

DOI: 10.13955/j.yzyj.2021.05.05.08

邮储银行科技赋能对策探究

朱南兰

(中国邮政集团有限公司邮政研究中心, 北京 100096)

摘 要: 立足我国银行业与邮储银行自身的科技赋能现状与发展趋势, 对邮储银行科技赋能进行 SWOT 分析, 从网络协同、数据智能、精准服务三方面探讨了邮储银行深化科技赋能的对策建议。

关键词: 科技赋能; 金融科技; 网络协同; 数据智能

中图分类号: F61 **文献标识码:** A

金融科技浪潮正在颠覆传统金融行业内部服务模式和外部生态环境。金融行业开始广泛觉醒, 投资加速, 数字化转型, 科技公司创新、技术、数据等方面赋能, 使得整个金融行业正在发生质变, 逐渐走向融合共赢。金融机构正积极向新型数字化银行转型, 与合作伙伴共建场景生态, 多平台对接、全场景营销, 拓展新的获客渠道, 寻找新的发展引擎, 助力实体经济数字化发展。

中国邮政储蓄银行(以下简称“邮储银行”)着眼国家经济建设大局, 坚持服务社区、中小企业和“三农”的大型零售银行战略定位, 承担“普之城乡, 惠之于民”使命, 与其他商业银行形成互补, 通过科技赋能奠定其在金融体系中的独特地位。

1 我国银行业科技赋能现状与趋势

金融科技的不断应用和平台经济的崛起, 给银行革新及全要素转型带来了前所未有的机遇。机遇往往伴随着挑战。金融科技在与金融业务深度融合、促进金融行业高速发展的同时, 也给金融安全带来了新的挑战, 金融业务边界逐渐模糊, 金融风

险交叉性、复杂性和突发性更加突出, 这就对金融风险防范提出了更高要求。

1.1 科技赋能现状

1.1.1 内部服务模式及外部生态环境发生变化

内部服务模式: 互联网大数据、生物识别、虚拟现实等技术的应用进一步提升了用户的金融服务体验, 催生了用户服务层面的大量创新和应用; 物联网与金融结合实现了资金流、信息流、实体流的三流合一, 改变了银行原有的服务模式, 拓展了创新发展空间; 云平台、物联网和人工智能改变了业务处理和基础设施部署方式, 显著降低了银行的业务运营成本和 IT 投入。金融科技不断改变着银行的内部服务模式, 促使商业银行向智慧化银行转型。

外部生态环境: 我国银行业在原本的垄断竞争市场中趋于稳定状态, 商业逻辑相似。但头部互联网科技公司跨界打破了原本的均衡, 带来了新业态、新理念、新模式、新技术(即“新金融”), 通过平台化战略打开了金融服务的体系之门。一方面, 通过生态战略, 整合垂直场景, 进军国际市场

作者简介: 朱南兰(1985~), 女, 安徽东至人, 硕士, 主要从事金融和经济研究。

收稿日期: 2021-04-28

本刊网址: yzyj.sjzpc.edu.cn

和农村市场，布局金融基础设施，打造全产业链金融服务体系和生态体系；另一方面，通过金融科技化战略，把金融科技作为金融生态体系的基础能力和资源整合的抓手。新金融战略的影响是深远的，它直指中国银行业的未来格局。

1.1.2 竞争与合作相融合

新形势下，传统金融机构和互联网科技公司既竞争又合作。

对于银行来说，金融科技赋能促进银行转型，加快传统业务优势渗透到新的金融服务领域。商业银行需要依托与具有场景和大数据科技公司的合作来加快内部技术迭代，解决获客瓶颈问题，深入挖掘长尾客户。科技已成为重塑银行业重要的内生力量。通过合作可以取长补短，尽快成功实现科技赋能。

对于互联网科技公司来说，受监管约束，互联网科技公司的金融业务发展空间收窄，需要与持牌金融机构合作。央行已明确指出要划清互联网金融和金融科技的界限。金融科技不直接从事金融业务，必须与持牌机构合作。

