

# 大数据赋能 银行业转型可期

## 应服务于生存和发展

2022年初,银保监会印发了《关于银行业保险业数字化转型的指导意见》要求,银行业保险业数字化转型取得明显成效,数字化经营管理体系基本建成,数据治理更加健全,科技能力大幅提升,网络安全、数据安全和风险管理水平全面提升。

如今,银行业正处于数字化转型的关键,越来越多的银行开始借助数字的力量重塑经营体系,打造数字时代下的核心竞争力。在杨涛看来,在实践当中大型银行业机构往往进行数字金融的整体生态布局,中型银行业机构往往抓住业务某个能够深入的点来试图找到自己的比较优势,而小型的金融机构更多是发挥自己精准服务的功能,特别是扎根地方,这在未来确实是一个重要的方向。

“数字化转型本身不是最终目标,只是一个手段或者过程。”杨涛认为,银行数字化转型的目标可以分为两个层次,第一是服务于生存,第二是服务于发展。从服务于生存的角度来说,应考虑利用数字化转型能解决一家机构当前面临的什么样的矛盾和问题。若着眼于发展,考虑的问题则更加多元化,例如在服务于产业的数字化转型、国家普惠金融、绿色发展这些重大战略目标方面如何更好地吻合一个机构的商业目标与整体社会目标,从而实现共赢。

龚伟华指出,回顾整个银行服务业的发展,从最早的会计电算化到后面的网络化、信息化,现代数字技术、信息技术的加持,实

在数字化浪潮席卷全球的今天,推动数字化转型,探索科技赋能业务全流程管理体系已成为银行业发力的重点。当前,银行业数字化转型进入了哪些阶段?如何在数字化转型的道路上少走弯路?2月26日,在第五届全球财富管理论坛“数字化变革引领银行业转型”大会上,中国社会科学院国家金融与发展实验室副主任杨涛、伦敦证券交易所集团数据和业务中国区董事总经理陈芳、北京银行首席信息官龚伟华一一发表了观点。

## 热议“数字化变革引领银行业转型”

银行变革服务模式、提升组织效能、实现高质量发展的一个举措



现了整个金融行业服务的标准化、规模化,有力解决了手工时代慢工出细活质量和效率之间的矛盾,服务从物理网点转移到线上移动化,信息技术的应用使得银行在给客户提供高效、高质量服务的同时,满足个性化成为可能。银行的数字化转型是银行变革服务模式、提升组织效能、实现高质量发展的一个举措。

## 大数据带来无限可能

数字化是银行的发展乃至生存的需要,大数据时代也为银行带来了无限可能。以近期最火爆的人工智能技术产品ChatGPT为例,已有多家银行入局。江苏银行尝试运用ChatGPT技术提升软件开发生产力,进一步

提高科技运营效能。招商银行发布了该行亲情信用卡(附卡)推文,通过与ChatGPT对话的方式对亲情做出解释,与ChatGPT搭档生成品牌推广文案。

谈及银行在数据方面的应用,陈芳介绍,“数据场景的应用现在变得越来越重要,ChatGPT推出后想象空间非常大,如何能够把传统金融数据、研究报告、分析、算法、人工

智能先进的场景变化结合起来,对银行财富管理可能会带来翻天覆地的变化。总而言之,人工智能发展得越快,对数据的依赖一定是越大的,没有一个好的数据作为基准,人工智能就像是无源之水、无本之木,机器学习是要依靠对数据的深度学习,所以更加凸显了数据在金融数字化转型当中的最重要的作用”。

2022年12月,《关于构建数据基础制度更好发挥数据要素作用的意见》发布,提到探索有利于数据安全保护、有效利用、合规流通的产权制度和市场体系。杨涛强调,“数据如何变成要素、如何变成资产,这个过程中还有大量的工作需要做。意味着未来包括银行在内,所有的金融机构都面临着第一步如何在管理意义上能够把数据变成更好的应用的基础的资源,第二步在会计意义上如何使得数据资源更好的可计量、可交易、可入表,最后作为数据资产,这个是一个投入重中之重的考虑的视角”。

