还会根据客户身份结合其过往消费习惯主动推送相关营销信息，增强客户黏性。

与微信银行类似，去年引起广泛关注的开放银行也是借助金融科技的力量对商业银行的业务模式进行改革创新。开放银行主要是基于 API、SDK 等技术载体向第三方开放数据、提供对外金融服务的平台化运营模式。这种以大数据为核心的“场景化 + 客群”运营模式，一方面能够帮助商业银行触及过去无人问津的长尾客群，将金融服务下沉到普通大众和小微企业中去，推动实现用户价值最大化的宗旨和普惠金融的目标。另一方面，由于能够通过配置、组合将金融服务精准嵌入相应的互联网场景之中，让金融服务无处不在，开放银行既能吸引新客户，又能激活存量客户，拓宽商业银行在疫情期间受阻的营销渠道，提升服务质量和客户满意度。

今年疫情重点防控期间，由光大银行建立的云缴费平台完成了 2 亿笔线上生活缴费，服务用户数超过 1 亿，保障了居民各项生活缴费顺畅进行。该平台不局限于自己开发的 App 客户端，而且将大量优质服务输送到超过 500 家各大电商、支付、网络和金融同业平台上，覆盖的缴费项目已突破 8700 项，全平台本年活跃用户已超过 3.5 亿，成为目前全国最大的开放

2019 年各银行在金融科技领域的投入



> 数据来源：各商业银行年报

便民缴费平台，仅 2019 年就为光大银行贡献了高达 3400 亿元的中间业务收入。

值得关注的是，自 2015 年 12 月兴业银行率先成立兴业数字金融服务公司以来，至今已有包括国有六大行在内的 12 家商业银行成立了自己的金融科技子公司。这是继理财子公司后，银行业之间同业竞争的又一重要赛道。金融科技子公司是孵化商业银行金融科技竞争力的重要载体，其重要也体现出银行业适应金融科技趋势、重塑市场格局、走上数字化转型之路的决心。

在后疫情时代的新常态下，内外部环境和客户的金融需求发生巨大改变，商业银行正在抓住数字新兴行业的领先优势，加速布局“数字化生态”，让科技为金融赋能，从根本上推动银行业的数字化转型进程。□

(作者均供职于中国人民大学中国银行业研究中心)