互联网科技公司的强项是技术，银行的强项是金融业务品种丰富。互联网科技公司流程简单快捷、应用场景丰富，在数据、客群积累和信息搜集处理方面优势明显，但在金融服务多样化方面存在短板。银行业务模式齐全、风险管理经验丰富，在提供大额和中长期贷款方面具有优势，但在数据处理、场景、营销以及新模式探索上处于下风。在此背景下，互联网科技公司与传统银行之间并非零和游戏，而是彼此互补、互为生态。二者取长补短、强强联合将会产生“1+1>2”的效应，也将形成新金融格局。

1.2 科技赋能瓶颈

回顾国际金融史，每一次金融创新都会大幅提升金融效率，但同时也隐含着新型风险。因此，新金融科技背后的风险也不容忽视。

1.2.1 体制机制缺陷

目前银行业转型变革，只是在科技创新领域部分借鉴科技公司，或者通过设立体外的科技子公司来实现科技发展。这样做虽然规避了银行体制文化与金融科技逻辑的冲突，但是这种体制嫁接局部改良的方式，在银行整体体制机制没有改变的条件

下，效果必然有限。

头部互联网科技公司跨界金融，展现了其强大的创新能力和运行效率，而规模庞大的传统银行则显得有些笨拙、沉重。传统银行业单一企业基因被弱化，具有大企业的通病，同时风险防控和合规经营让保守和稳健渗入银行的灵魂，使银行守成有余创新不足。面对挑战，传统银行亟待以科技公司为标杆推动自身体制机制变革。金融的属性，决定了银行的转型注定是风险防控和合规经营与体制机制创新的有机融合。

1.2.2 风险复杂化

金融服务主体的多元化，使得金融科技边界变得日益模糊，风险传导问题突出，责任界定更加复杂；合作方深度介入金融基础设施，提供平台支持，开展业务和技术合作，有产生系统性风险的可能性。云计算等新技术的应用，使得技术风险更易集中爆发；大数据采集和人工智能的深度学习，加大了个人隐私保护的难度，第三方机构数据泄露问题会严重威胁银行安全；金融产品跨行业、跨市场特征日益突出，传统的分业、分段式监管和机构监管模式面临新的挑战。

1.2.3 监管难度加大

银行业在与互联网科技加速融合过程中，部分银行机构相关业务发展出现问题，风险控制和合规管理不足，合作机构资质良莠不齐，存在套贷骗贷、多头借贷等风险和问题。互联网保险业务中也存在非持牌机构经营“打擦边球”、从业人员突破执业登记范围办理业务、管理责任划分不清、信息披露不全等问题。

监管的关键在于如何在鼓励创新和控制金融风险之间取得平衡。对有效的金融创新加以引导、对无效的金融创新加以限制十分必要。监管沙盒对于金融创新要采取更加包容的监管态度，避免监管过严对金融创新所产生的阻碍作用，提高金融体系的运行效率。

1.3 科技赋能趋势

1.3.1 科技化催生竞争新生态

由于移动互联网、物联网、大数据、AI等技术对行业市场的深度影响，科技化的金融机构将占据场景、流量、数据、技术等综合优势，并通过生态闭环的构建，借由互联网“赢者通吃”的游戏规

则快速成长为中国银行业新的引领者。这个引领者可能是目前跨界金融的头部互联网科技公司，也可能由传统银行转型而来。

后来者居上：随着头部互联网科技公司在第三方支付领域获得成功，尤其是逐步形成平台化、生态化、科技化的竞争战略，一种新的不对称竞争有可能在不远的将来上演。头部互联网科技公司占据了场景和流量入口优势，享有移动支付平台；在征信信息领域具有竞争力；凭借互联网基因、分布式架构，让互联网金融具有快速的市场反应能力以及产品迭代创新能力，客户体验进一步提升，形成竞争优势；拥有潜力巨大的市场。头部互联网科技公司目前进入的是非传统的蓝海市场，而传统银行的业务则面临着逐步放缓的巨大压力。综上，头部互联网科技公司具备从根本上改变中国银行业格局的可能性。

组团式竞争：生态化、组团式竞争将是中国银行业市场竞争的未来形式。传统银行业的市场行为中已经存在生态化竞争的雏形，主要有两种形式。一是围绕特定场景，不同性质服务主体为场景客户提供一揽子综合化服务，银行作为服务主体参与其中，如网络租房服务；二是银行之间基于不同资源禀赋的差异形成资源共享、内部交易的合作联盟关系，如兴业银行的银银服务平台。

