

研究报告

2018 年第 91 期

2018.11.05

执笔人：胡婕 金昱

jie.hu@icbc.com.cn

jinyu@icbc.com.cn

国际银行业金融科技发展的最新趋势

——基于财报公开信息及同业动态监测

要点：

- 根据各行 2018 年半年报披露信息及同业日常跟踪，本报告总结出国际银行业金融科技发展方面值得关注的八个趋势，供参考。
- 趋势一：支付结算、资产管理、账户管理是重点创新的三大业务领域。
- 趋势二：线上获客、线上客服、线上风控等线上能力得到重点提升。
- 趋势三：开放式银行建设不断深化。
- 趋势四：泛金融服务生态圈渐趋完善。
- 趋势五：新技术的前瞻性研发和储备不断加强。
- 趋势六：应用于普惠金融领域的创新层出不穷。
- 趋势七：线上线下协力融合是渠道转型的最大亮点。
- 趋势八：在简化组织结构的同时，开始着眼于面向未来的人力资源调整研究。

重要声明：本报告中的原始数据来源于官方统计机构和市场研究机构已公开的资料，但不保证所载信息的准确性和完整性。本报告不代表研究人员所在机构的观点和意见，不构成对阅读者的任何投资建议。本报告（含标识和宣传语）的版权为中国工商银行城市金融研究所所有，仅供内部参阅，未经作者书面许可，任何机构和个人不得以任何形式翻版、复制、刊登、上网、引用或向其他人分发。

根据各行 2018 年半年报披露信息及同业日常跟踪，本报告总结出国际银行业金融科技发展方面值得关注的八个趋势，供参考。

趋势一：支付结算、资产管理、账户管理是重点创新的三大业务领域。

快捷支付方面的创新。支付是商业银行遭受第三方机构冲击最为猛烈但又是最为基础的业务。国际银行业致力于支付创新，试图夺回失地。一般采取以下三种方式：一是和第三方支付机构合作。如美国银行与 PayPal 合作，推出跨境 B2C 数字支付服务，该行在美国的公司客户可以直接向墨西哥、法国、德国、意大利、英国和菲律宾的 PayPal 账户所有人进行当地货币计价的跨境汇款，客户只需提供收款人在 PayPal 注册的电子邮箱，无需其他个人账户信息。这是美国银行业首个基于 PayPal 的跨境支付产品。二是收购优秀的第三方支付机构。如 ING 收购了 Payvision 公司 75% 的股份，Payvision 于 2002 年创办于荷兰，其全渠道、国际化的支付服务平台 Acapture 能支持 150 种币种的超过 80 种支付方式，包括 Visa、万事达、银联、JCB、支付宝等。法国巴黎银行收购了 FPE 公司，获得了 Compte-Nickel 支付账户服务 89.1% 的所有权，Compte-Nickel 支付账户是法国一种开放式实时支付体系，主要通过法国烟草商联合会的零售网络提供服务。客户可在经法国央行核准的烟草专卖店开户，并在全 1 万多家烟草专卖店办理业务。三是利用区块链等前沿技术创新支付服务。桑坦德银行推出一项利用区块链技术的国际支付新服务——“Santander One Pay FX”，面向西班牙、英国、巴西和波兰等四国零售客户，未来将进一步推广至其他市场。通过该项服务，客户可实现当天或隔天完成跨国汇款。

资产管理方面的创新。桑坦德银行推出新型投资平台 SO: FIA，该平台涵盖共同基金、退休金计划和证券投资等，客户可单独或综合查看投资组合分布，按行业、资产类型或特定资产组合评估风险敞口，根据不同属性（类别、评级、波动率、收益率、夏普比率等）搜索和比较全部产品，并可查看每月、每季和每年的投资回报。SO: FIA 平台收费在当地市场具较高竞争力，金额 2000 欧元以上交易收 3 欧元，15000 欧元交易金额收 6 欧元，15000 欧元以上交易收费为 0.25 %。对于从其他机构转移过来的 10000 欧元以上的投资业务，桑坦德将给予 0.2% 的奖金（奖金上限为每人 500 欧元）。

瑞穗金融集团和 IBM 日本宣布将联合开发新的市场预测工具，该工具使用



IBM 研发的高级 AI 技术，利用时间序列预测逻辑提取相似的趋势数据，据此对未来市场趋势进行预测。该工具将被瑞穗集团全球市场公司（Global Markets Company）用于资产负债管理和财资组合操作。