“银行的数字化转型是一个深层次全方位的变革,需要管理层站在全局的高度,以协同式系统性一体化推进。”龚伟华总结称,在数字化转型过程中,不断建立健全战略的统筹机制、协同机制、连接运作机制、创新突破机制以及管理保障机制,通过这些机制的建立,不断提升银行业务的运行效率、服务质量和客户体验,打造现代化的服务体系,为实体经济实现高质量发展注入更多的金融活力。

正如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、研究员盘和林所言,未来银行数字化转型,从供给来说应面向用户的定制化服务能力,从需求来说应打造流量入口,在获客上形成正反馈循环生态的能力。北京商报记者 宋亦桐

# 房贷提前还款“松绑”

自去年下半年以来,围绕提前还款,部分个人住房贷款借款人与贷款银行之间展开了博弈。一边是借款人以“不愿为银行打工”为由掀起的提前还款潮,另一边则是贷款银行“为留住优质客户”展开的一系列提前还款“劝退”行为。拉锯之下,为解决现存“提前还贷难”的问题,近期监管发声,要求银行加快处理积压申请,做好提前还款服务。北京商报记者调查发现,提前还款名额靠“抢”的现象有所缓解,多地借款人反映,近期提前还款审批流程加快,此前“隐身”的线上还款渠道在部分地区已重新启动。

不过,提前还款的“松绑”并非是扎堆还贷正确性的佐证,在这场动态的博弈中,借款人仍需慎重考量。

## 提前还款办理流程加快

提前还款受阻的现象有所好转,多地借款人释放出了积极信号。

“从1月开始申请房贷提前还款一直就没成功过,近期偶尔一试试居然成功了。”北京地区借款人刘倩文(化名)感叹,此前银行提前还款名额有限,她曾在手机银行App上尝试了多次抢提前还款名额,但均提示“当天额度已满”,而最近她明显感觉到额度增多了,预约日期甚至还有提前的空间。

同为北京地区借款人的李雨凝(化名)也透露,她最近开始申请提前还款,用了5天时间抢到了提前还款名额,预约到4月8日进行还款,不过,昨日登陆手机银行App发现可以变更预约日期,立马又将还款日期提前至3月6日。

提前还款“松绑”与监管近期的表态密切相关。2月9日,银保监会会同人民银行召开部分商业银行座谈会,要求商业银行强化以客户为中心的理念,按照合同约定做好客户提前还款服务工作,改进提升服务质量。2月24日,北京商报记者从银保监会处获悉,近期银保监会再次召开专题会议,要求银行加快处理积压申请,做好提前还款服务。从市场反映和银保监会了解的情况看,提前还款办结数

量明显增长,办理时限有所缩短,提前还款困难的问题已逐步缓解。

“提前还款赶上好时候了。”杭州地区借款人王东(化名)坦言,他申请提前还款的那天正好是2月9日,还款申请4个工作日就得到了银行审批,现在就等待月初存入还款金额后银行进行扣款。

监管发声后,提前还款名额靠“抢”的现象有所缓解,广东地区借款人陈彦(化名)表示,他从去年12月底开始申请提前还款,此前进度一直很慢,但在近期他接到银行通知,无需再排队等待,准备好资金即可提前还贷。

“近一个月以来,监管、银行以及市场都出现了一些变化,使得提前还款难的现象逐步缓解。”金融行业资深研究者于百程认为,银保监会2月以来多次召开会议,针对提前还款难对银行提出要求和对策。与此同时,银行也在优化相关金融服务,加快了审批处理效率。此外,随着宏观经济及资本市场的回暖,也使得房贷客户的预期改变,提前还款需求不断减弱。

## 线上渠道开通进程不一

自去年下半年以来,围绕提前还款,部分借款人与贷款银行之间展开了博弈。有的银行调高了最低还款门槛限制,明确必须至少还借

款总额的1/10,而在还款需求较为集中的地区,甚至出现临时关闭线上还款渠道、办理提前还款业务需要排队3个月以上的情况。由此引发的有关房贷提前还款受阻的话题不断。

“近年来,受经济下行和疫情反复等多重冲击,我国居民工作不稳定性加大,部分居民收入有所下降,投资和消费需求不振,对未来预期不明。”对于部分借款人提前还款的原因,招联首席研究员董希淼认为,部分借款人通过全部或部分提前还款来减轻还贷压力,降低住房消费负担。与此同时,此前,股票、基金等价格大幅度下行,一贯稳健的银行理财产品出现“破净”。在这种情况下,普通居民投资收益下降明显,风险偏好趋于保守,将原来用于投资的部分资金用于提前还款。