目前，能力输出已经成为百度、阿里巴巴、腾讯以及京东等科技巨头普遍的战略。首先，金融科技能力输出是生态构建的核心手段；其次，科技巨头的赋能形式正从关键领域赋能向全流程赋能拓展；最后，科技巨头通过科技能力输出解决了中小银行的能力问题，并融合了场景开放等要素，一并解决了市场和流量问题。大型银行如何综合运用科技赋能（能力输出）、资源共享（包括场景）、服务互补等战略构建以自身为核心的、囊括同业和异业的生态体系，中小银行如何充分挖掘自身优势、找准自身的角色定位、积极投身于生态之中，是传统银行避免被生态化竞争边缘化的关键。

1.3.2 新型银行模式

金融科技浪潮推动了中国银行业的发展，改变了国内银行的业务经营模式，陆续产生了新型银行。

开放银行：是一种利用 API 技术帮助银行与

第三方实现数据共享的平台化商业模式，实现了银行以自身为中心向以客户为中心的转变。银行利用开放的 API 技术实现向商业生态系统开放数据、算法、交易、流程和其他业务功能，将其嵌入第三方机构平台，开展基于特定场景的服务，创造新价值，构建核心竞争力。2018 年下半年，开放银行概念开始在中国普及。

虚拟银行：是指利用虚拟信息处理技术所创建的三维电子化银行。在网络空间中，虚拟银行运用三维立体空间概念来设计，由逼真的银行大楼、银行营业大厅、银行服务大厅、银行办公业务房间和走廊通路等组成，使客户在网上具有亲临真实银行之感，而且服务质量极高。2020 年 3 月 31 日，香港首批虚拟银行之一的天星银行有限公司（天星银行）宣布启动试营业。

2 邮储银行科技赋能现状与成效

在探索金融科技的道路上，邮储银行运筹已久。早在 2013 年，邮储银行便开始布局大数据技术的研究和应用，随后确立了“科技引领”的信息化战略。2020 年“十三五”IT 规划顺利完成，期间开展信息化工程建设 333 项，构建流程整合、信贷业务、互联网金融、资金业务、组合交易、CRM、内部评级和服务开放等新八大平台，新建 145 个信息系统。其中，信贷业务平台等十六大企业级平台和两大总线系统已全部投产上线，在企业级流程整合、快速产品创新、打造生态圈、提升客户体验等方面充分体现了 IT 规划业务价值。基于开放式平台、服务 6 亿客户的超大规模银行业务核心系统有效支撑了银行的数字化转型。邮储银行线上渠道的价值不断彰显，推出手机银行 6.0 版本，不断加快手机银行迭代升级。截至 2020 年末，邮储银行手机银行客户规模达到 2.99 亿户，月活跃客户规模（MAU）突破 4 000 万；手机银行理财及基金销量达到全行总销量的 90% 以上，线上业务规模快速提升。

2.1 金融科技引领业务发展

邮储银行坚持“创新驱动、科技引领”的金融科技创新理念，加速新技术在业务领域的应用，积极推动科技创新。人工智能方面，初步建成全行机器学习平台，实现数据、算力、模型等 AI 资源

的集约管理，提升智能化创新应用的效率。云计算方面，基于 OpenStack 开放云平台，构建了“两地三中心”云服务架构体系，实现业务快速创新、部署、上线，不断为业务高效发展赋能。区块链方面，成为雄安新区财政非税电子票据区块链项目的承建行，积极支持雄安新区建设。物联网和 5G 方面，建成基于物联网技术的现金及重要物品实物管理系统，在北京、江苏、海南、重庆分行试点上线，实现了电子化单据交接和出入库全程跟踪，极大提升了业务库工作效率，降低了操作风险。5G 技术助力北京、上海、深圳等地智慧网点建设，打通线上线下金融场景，推进无界化金融服务。