账户管理方面的创新。账户管理平台的建设也分两种主要模式：一种是自建，一种是投资。自建平台如美国银行推出的基于虚拟账户管理的“流动性直通车”产品，其整合了美国银行的虚拟账户管理（VAM）、环球流动性平台（GLP）、CashPro 分析预测助手等一系列产品和服务，帮助客户将不同账户资金汇总到一个账户中，并通过虚拟账户安排将不同账户间的资金流动进行分类报告。客户只需开立一个物理账户，就能实现传统多个账户才能实现的资金管理功能。ING 银行将在法国和意大利市场引进资金管理平台 Yolt，Yolt 是 ING 于 2017 年 6 月在英国上线的一站式个人资金管理平台，目前注册用户数已达 30 万。通过 Yolt App，客户可在同一手机界面统揽不同银行开立的所有账户信息和交易记录，是该行建立泛欧洲资金管理平台战略的重要组成部分。

投资平台如 ING 投资的多银行平台 Cobase，通过这样一个平台，公司客户能够管理其所有银行账户以及金融产品、服务，尤其是那些跨国经营的客户能够在与多家银行打交道的时候更加便捷、高效。ING 的投资将助力 Cobase 拓展欧洲以外的客户网络，并开发更多功能。

趋势二：线上获客、线上客服、线上风控等线上能力得到重点提升。

线上获客：德意志银行为了将更多保险客户从传统经纪人渠道吸引到数字化线上平台，在其线上渠道加载了保险科技公司 Friendsurance 的数字化保险管理功能。客户通过这一功能可以对所持有的保险合约进行优化管理，并能更便捷安全地购买新的保险合约。

线上客服：RBS 旗下的 NatWest 银行 2017 年初在其在线帮助页面引入基于文本服务的聊天机器人“Cora”，可回答 200 多个基本业务咨询。此次测试的新一代 Cora 原型具备高逼真度的人类形象，可通过电脑、平板、手机屏幕与客户进行双向语音会话交流。美国银行向 2500 万手机银行客户推出人工智能虚拟财务助手 Erica。Erica 集合人工智能预测分析、自然语言等前沿科技，可为客户提供交易查询、根据信用评分完善个人财务管理、网点导航、预约财务顾问现场服务、查询和管理账单支付、借记卡的锁定与解锁、转账汇款等功能，还将

开通包括主动提示临近账单或付款需求、显示客户支出和预算信息提供财务管理建议、银行卡管理、交易历史与变化管理等更多复杂功能。

线上风控：如为符合巴塞尔委员会对 2022 年 FRTB 的实施要求，瑞穗集团计划使用亚马逊网络服务（AWS）提供的云计算环境，开发市场风险管理系统，以融入能够支持复杂风险管理的计算逻辑。渣打银行则宣布与监管科技公司 Silent Eight 进行合作，将前沿技术交付给其金融犯罪合规团队（FCC），以提升防范合规风险的能力。Silent Eight 是家总部在新加坡的金融科技公司，专门利用人工智能技术来打击金融犯罪。

趋势三：开放式银行建设不断深化。

2018 年欧洲 PSD2 监管新规出台后，各行被要求对第三方支付服务商开放用户账户信息权限，并提供全部必要的 API 接口权限。PSD2 致力于实现以下三个目标：一是将新加入者纳入监管框架，为所有参与者提供公平竞争环境；二是让支付更加安全，加强消费者保护；三是促进创新与竞争，为客户提供更便捷的金融服务。各行都在加快研发与测试，如北欧银行已进入 API 与银行产品系统对接阶段，试点第三方机构将可在 API 基础上加载应用程序。在银行客户通过终端验证身份并授权后，第三方机构可通过账户信息服务（AIS）API 提取客户账户信息，并通过支付发起服务（PIS）API 完成支付过程，开放式银行服务新模式渐趋成型。

趋势四：泛金融服务生态圈渐趋完善。

如 ING 收购荷兰数字化房地产经纪平台 Makelaarsland 90% 的股权。该平台建立于 2005 年，每月访问量超过 25 万，2017 年促成近 6000 笔住宅交易。此次收购将进一步拓展 ING 为客户提供银行业务以外服务的能力，增强客户黏性。

趋势五：新技术的前瞻性研发和储备不断加强。

一般有以下三种做法：一是直接并购科技公司。这是国际大型金融机构较为普遍的一种做法，有些机构已经并购了多家金融科技企业，广泛涉及支付、投资、P2P、资产管理、云服务平台等各个领域。如德意志银行今年收购了印度软件初创公司 Quantiguous Solutions，以加速其开放式交易银行平台的建设，并购完成后，Quantiguous Solutions 全体雇员将加入德银全球交易银行 API 项目的核心团队。二是成立新技术研发创新实验室。如三菱日联集团将在其子公



