

新技术带来新机遇 资管行业迎来个性化服务时代

□本报记者 徐文肇

在由蚂蚁金服和中国证券报联合主办的2018蚂蚁财富伙伴大会上,多位资深业内人士表示,资管行业个性化时代正在到来,资管机构应利用好新技术、新服务提高自身能力,打造全新生态,帮助客户选择与自己更加适配的产品。

挑战与机遇并存

网商银行行长黄浩表示,资管新规落地后,银行理财转型面临困难,但挑战中也存在机遇,其中小机构尤其有机会,因为不会存在大机构“调头难”的问题。“中国今天的理财市场有点类似50年前的美国,从间接融资向直接融资转型,一大批金融机构从中走出来。今天看到的很多美国市场中脍炙人口的公司和品牌,50年前都是小公司。”黄浩还认为,互联网公司给资管市场很大的可能性。网商银行在过去3年为1100万小微企业和个体工商户提供了信贷服务,如果没有新技术,这些不可想象。

迎接以投资者利益为核心的理财服务体系

□中国证券报常务副总编辑 段国选

公募基金20年,行业都在纪念。作为记录、观察、建设者,中证报也推出了一系列有意义的纪念活动。在这期间我想到最多的两个词是:敬畏、担当。敬畏时代,敬畏行业,为时代担当。改革开放的时代背景,金融服务实体经济

的现实需求,公募基金理财工具的价值属性,成就了基金行业。辉煌业绩离开时代洪流是不可能实现的。过去20年如此,未来也如此。基金行业只有融入时代,才能有新发展。清醒认识自己的定位,有作为有担当,敬畏时代,敬畏行业,才能更好前行。基金行业聚集了一大批优秀的建设者,勇于担当,善于创新思考。最近碰到几位业界朋友,老十家的一位朋友回忆开业前手忙脚乱

的准备情景;第一只开放式基金契约的起草者,回忆绞尽脑汁“编”招募书的窘境。20年前初创时期真可谓筚路蓝缕。20年后的今天,这种探索求新的劲头依然处处可见。前几天报社纪念活动上,一位从业14年的资深公募老总,很有危机感地讲科技如何改变行业,行业如何顺应技术趋势,很细很深入,也很前沿,让人耳目一新;另一位老总深入思考人在投资中的作用,阐释了信任是资产管理行业的本质,持有人的信任是行业发展的源动力;今天现场嘉宾席上的一位公募老总,巾帼女英雄,她所在的公司

在养老投资上狠下功夫,前瞻而且投入,业务扎实开展,已是行业翘楚,前几天她给我和我的同事们讲基金服务养老第三支柱的思考,包括税收、账户、投资者唤醒等,非常深入,令人深受启发。

20年来,中国基金业为中国资管行业锻造了大批人才,无论这些人才坚守在公募,还是投奔了私募、保险、券商,最终都将服务于中国的投资者,推动中国资本市场的发展,助力中国经济的腾飞。

正是有了这样敬畏时代,站在前沿,创新担当的建设者们,20年来,基金行业向社会交出了漂亮的答卷。从业绩看,偏股型基金的平均年化收益率达到16.5%,每年能跑赢大盘8.8个百分点。债券型基金的平均年收益,也超出三年定期存款利率4.5个百分点。截至2017年,基金业向持有人分红达1.7万亿元,展现了公募基金普惠大众的价值。

更为重要的是,基金业构建了比较完善的制度体系。比如强制托管制度,比如信息披露制度,确保了投资者的资金安全,确保了基金投资运作的透明。我们可以看到,资管新规提出的很多要求,都是公募基金从一开始就在坚守的制度规范,而这将是未来行稳致远的坚实基础。但行业在发展中也暴露出一些问题。最大的遗憾在于,基金创造的优良业绩,并没有有效地转化为投资者实实在在的收益,老百姓体验不好。这背后,某种程度上,与中国的资产管理产业链缺乏健全的投资顾问环节有关。我们看到,在基金销售端,长期以来以销售佣金为导向,而不是从投资者利益出发,导致很多投资者在市场高点追逐热门基金,持有到熊市却在低点赎回,高买低卖,没有体验到很好的赚钱效应。

从这个角度讲,蚂蚁财富联合合作伙伴,打造以投资者利益为核心的理财服务体系,就显得切中要害。只有真正服务好千千万万的普通投资者,站在他们的角度和立场上提供基金投资建议,才能更好地让基金的普惠金融价值落到实处。

今天的会议主题是“新技术、新服务”。新技术改变的不应该仅仅是我们发现价值的方法论,更应该重塑我们为投资者创造财富的价值观。这意味着,我们要针对投资者的教育、养老等实际需求设计产品;要以投资者更容易接受的方式传递正确的投资理念;要利用新技术,真正从投资者的利益出发,帮助他们选择基金、配置组合。

中国证券报一直致力于架起投资者与优秀基金公司的桥梁。我们愿与大家一起,共同为这一目标不懈努力,迎接中国基金业更加璀璨的未来。

工商银行资产管理部副总经理高翀认为,在转型过程中,大银行依然有自己的竞争力。其一,大银行在信用研究领域积累了海量数据;其二,在大类资产配置领域,大银行有自己独到的研究和巨大的生态圈,能够看到居民财富增长和国民经济的走向,可能更接近市场;其三,传统银行还有巨大的渠道优势。因此,对未来银行理财净值化的转型,依然有乐观的预计。