2.2 强化科技风险防控

邮储银行持续加强大数据、舆情监控、关联图谱、机器学习模型等金融科技在信用风险管理中的应用。2020 年启动了“金睛”信用风险监控系統一期项目。该系统涵盖客户信用风险画像、监测预警与信用风险管理平台三大功能，通过接入征信、反欺诈、反洗钱、失信被执行人、环保、互联网舆情、电网电力、司法诉讼、行政处罚等数据，部署应用财务类、环境风险类（各环节融入 ESG 因素，强化 ESG 风险管理）、征信类、司法类、欺诈类、资金流向类等风险预警规则和模型，实施客户精准风险画像，开展智能化监控预警分析，有效加强了重点风险领域行业、区域、客户、产品信用风险防控。

2.3 持续加大科技投入

一是科技人才队伍建设。实现“1+4+N”自主研发体系：1 个总行研发中心、增设西安研发分中心，4 个分中心、N 个分行研发中心。设立测试中心二级部，增强专业测试能力。引进高端科技人才，制定 2020 年信息科技人才工程实施方案，打造需求、开发、测试等专业队伍，迅速形成生产力。进一步完善科技人才培养机制，组织专业技术培训，加强领军人才和创新团队建设。完善信息科技通用序列，形成架构、需求、研发、技术测试、运行维护、数据分析、科技风险等 7 个信息科技子序列，优化科技人员发展通道。制定差异化绩效考核办法和专项奖励分配方案，调动科技人才积极性和创造性。

二是技术平台建设。建设并投产区块链平台，

实现了 U 链福费廷区块链网络的托管，完成首笔跨境福费廷交易，平台还为跨境金融区块链系统、U 链供应链系统输出能力和服务。推进云平台建设，加快应用系统上云和容器化改造，不断提升云平台和容器技术标准化程度，适应敏捷开发、快速迭代、业务高速发展的需要。自主开发平台推广成效显著，有力支撑 CRM 平台、开放式缴费平台、邮储生活等工程建设，大幅提高产品迭代创新效率。以系统安全运行稳定为核心，建设新一代监控平台和一体化运维管理平台，推动运维从被动式向主动式转变，提升科技风险管控能力。

2.4 新型银行模式

邮储银行正在金融科技赋能转型升级的道路上越走越远，先进技术与业务深度融合催生了智慧银行与直销银行新型银行模式。

2.4.1 智慧银行

邮储银行在科技创新领域不断探索，积极向智慧银行转型，打造了包括网上银行、手机银行、自助银行、电话银行、“微银行”等在内的全方位电子银行体系，并依托近 4 万个网点、10 多万台自助设备，形成了电子渠道与实体网络互连互通、线下实体银行与线上虚拟银行齐头并进的智慧银行新格局。

邮储银行陕西省分行以网点智能化转型为突破口，研发出金融综合智能柜台和网点综合服务管理平台，实现了智慧迎宾、智慧分流、智慧交易、智慧展示、智慧管理、智慧营销 6 大功能。针对普惠金融服务成本高、风险大的特点，邮储银行利用移动互联网、云计算、大数据等新技术，持续推进作业自主化、营销批量化、风控系统化，全面深化普惠金融服务能力。

2.4.2 直销银行

2020 年 12 月 21 日，邮储银行获得中国银保监会筹建直销银行的正式批复，成为国有大型商业银行中首家参与直销银行试点的机构。直销银行将基于科技的手段、普惠的理念、市场的运营，践行服务“三农”、助力小微、普惠大众的发展使命。积极创新“三农”金融服务模式，满足农村及县域金融服务需求；主动下沉服务重心，以普惠金融促进大众消费升级，打造金融服务乡村振兴、科技助力美好生活的创新平台；聚焦小微企业，利用金

融科技助力小微企业解决融资难、融资贵、融资慢等问题,提供一揽子金融服务;同时,邮惠万家银行将充分发挥作为改革试验田的作用,在“独立经营、风险隔离”的前提下,构建更加灵动、高效的市场化体制机制,以平台化、开放化为重点方向推进发展,探索母子行业务多元合作、线上线下协同发展的创新模式,力争成为具有社会影响力的创新型金融服务机构。

3 邮储银行科技赋能 SWOT 分析

3.1 优势

一是网点众多,触角灵敏,数据采集面广。邮储银行拥有近4万个网点,服务6亿客户,银行网点最大的价值在于有专业的人提供面对面的专业金融服务,能够与客户建立面对面的信任。邮储银行的网点转型以实现精准营销和线上线下渠道深度融合、优化客户体验为目标,与同行相比更具线上线下融合的核心竞争力。