司日本数字设计公司设立人工智能实验室 M-AIS，致力于具有自主专利技术的人工智能模型的研发与应用。此前三菱日联集团的人工智能研究由不同公司和部门分别开展，M-AIS 将整合集团现有研究力量和成果，并与各类外部资源充分结合，以加快人工智能技术的研发进程。三是设立风险投资基金。如法国巴黎银行针对银行和保险领域的初创公司，设立投资基金，投资这些初创公司的少数股权，同时也间接投资于 AI、大数据、区块链、数字安全等金融科技领域。该基金由法巴资管旗下专注于另类投资与管理的 BNPP 资本合伙公司进行管理。

趋势六：应用于普惠金融领域的创新层出不穷。

如 ING 推出一款数字鞋盒 (Digital shoebox) App，帮助小微企业管理收据账单。小微企业通过手机摄像头扫描各类收据和账单，数字鞋盒收到扫描图像后自动分析并引导企业进行转账。该 APP 还能帮助企业实时记录收入、支出、税收等账务。目前数字鞋盒仅对荷兰用户开放，在安卓和苹果系统上已有 4.2 万用户。再如西班牙桑坦德银行和大众银行 (Banco Popular) 整合又进一步，两者针对小微企业客户联合推出 1|2|3 专业服务，该服务通过 1|2|3 专业账户¹实现，账户持有人可获得优惠贷款，并从新的客户关系模式中获得帮助，包括 800 名专业管理人员、便捷的数字产品和系列定制服务等。

趋势七：线上线下协力融合是渠道转型的最大亮点。

如 Merrill Edge 是美银美林近两年着力打造的一个简化金融平台，为客户提供线上线下相结合的投资建议、交易、经纪和银行服务。2010 年成立以来，Merrill Edge 资产稳定增至 1845 亿美元，开户数量超过 240 万。一是新增大量线下 Merrill Edge，嵌入已存在的财富中心内，预计 2020 年线下 Merrill Edge 数量将超过 2800 个；二是不断增强平台线上服务功能，将优化投资组合分析与业绩监测的客户服务新功能引入平台，使客户能够完成对投资组合表现的监测及与市场表现的比较，平衡投资组合构建，透视大类资产配置状况，获得针对自己投资组合的专业投研分析支持，评估投资组合的 ESG 分值等；三是增强线

¹ 该账户分为免费版和尊享版，尊享版每月收费 3 欧元，提供更优惠的贷款条件，更优惠的 POS 终端费用与 POS 返现、银行卡费率折扣等增值服务。免费版须满足以下三项条件中的两项：每季收入 1800 欧元，将该账户用于员工工资或社会保障支付，使用该行 POS 终端、外贸服务、发票管理等产品。

下财富顾问力量，今年预计增加 300 个财务解决方案顾问，年底有望达到 4000 人。

趋势八：开始着眼于面向未来的人力资源调整研究。

国际银行业在简化组织结构的同时，不断增加面向未来的技能研究与投入。汇丰近期一份研究成果对未来数字革命如何改变人在银行工作中的角色，进行了大胆预测。报告提出，人工智能并不能完全替代人，只有便捷技术加上人的专业技能，客户才能获得满意体验。报告还提出了未来可能有较好发展前景的部分银行新岗位，如算法工程师、会话界面设计师、数据流程工程师、全面服务顾问、合作伙伴赋能者等。这些新岗位将更强调员工的科技与跨界能力。

表 1 未来可能会获得较好发展前景的银行新岗位

职 业	作 用
混 合 现 实 体 验 设计 师	混合或者增强现实将成为我们未来与数字世界的主要接口，我们可以创造出任何想象的人或事物，放置于物理空间，用以提供某些金融服务。
算 法 工 程 师	越来越多的决策将由算法决定，这些算法是在一个快速变化的环境中运行的，这个环境有不断变化的规则、新的信息和不断发展的产品。随时调整算法、优化客户体验，将成为一种重要的岗位技能。
会 话 界 面 设计 师	人与机器之间的对话变得越来越频繁，建立自然、低摩擦的界面，不仅能够解决眼前的问题，还能给客户带来愉悦与惊喜。
全 面 服 务 顾问	未来数字、物理和远程服务等不同渠道间的差异将消失，高度熟练的服务顾问将能够在虚拟环境和物理环境之间随时随地无缝切换，以满足客户需求。
数 据 流 程 工 程 师	未来流程优化的频率和复杂程度将越来越高，数据工程师可以去分析、优化这些流程，以最大限度地提高输出、减少摩擦。
合 作 伙 伴 赋 能 者	在日益网络化的社会，银行与合作伙伴之间的关系需要被监控、维护和协商，需要有人监测资金与客户信息在不同组织间的流动。

资料来源：汇丰研报。