

# 研究报告

2021 年第 32 期

2021.06.04

执笔人：王可

邮箱：

Wangke.csjr@icbc.com.cn

## 零售业务客群特征与行为风险的变化趋势

### 摘要：

- 移动互联网等信息通讯技术提升了银行的服务效率，银行能够向长尾客户群体提供更具针对性和个性化的金融产品和服务。银行的客户群体的结构正在向年轻化、多元化的方向演变，导致个人客户行为监控难度上升，个人信贷风险的综合性、复杂性和传染性增强。商业银行应加快推进零售业务风险管理的智能化转型，持续提升客户和账户层面的风险计量水平，开发全量模型对客户风险进行综合评价。

### 关键词：

- 长尾客群 多元化 行为风险

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现代金融研究院所有，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。

随着我国居民收入不断增加，个人对于金融产品需求量不断提升，同时也要求金融产品能够更人性化、多元化，人们对于金融产品的需求层次已经发生转变。为了顺应互联网时代个人金融需求的多元化，商业银行不断完善个人金融产品和服务，尤其是手机银行、线上消费信贷等产品的推出极大地丰富了银行在不同场景下为个人客户提供的金融服务。手机银行不仅能为客户提供账户管理、转账汇款、支付缴费等基础业务，还能够提供投资理财、基金和贵金属交易、信用卡等服务；线上消费信贷等产品则与互联网信贷机构的运营模式类似，为客户提供更为便捷的消费贷款服务。同时，商业银行也在不断挖掘与互联网企业的深度合作模式，通过场景植入等方式将自身产品和服务嵌入互联网平台，充分利用互联网企业的流量优势和客户数量优势。新的业务模式下，银行客户群体的构成和客户行为都与以往有很大的不同，来自客户层面的个人信贷风险的特征也在不断演变。

## 一、客户群体变化趋势与影响

### （一）客户群体的变化

互联网的出现为银行的个人信贷业务从线下转向线上提供了可能，而移动终端和移动互联网在近年来的迅速普及深刻地改变了个人客户的金融产品和服务的需求。通过手机和移动互联网，消费者能够在各个场景下便捷的获取金融服务，银行为了拓展客户也降低了个人信贷业务的准入门槛，向以往的长尾客户群体提供更具针对性和个性



化的信贷产品。便捷的线上申请渠道和较低的准入门槛为银行带来了大量的新增客户群体，银行的客户群体的结构正在向年轻化、多元化的方向演变。

年轻的客户群体对于基于手机和移动互联网的金融服务具有更强的接受能力，成为银行个人信贷业务中重要的增长点。年轻客群在消费理念、购房倾向、金融需求等方面存在着诸多不同。相比于传统客群，年轻的消费者有着不同的消费理念、较强的消费能力，对借贷消费持更为开放的态度，个人消费贷款保持迅速增长态势，超过半数消费者在拥有信用卡并且有一定额度的情况下，仍选择消费信贷的形式进行消费。年轻客群对金融产品和服务的需求也与传统客户存在显著的区别。年轻客户消费信贷的应用场景更为广泛，此前消费信贷多被用于购买手机、电脑、家电等实物耐用消费品，年轻的消费者更注重消费体验、提升生活品质，在旅游、家装、教育培训、健身、生活美容等新兴消费场景广泛使用消费贷款。

为了吸引客户，银行降低了个人信贷业务的准入门槛，客户群体的构成较以往更加多元化。为控制信贷风险敞口、确保客户的偿还能力，银行传统的个人信贷业务对客户资质设定了较高的要求，客户的构成也主要集中于具有稳定的收入或较高资产净值的群体。从银行的角度来看，大数据等技术在银行风控中的应用使得银行具备了更加精细化的风险管理和客户信用评分的手段，智能化金融服务极大地

降低了银行的人力成本,从而使得向原有的长尾客户群体提供个性化的信贷产品成为可能。从客户的角度来看,互联网借贷平台、消费金融公司等新兴的金融机构在拓展业务时培育了大量的潜在客户和金融需求,在互联网金融监管不断完善的背景下,长尾客户群体的金融需求逐步向管理规范银行系统转移。

## **(二) 客户群体变化对信贷风险的影响**

年轻化和多元化的客户群体成为银行个人信贷业务中重要的增长点,也改变了银行的客群结构和风险特征。与传统的银行个人信贷业务的客户相比,银行新增客户的主要特征包括:

**首先,风险承受能力和偿还能力较差。**一般而言,长尾客户群体在收入水平、资产净值、现金流稳定性等方面均低于原有客群,在出现负面的内外部冲击时没有足够的还款能力,更容易发生逾期或违约。

**其次,风险管理意识较为薄弱。**银行新增的长尾客群使用金融产品和服务的时间较短,缺乏经验和风险意识,往往难以准确地判断自身的风险水平和偿还能力,过度负债的现象较多。

**第三,授信额度较低,信贷用途复杂。**一方面,由于缺乏抵押品和收入不稳定,这部分客户的授信额度均受到严格的限制;另一方面,客户申请贷款的行为分布在大量不同的区域和场景,且信贷资金的流向缺乏有效的监管。客户群体特征的变化导致商业银行的个人信