二是低成本资金优势,发展潜力大。邮储银行的存贷比低于同行水平,拥有大量成本最低的资金来源,有近半用于收益率较贷款低的债券投资,一旦政策放宽或业务策略更趋于进取,可凭借坐拥大部分低成本资金的优势,进行业务扩张,发展潜力更大。

三是重视科技赋能,未来可期。邮储银行成立网络金融部,在信息科技领域投入规模靠前,交易数字化率超70%。加大前沿技术人工智能、区块链、云计算、大数据与业务的深度融合,充分利用新技术,打造线上线下融合的客户服务旅程,持续推进消费信贷业务的数字化、智能化、场景化转型,实现消费信贷多渠道申请、智能化审批,为客户提供便捷服务体验。

四是跨界合作,加强平台建设。加强与国内龙头企业合作,依靠银企链接平台提供“科技+金融+物流+电商”的一揽子服务,进行产业链信息整合,把上下游的商品流、信息流、资金流等相互打通认证,盘活产业链数据资产,推动了技术咨询、物资购买、融资结算、商品销售等全流程闭环的线上化。加强基础技术平台建设,推进云平台建设、建设并投产区块链平台、推广自主开发平台成效显著,有力支撑CRM平台、开放式缴费平台、

邮储生活等工程建设。

五是注重场景生态建设。以邮储食堂为着手点,持续推进邮储食堂新场景、新生态、新渠道的建设。邮储生活权益平台,聚合各类场景,为客户提供衣食住行、医教文体等多样化、多维度的权益服务,从重点场景、金融产品、会员服务三个层面,全方位提升用户体验。

3.2 劣势

一是网点多是优势,也是劣势。邮储银行庞大的网点结构布局存在不合理之处,客户服务要求改变,银行网点面临转型压力,沉淀成本大。传统银行业规模庞大的混合体特征明显,与金融科技化转型要求的轻快、灵活、高效的运营体制有一定差距。

二是放贷偏保守,获利能力有待提升。最新数据显示,邮储银行的不良贷款率较其他大行低很多,且邮储银行的拨备覆盖率比其他大行高很多,说明邮储银行资产质量较好的同时也表明邮储银行放贷规模不大,低成本资金没有得到有效利用,影响获利能力。

三是业务相对较弱。由于历史原因,和国有四大行相比,邮储银行大部分业务尚处于弱势地位,在市场定位、商业战略和核心竞争力上与四大行相比仍存在一些差距。邮储银行的业务和产品,包括营销手段与四大行同质化竞争激烈。

四是人才素质需要提升。邮储银行网点众多且分散,大多数位于农村、县城,人员素质参差不齐,与扎根城市的大行相比是短板。金融科技化转型的关键在于人才,邮储银行在人才素质提升和高端人才积累方面仍面临严峻挑战。

五是邮储银行在风控体系等核心系统建设方面缺乏经验,科技赋能整体的成效短期内还不能有效呈现。

3.3 机会

一是数字化转型,网点优势凸显。金融科技浪潮来袭,数字化转型目标在于客户画像、精准营销、提升客户体验,核心在于大数据。邮储银行网点触角伸入县域、农村正是其独特的优势所在。把握数字货币发行契机,利用邮政网点多的优势,借助邮政各业务板块的协同效应,大力发展农村电商并协助国家落实精准扶贫政策,做好普惠金融服

务，为农村金融服务体系的构建添砖加瓦。

二是低成本资金充裕，未来投资空间巨大。邮储银行参与“三农”建设，充足的储蓄资金具备各种投资场景，可借助大部分低成本资金进行业务扩张，发展潜力大。

三是线上获客空间大。邮储银行虽然有6亿用户，但是使用电子银行、手机银行的用户才接近一半，未来线上用户规模还有较大提升空间。

四是金融科技发展带来新机遇。科技赋能将产生新的竞争生态格局，整个中国银行业或将重新洗牌，机遇当前，邮储银行或将有潜力提升地位排名。

3.4 挑战

邮储银行在发展农村金融服务方面，面临着三个梯队的竞争对手（见图1）。与此同时，也会伴随着彼此之间的合作。邮储银行需围绕构建的互联网金融服务云平台，拓展更多的生态合作伙伴，构建更广泛的生活服务场景，打造一个差异化、可持续发展的金融生态圈。

