

上市银行金融科技投入大幅增长

上市银行 2021 年年报披露已拉开帷幕。截至目前,包括交通银行、平安银行、招商银行等在内的 8 家上市银行已先后披露 2021 年年报。记者注意到,2021 年,这些银行积极应用金融科技推进数字化转型,在资金投入、引入人才等方面持续发力,取得显著成效。

金融科技投入规模显著增加

从对金融科技的资金投入来看,各银行投入规模增加趋势明显,招商银行、交通银行、兴业银行、光大银行 4 家银行的金融科技投入同比增幅超 10%。

具体来看,2021 年全年,招商银行投入 132.91 亿元,同比增长 11.58%,占营业收入的 4.37%;交通银行投入 87.50 亿元,同比增长 23.60%;中信银行投入 75.37 亿元,同比增长 8.82%,占营业收入的 3.68%;平安银行投入 73.83 亿元,同比增长 2.4%;兴业银行投入 63.64 亿元,同比大幅增长 30.89%;光大银行投入 57.86 亿元,同比增长 12.35%,占营业收入的 3.79%。此外,城商行青岛银行全面实施科技创新战略,投入 4047 万元;苏州银行金融科技投入超过营业收入 3%。

从金融科技人才方面来看,各银行高度重视金融科技人才,金融科技人员不断增加。截至 2021 年底,招商银

行研发人员达 10043 人,同比增长 13.07%;平安银行科技人员(含外包)超 9000 人,同比增长 5.88%;交通银行金融科技人员达 4539 人,同比大幅增长 14.16%;中信银行科技人员(不含子公司)达 4286 人,同比增长 2.29%,占比达 7.73%;兴业银行科技人员达 3303 人,占比约 6.45%;青岛银行科技人员共计 220 人,占比达 4.83%。

与此同时,各银行也积极培养与建设高素质科技人才队伍。例如平安银行去年组织了“全员 FinTech 认证学习”,内容覆盖大数据、区块链、5G、物联网等金融科技前沿技术和应用场景,认证比例超 90%,有效提升了全员科技意识及科技能力。兴业银行通过“5+N”培训体系构建,更新员工数字化思维、理念、技能,推动全集团人人学科技、懂科技、会科技,壮大“BA(业务分析师)+SA(系统分析师)”复合人才队伍。

利用金融科技推进数字化转型

从具体的金融科技项目来看,各家银行侧重各有不同,但均将金融科技作为提质增效、优化系统的重要手段,推进其数字化转型进程,成效显著。

交通银行去年深化科技赋能,在赋能业务发展方面,推出了“薪税管家”数字化薪酬场景解决方案,为中小企

业数字化转型赋能;在赋能经营管理方面,推出了新一代客户服务平台,引入国产化多媒体通讯平台,实现全集团客服资源共享互通,首创推出了 3D 数字人虚拟客服及 4G 视频客服,提升客服业务数字化、智能化水平。此外,在加大创新技术应用上,交通银行推出了隐私计算平台试点运用,在探索建立银行业数据与外部公共数据、行业数据的交换、融合以及信息安全保护机制领域走出重要一步。平安银行将前沿科技运用于服务营销、风险控制、运营支持和管理赋能。例如,去年平安银行深入供应链场景及生态,不断创新业务模式,截至 2021 年末通过供应链金融平台“平安好链”累计为 21690 家企业客户提供金融服务,全年交易量 1498.73 亿元,同比增长 81.2%;全年融资产生额 519.76 亿元,同比增长 62.8%。

展望未来,浙江大学国际联合商学院数字经济与金融创新研究中心联席主任、研究员盘和林表示,在数字科技日新月异的今天,银行等金融业要想真正实现数字化转型,需把握好金融科技这一工具,重塑数字化时代下的底层逻辑,将数字化创新与业务充分融合,推动金融业务的经营模式、管理方式的变革和优化,提升金融核心竞争力,同时实现跨行业渗透交互,发挥各自在技术、渠道、产品和服务等方面的优势,构建开放共赢的金融新生态圈。

证券日报网

动态

第十四届阳光人寿运营服务季圆满结束

第十四届阳光人寿运营服务季于 2022 年 3 月圆满落幕,本届服务季以“服务为先 领航未来”为主题,为客户带来了丰富多彩、充满惊喜的活动,以多样化、全方位的举措提升客户服务水平。

服务再升级 两端发力提升客户体验

本届运营服务季中,阳光人寿升级多项客户端服务体验。比如客户通过“我家阳光”APP、阳光人寿官微等移动端申请理赔时,赔付金额在 5000 元以下的医疗险可以享受实时支付权益;VIP 客户及优秀代理人代客户提交的理赔申请,无须提交任何资料即可获得理赔。

为了避免因信息更新不及时、不全面带来的服务漏洞,本届运营服务季期间,阳光人寿还在服务供给端进行更新,上线“伙伴中心”智能咨询平台,为一线服务人员提供 24 小时不间断的业务支持,让工作人员可以第一时间回答客户咨询的各种问题,从而让服务更准确、更专业、更及时。

活动再出新 多重好礼惊喜回馈客户

运营服务季期间,阳光人寿通过 APP、官微、线下柜面等开展多样活动,回馈阳光人寿的新老客户。

作为阳光人寿开年经典互动节日,“阳光年货节”及“爱心农场丰收节”在运营服务季再次亮相,为客户回

多重好礼。其间,在“我家阳光”APP 上开展的拆福袋、1 元秒杀好物、专属直播秒杀、积分兑换等活动,获得访问量超 200 万次,近 2 万份年货抢购一空。同时,运营服务季期间,阳光人寿还特别设计专属保单封套、新春福联礼盒等纪念品供客户临柜领取,在回馈客户的同时营造了浓浓的节日氛围。

随着保险行业的变革,客户服务已从传统的“柜面服务”转变为具备连续性、多样性、及时性的保险业务场景运营服务。未来,阳光人寿也将秉承“一切为了客户”的初心,充分运用新兴科技赋能客户服务,让服务产生价值,提升客户的满意度与获得感。

(周婧)

图说业界



■3 月 9 日,农发行河北分行营业部客户部与高邑县支行相关人员到中国北方鞋都(高邑)特色小镇项目现场核实工程进度。日前,农发行河北分行营业部获批贷款 10 亿元,并实现首笔投放 7.4 亿元,用于支持该项目产业服务配套设施及市政基础设施配套建设。该项目是河北省重点建设项目,具有投资额度大、建设标准高、辐射范围广、吸纳就业多等特点,项目的建成将助力“北方鞋都”实现产业转移,激发区域经济活力、促进地方和谐稳定,推动中国鞋服行业的规范化、长远化发展。(康胜飞、王贺)



■3 月 8 日,井陉矿区举办了政银企对接会。15 家银行 74 家企业参加会议,矿区联社相关领导及业务骨干参加会议。董事长董红娟同志代表矿区联社与井陉矿区签订了战略合作协议,同时与河北岚鲸光电科技有限公司签订了合作意向书。此次对接会,既是解决中小企业融资难的有力措施,更是共谋发展的具体行动,共同开创银政企合作的新天地,为建设美丽矿区做出更大贡献。

(孙晓义)



■3 月 27 日,为巩固拓展脱贫攻坚成果,扎实做好防止返贫动态检测和帮扶,无极联社对南流乡呈现村帮扶对象尹月琴进行了走访慰问。该联社所包这位贫困户,患有乳腺癌、肌无力疾病,无工作收入。此次走访,无极联社工作人员重点做政策宣传,同时了解需求,在拉家常中增进感情,解决实际困难。

(张嫣)