贷风险管理更为复杂,银行不仅要应对客户资质下沉可能带来的信用风险上升,还面临着客户群体多元化和信贷用途复杂化造成的精细化、智能化的风险管理要求。

## 二、客户的行为变化趋势与影响

互联网时代,人们的生活方式发生巨大变化。电子商务、社交媒体、网络购物等新兴经济模式的快速发展,对个人客户金融渠道选择也产生了明显的影响。商业银行以传统物理网点为主的渠道结构受到广泛冲击,柜面业务量占比逐年减少,网络和移动渠道占比不断上升。依托电子商务、社交媒体等庞大的客户数据信息成立的互联网金融服务平台,通过产品不断创新和丰富,对商业银行形成明显的替代作用。在这个过程中,消费者可以通过简单在线验证即可采用快捷支付等方式满足个人跨行多账户的资金归集、支付、缴费等基本金融需求,同时在同一平台亦可实现理财、基金、保险、小额贷款等高端金融需求,客户的行为发生了巨大的变化。

### (一) 客户行为的变化趋势

个人客户行为的发展变化是由多个因素共同决定的。从金融服务的供给端而言,随着互联网和金融服务的深度融合,个人信贷业务的客户能够获得的金融服务不断丰富和完善。客户能够在各种场景下极为便捷、高效地获取所需的金融服务,还可以对不同机构提供的信贷产品进行直观的比较,从而选择最适合自身需求的产品和服务。激烈

的竞争也在激励金融机构的个人信贷业务创新,进一步推进个人信贷市场的完善。从需求端来看,随着经济的增长,居民收入水平和家庭资产也在提升,医疗卫生和社会保障体系的完善逐步提高了居民的消费倾向,在互联网购物等模式的快速崛起的背景下,居民的消费信贷需求也随之上升。在供给端和需求端的共同作用下,个人信贷的客户行为也在发生演变。

首先,客户群体逐步倾向“即时满足”的消费,并通过消费信贷等手段弥补其支出超过收入的部分,造成一些客户的负债率较高。第二是缺乏储蓄造成的风险承受能力下降。一些客户对自身未来的收入现金流“过度自信”,没有足够的现金或其他资产应对突发事件。第三是契约精神不足带来的贷款逾期或违约。由于个人征信体系和监管措施的不完善,部分现金流相对健康的客户缺乏足够契约精神和还款约束导致贷款逾期或者违约,不仅造成自身信用评分降低,高额的滞纳金等惩罚性支出在一定程度上加重了债务负担。第四是以债养债等高风险行为频发。由于能够通过互联网借贷平台等机构便捷的获取无抵押的个人贷款,一些客户在无力偿还负债时会采取借新债还旧债的方式来偿还即将到期的贷款。

## **(二) 客户行为导致新的风险特征**

客户群体在消费、储蓄、借贷等方面的行为的变化传导至银行系统,造成商业银行的个人信贷业务的风险体现出与以往不同的特征:





**首先，个人客户行为监控难度上升。**由于提供金融服务的互联网平台的出现，客户对互联网平台的粘性进一步加强。客户往往能够在单一的互联网平台就能够实现大部分常规的金融需求，很大程度上割裂了客户对银行的依赖与联系。银行能够获得的客户消费、交易、投资等行为的数据来源受到限制，造成了银行对客户的信用状况和违约风险的评估更加复杂和困难。

**第二，个人信贷风险的综合性和复杂性增强。**随着商业银行零售业务的发展，为个人客户提供的产品逐步完善，同一客户在银行可能持有商业银行的个人贷款、信用卡、结售汇、代销理财、第三方存管等多个产品。客户的支付结算、投融资和交易等行为呈现多样化，风险内涵由单一风险进一步发展为信用、欺诈、市场等各类风险的混合，风险综合性和复杂性上升。

**第三，个人信贷风险的传染性增强。**随着互联网金融和银行线上业务的发展，个人客户能够获得贷款的渠道迅速扩张，给商业银行带来客户多头借贷和风险传染的可能性。同一客户既可以在银行系统内获得贷款，同时也可以从互联网借贷平台等渠道进行借贷；同时，不同银行间重叠的客户群体可以从多个银行进行信用卡消费等贷款。由于互联网借贷平台的监管较为困难，不规范的信贷业务导致了客户的潜在违约风险；“以贷养贷”的客户群体增加，一旦发生违约，过度授信客户的风险不仅会从其他渠道传导至银行体系，也会在不同的

银行之间相互传染。

### 三、结论与建议

一是加快推进零售业务风险管理的智能化转型。在获客阶段，人工智能语音交互能够替代人工电话进行客户探查，并提供结构化的交互结果用于用户标签和画像的构建，在降低银行运营成本的同时提高了信息获取效率；在贷前审批中，在客户识别阶段人工智能技术能够结合指纹、面容等生物识别技术极大的提高客户识别的准确度和效率，降低信贷欺诈行为的可能性；在贷中监控环节，人工智能结合大数据技术，深度挖掘用户的异常情况和风险波动，进行实时的风险监控；在贷后管理阶段，利用人工智能技术根据客户特征制定精细化的催收解决方案，强化贷后管理能力，从而降低不良率和贷后运营成本。

二是持续提升客户和账户层面的风险计量水平。在客户筛选、申请审批、贷后管理、催收管理等传统领域的基础上，扩展到预警领域。针对尚未逾期的潜在风险业务，基于数据分析和专家经验，研究开发风险预警模型，实现对风险的提早识别，满足业务及早采取措施、化解风险的需要。通过对最差潜在风险客户的预警，可以提前识别出未来的较高风险客户。

三是探索打通信用风险和欺诈风险隔阂，开发全量模型。无论是欺诈风险还是信用风险，最终的表现形式都是账户发生逾期，甚至违约，因此可以把客户信用风险和欺诈风险作为一个整体考虑，拓展





信息维度，在原有行为评分模型基础上，增加反欺诈特征变量，形成全量评分模型，综合预测客户未来发生违约的可能性。