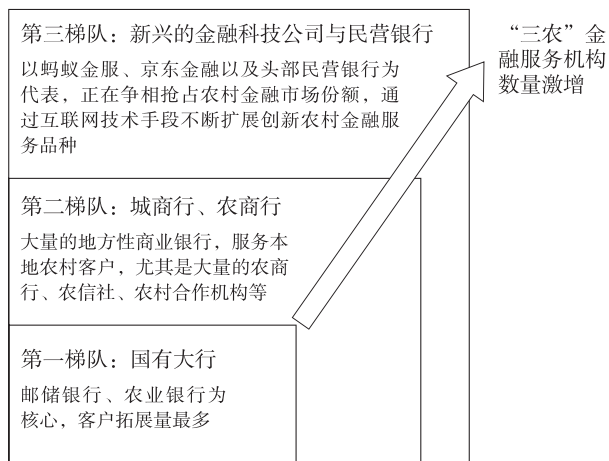


图1 发展农村金融科技的主要服务机构

4 邮储银行科技赋能的对策建议

4.1 科技赋能之战略思维

阿里巴巴集团前总参谋长曾鸣在《智能商业》中指出：如今这个时代，那些引领世界的伟大互联网公司都具有三个重要方向上的创新——在线化、网络化、智能化。在线化和网络化实现了以极低的成本实时服务海量用户，智能化实现了海量个性化服务，满足每一个用户的个性化需求，快速提

升了服务效率和服务满意度。曾鸣认为，谷歌、Facebook、亚马逊、阿里巴巴和腾讯之所以能够成为千亿美金级的公司，是因为它们采取了“智能商业双螺旋”的商业模式，即通过大规模、多角色的实时互动来解决特定问题的网络协同与云计算、大数据和算法取代人直接做决策的数据智能（见图2）。网络协同会推动数据智能的发展，数据智能反过来也会驱动网络协同的扩张。未来的社会必然会向服务型转变，通过网络协同不断地互动和迭代优化，通过数据智能不断加深对用户的理解。

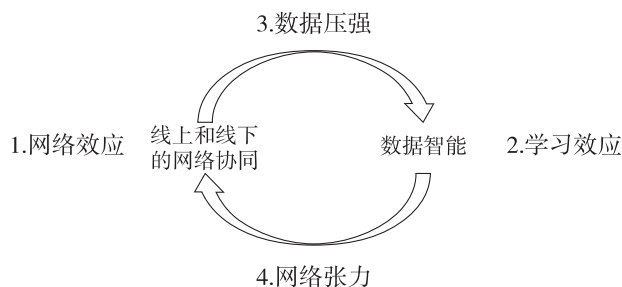


图2 科技赋能双螺旋

4.2 科技赋能之落地路径

4.2.1 网络协同

4.2.1.1 线上线下融合，扩大生态容量

科技赋能线上平台，提升获客能力、降低成本并深耕客户。互联网降低了客户服务的边际成本，使得在传统经营模式下因成本过高而无法获得服务的客户可以随时随地通过互联网获得产品和服务，形成互联网的“长尾效应”。邮储银行可以利用互联网的“长尾效应”促使各类客户聚集，打造综合金融服务流量入口。利用已经实现的渠道管理平台、手机银行、个人网上银行、自助银行、微信银行的余额查询、信用卡还款等服务，线上线下协同，不断畅通服务渠道。不断创新完善App功能，提供更多便民服务，不断增加用户黏性。

科技赋能线下服务中心，开发下沉市场，扩大用户量。针对农村市场成立农村电商平台，聚焦平台批销、农产品返城、网络代购、公共服务、普惠金融和物流配送等业务，为客户提供一揽子服务，真正实惠便民，聚集大量客户深耕并转化，扩充生态容量。邮储食堂向银行会员提供直销的百余种日常生活用品，为用户带来一整年的家庭购物解决方案，构建起客户、供应商、银行之间互动的桥