拉锯之下,近期银行层面提前还款办理工作逐步启稳,此前“隐身”的线上还款渠道在部分地区也已重新启动。

一家国有大行客服人员表示,北京地区借款人目前可以通过线上申请房贷提前还款,若网上申请不成功,提示额度已满或者无法选择还款日期,则可以通过联系线下贷款经办行进行申请,目前线下排队时间在2个月以内,具体情况要咨询贷款经办行。但江苏、四川等地线上提前还款渠道暂未开通,只能通过线下申请。

“目前北京地区借款人需要线下跟贷款

行申请提前还款,线上渠道暂时无法办理,目前只有江苏等极个别省份可以通过线上渠道办理。”另一家国有银行客服人员告知,北京地区借款人如需办理提前还款,需要按合同约定提前30天向原贷款经办机构提出申请,持有效身份证件、原购房贷款还款卡(折)、个人购房借款合同到贷款行办理相关手续。

也有股份制银行客服人员透露,目前该行提前还款可通过线上线下两种渠道办理,线上可以通过手机银行App自主操作,线下则可以联系贷款行及客户经理办理提前还款,最快5个工作日办理完毕,具体的办理时间以实际情况为准。

## 提前还贷需慎重考虑

事实上,大多数提前还贷的借款人均是利率高点入市的存量购房者,今年开年,虽然不少存量房贷经历了重新定价,与存量房贷挂钩的5年期以上LPR去年累计下降35个基点,但是部分存量房贷利率仍与新增房贷之间存在较大的利差。

一位股份制银行个贷经理曾在接受北京商报记者采访时透露,提前还贷的借款人基本都是之前房贷利率在5%-6%以上的人士,房贷利率下调导致购房者心理不平衡,所

以还款客户不断增加。而对银行来说,房贷一直是较为优质的资产,银行主要通过利息盈利,现在借款人将原本还款期限由30年压缩,会导致利差减少,客户流失,银行自然着急。

“当前部分存量房贷与新增房贷之间的利差过大问题需要引起重视。”董希淼建议,相关部门应加快出台相关举措,引导银行适度降低存量房贷利率,逐步收窄存量房贷与新增房贷之间的利差,对1月1日利率仍然高于5%的存量房贷,分为三档,分别采取优惠措施:利率高于6%的,打8.5折或减100个基点;利率高于5.5%的,打9折或减60个基点;利率高于5%的,打9.5折或减30个基点。

而从借款人角度出发,提前还款的“松绑”并非是扎堆还贷正确性的佐证,在这场动态的博弈中,借款人仍需慎重考虑。董希淼认为,扎堆提前还款并不可取,判断是否需要提前还个人贷款,最直接的方式是看投资收益是否可以覆盖贷款利息。如果投资收益高于贷款利率,则可考虑将资金更多用于投资;反之则可以考虑部分或全部偿还贷款。

从还款方式看,董希淼进一步指出,一般来说等额本金这种还款方式前期偿还的本金多、利息少,相对来说提前还款更划算;等额本息这种还款方式前期偿还的利息多、本金少,如果还款已过一半,可以不考虑提前还款。另外,如果是公积金贷款,由于利率显著低于市场上一般贷款的利率,也可以不用考虑提前还款。2023年,随着我国宏观经济恢复回暖,资本市场上升概率较大,而贷款利率还有下行可能,提前还贷贷款需要慎重考虑。

“随着实体经济不断复苏,投资收益回升,个人投资和购房信心恢复,后续提前还贷会逐步回到正常水平。”于百程也表示,房贷是个人低利率、长期、大额的贷款,做出调整时要特别慎重。如果资金充裕,而个人收入预期不太稳定,并且中长期缺少好的投资机会,那么提前还贷降低家庭负债是合适的,但如果是需要借用资金或使用违规转贷等方式,则会面临相关风险,需要特别慎重。

北京商报记者 李海颜