梁,增强客户黏性。建议邮储食堂面向大众开放,扩大覆盖面,增加客户转化机会。

4.2.1.2 业务板块联动,建设金融新生态

邮储银行为中国邮政集团的控股公司,邮政集团的业务板块主要有邮务业务、金融业务和寄递业务。各业务板块协同是邮政最显著的优势。万物互联时代协同能够充分发挥规模经济、范围经济的效应。因此,围绕服务场景,全面整合业务板块,推动寄递、金融、电商的协同发展对于构建消费金融新生态非常重要。

构建消费金融新生态,不能仅仅局限在集团内部,更要走向外围,万物互联时代无所不联。定制一站式金融服务,构建“产融结合”新模式,与汽车厂商、蚂蚁金服、车险公司等合作伙伴对接线上线下服务渠道,让消费金融服务深度嵌入百姓生活场景,使客户获得良好的服务体验。通过生态合作,积极融入用户衣食住行服务的生态圈建设,鼓励用户在微信支付、支付宝、京东、银联、中粮我买网等多渠道绑定银行卡,扩大生态群,增加新用户。

科技赋能连接各业务板块、汇集各应用场景非常重要,它扩大了生态,保证了足够的容量。对线下服务和生态合作进行数字化和产品化,完成资源统筹和整合共享,提高客户资源的利用率,增强客户便捷体验的同时降低了成本,提高了生产力。

4.2.1.3 网络协同行为数据化

未来数据智能将成为商业的基础,而智能商业也将成为数据时代全新的商业范式。未来十年,最大的商业价值就是如何创造一个个智能商业,带来用户体验质的飞跃。其基础是网络协同(线上和线下)行为的数据化。

数据化不仅包括客户的经营数据,还有更多维度的数据要记录、分析和融入,便于对客户进行全方位的描摹。客户在互联网上留下的每一处“足迹”都被数据化地记录下来,汇集成客户旅程,成为各种应用推送个性化服务的关键依据。互联网技术可以低成本、全方位地记录数据,只有拥有了足够大量、多维度的大数据时,才能真正客观、真实而深刻地理解周遭环境、事物本原。对于邮储银行来说,除了能够丰富产品提升客户体验,更重要的是能够通过大数据进行智能风控,降低风险,提升

效益。

2021年初中央发文提出全面推进乡村振兴,用3年时间基本建成比较完善的新型农业经营主体信用体系,发展农村数字普惠金融。邮储银行作为普惠大行,是发力农村金融体系建设、支持“三农”发展的重要力量。依托邮政遍及广大县域村镇的网点,协同邮政其他业务板块,推动资源合理流动,利用商流、物流、资金流三流合一,盘活农村经济,同时科技赋能数据化处理,整合农村市场大数据资源,构建农村信用体系,稳住农村金融市场地位。

4.2.2 数据智能

降低成本、提高效益需要依靠科技走出一条创新之路,即融入数据智能,实现网络协同数据的算法化和产品化。

4.2.2.1 算法化

小微企业的贷款业务一直是一个难题。信息的收集、分析和审核需要投入很大的成本并且效率不高,风险问题突出。如果依赖互联网分享的潜在客户的诸多数据,借助大数据和算法分析,可以在线化、低成本、高质量解决问题。

要实现实时放贷系统,算法工程师需要建立三套机器学习的算法模型来处理这些用户数据,即偿债能力模型(相关经营数据)、偿债意愿模型(客户风险偏好及信用度)、定价模型(价格偏好及策略),给每位客户进行风险评级和定价。与传统金融机构的数据分析不同,基于在线数据,算法模型能够进行实时迭代。在这个过程中,客户的数据越来越多,数据维度越来越丰富,参数越来越准,算法模型就会越来越有效,风险控制的成本越来越低,信贷对象的体验越来越好,覆盖的贷款用户也就越来越广。这是一个基于数据和算法,且自动的智能化用户体验提升过程,商业效率也能得到极大提升。

目前邮储银行的信用贷款产品小微易贷,主要依托近4万个网点的实体优势,将小微企业“软信息”收集与“硬信息”分析有机结合,与税务、政府政务、企业负面、企业用电信息等四类外部大数据对接来解决信息不对称问题,结合行内交易信息实现小微企业信用风险评级和客户画像,搭建平台和线上风控模型,依赖外部数据的分析实现自动

化审批。未来应更多地从邮储银行自身平台获取和分析数据，替代部分外部数据。

4.2.2.2 产品化

智能商业的核心特征就是能主动地了解用户，通过学习不断提升用户体验。产品和数据、算法的互补作用可形象地比喻成“端+云”。“端”是与用户完成个性化、实时、海量、低成本互动的产品，不仅能够完成用户体验，还能实现数据记录和用户反馈闭环，并和“云”互动；而“云”则是数据聚合、算法计算的平台，通过算法优化，更好地揣摩用户需求、提升用户体验。用户行为通过产品的“端”实时反馈到数据智能的“云”上，“云”上的优化结果又通过“端”实时提升用户体验。数据化、算法化和产品化就是在反馈闭环中完成了智能商业的“三位一体”。

邮储银行目前的产品和服务还没有整体实现“端”和“云”的打通，一旦实现了该反馈闭环，就会极大赋能业务边界的延展和服务质量的提升。

4.2.3 精准服务

目前，银行业产品和服务包括营销手段都存在传统的同质化竞争现象，不能有效地进行差异化竞争。未来的商业服务将从满足显性的标准化需求变成挖掘潜在的个性化需求。邮储银行需基于网络协同产生的数据，智能化地分析用户行为和偏好，科技赋能银行产品。

在传统工业时代的逻辑下，广告和标准化的生产是相匹配的，先有标准化的产品，然后通过广告去激发需求，再通过渠道把这个激发的需求与产品匹配起来。进入互联网时代之后，能够做的是更好地挖掘潜在需求，而不是用标准化的服务去满足某种被广告激发的需求，未来服务的精准程度依赖于大数据去挖掘、人工智能去处理，要用一套全新的方法论去思考。而这个方法论想要变成一套完整的运营体系、业务流程，就需要一个互联网化的支撑系统，通过科技赋能才能实现。

先要建立一个有效的产品通道，将商家跟潜在的客户联结起来，通过各种方法去试探客户的反馈，双方动态的匹配形成某个时间节点的最优服务，而这个服务又会随着用户的需求不断演化。通过持续的互动进行产品的迭代和优化，背后需要数据智能引擎的支撑。只有用机器决策取代人力决

策，才能在足够短的时间内快速学习、提升和接近可能的潜在需求，做出准确的决策判断。

5 结语

金融科技的到来将对我国银行业产生深远的影响。科技赋能将重塑银行业体系，构建新生态来改变既有的银行业格局。传统大型银行，要把生态竞争作为自身对接科技时代的基本方式，将自身向科技金融公司蜕变作为发展的终极方向。

邮储银行正在金融科技冲击下积极转型创新，未来发展潜力巨大。基于目前科技赋能现状，邮储银行应当继续深化改革，克服科技赋能瓶颈，深化科技创新、科技赋能产品和服务，拓展用户并深耕市场。利用线上网络平台和线下实体渠道协同构建金融新生态，并实现全流程运营的数据化采集，通过大数据分析算法处理网络协同的数据，实时、高效、低成本、可持续地实现反馈闭环，系统改进产品和服务，聚焦用户个性化需求，提升用户体验。

参 考 文 献

- [1] 黄余送. 金融科技发展分析 [J]. 中国金融, 2017 (5)
- [2] 刘兴赛. 未来银行之路 [M]. 北京: 中信出版集团, 2019
- [3] 中投投资咨询网. 银行系金融科技子公司增至10家设立金融科技子公司成趋势 [EB/OL]. <http://finance.sina.cn/stock/relnews/us/2019-07-26/detail-ihytcerm6413372.d.html?from=wap>, 2019-07-26
- [4] 宋艳伟. 四大行为什么要与BATJ合作? 大型国有银行转型不能等了 [N]. 经济观察报, 2017-07-21
- [5] 人民网. 邮储银行: 拥抱金融科技 打造智慧银行 [EB/OL]. <http://finance.people.com.cn/n1/2018/1119/c422326-30408917.html>, 2018-11-19
- [6] 刘勇. 金融科技行业发展现状与趋势 [EB/OL]. https://baijiahao.baidu.com/s?id=1648375348725976777&wfr=s_pider&for=pc, 2019-10-25
- [7] 曾鸣. 智能商业 [M]. 北京: 中信出版集团, 2018
- [8] 李岩玉. 金融科技对商业银行影响 [J]. 中国金融, 2017 (17)