华夏基金总经理李一梅表示,银行和基金公司更多是合作共赢的关系。公募基金的优势在于在过去二十年树立了正确的投资理念,强化了投资能力和基于净值化管理的服务能力。未来面临的挑战是如何让30万亿的银行理财市场和习惯了刚性兑付的客户接受净值化产品。她希望各方携手,共同营造良好的行业环境。

国泰基金总经理周向勇表示,30万亿刚兑性的银行理财透支了未来的风险,是不可持续的,未来行业的转型是要致力于提供一个可持续的、管理好风险的金融服务。

□本报实习记者 李惠敏

在2018蚂蚁财富伙伴大会上,中国证券投资基金业协会副会长钟蓉萨表示,金融生态日益完善,应通过科技引领发展,倡导行业以用户服务为核心,借助金融科技技术打造全生命周期理财服务生态。

钟蓉萨表示,技术与产品结合将有助于提升服务效率和质量,有效发挥基金市场普惠金融的作用。随着大数据、云计算、人工智能、互联网技术等信息技术的发展,投资者行为和传统金额服务路径出现翻天覆地的变

运用技术提高财富管理效率

与会人士认为,资管新规的落地会逐步改变整个资产管理行业的生态和格局,其中,能够运用新技术、新服务,提高自身资产管理能力和财富管理效率的机构才会脱颖而出。高翀表示,去年,工商银行推出自己的智能投顾产品“AI投”,其基于庞大数据库帮助客户选择符合自己风险收益特征的产品,得到用户的不少正面反馈。当前,运用互联网技术为客户提供资产管理、财富管理还处于行业的起点阶段,未来想象空间巨大。

李一梅称,技术最重要的赋能是帮助投资者扩大投资范围。未来行业应专注于利用技术辅助投资决策,让投资者将投资周期看得更长。

华泰证券资管公司董事长崔春则认为,资管新规落地后,会带来短期的阵痛,但长期来看,有利于行业的发展,各家机构将迎来站在同一起跑线的竞争格局。在新形势下,各家机构应顺势而为,把握机会,抓住理财市场转型所带来的巨大机遇,服务好更多更广的投资者。

中国证券投资基金业协会副会长钟蓉萨：

科技赋能 打造全生命周期理财服务生态

金融科技广泛应用于支付清算、资产管理、智能投顾、交易结算等金融领域。目前,我国金融科技市场迅速增长,将成为全球最大金融科技应用市场。

钟蓉萨指出,通过互联网生活场景,金融科技的成功应用将高深的金融行为变得简单易懂,操作便利,颠覆了银行传统业务模式。“余额宝既宣传了基金行业,又实现了投资者教育,让4亿老百姓认识基金,通过委托专业理财,逐步培育理性投资方式。”钟蓉萨称,不仅如此,应用互联网有效激活了长尾客户,体现了技术与金融相结合的优势,倒逼银行与

基金公司进行产品和服务革新。

在她看来,监管部门实行包容模式亦是余额宝发展壮大的一大原因。她指出,在全球经济加速向网络信息为重要内容的经济活动转变过程中,对新产业、新业态、新模式,例如电子商务、移动支付、共享单车等实行包容审慎的监管方式,能有效促进其健康发展。

钟蓉萨强调,一方面,金融服务领域创新推动行业变革,带来发展新机遇;另一方面,金融创新往往伴随风险,需注意金融科技的“双剑刃”作用。

“欧美等全球主要国家对金融科技的监

管模式均把保护投资者权益放在首位,在此前提下,鼓励金融产品、服务方式和交付机制创新,促进安全的普惠金融和财富健康发展。”钟蓉萨提出,通过借鉴海外经验,我国金融科技也应积极探索对金融科技的监管尺度和方法,既促进业务创新,又有效落实监管,切实防范金融市场风险。

她表示,未来,中国证券投资基金业协会将继续依托金融科技专业委员会,积极推动金融科技发展和应用,保护投资者合法权益,促进监管科技发展,为行业健康合规发展保驾护航。

蚂蚁金服井贤栋：加速迈向大众理财新时代

□本报记者 徐文肇

在2018蚂蚁财富伙伴大会上,蚂蚁金服董事长兼CEO井贤栋表示,蚂蚁金服将坚持“开放、合作、共赢”的理念,携手各家机构,加速迈向大众理财的新时代。

井贤栋称,开放是蚂蚁金服始终坚持的原则。蚂蚁金服已向合作伙伴全面开放产品、能力和技术。产品开放包括余额宝、借呗、花呗、小微企企业金融等。不久前,余额宝账户引入了除天弘基金之外的博时基金、中欧基金、华安基金和国泰基金,正说明余额宝这一产品不是属于某一家基金公司,而是希望通过全行业的共同努力,将普惠金融的理念传递给大众。

蚂蚁金服祖国明：蚂蚁财富号AI技术升级至2.0版

□本报记者 徐文肇

在2018蚂蚁财富伙伴大会上,蚂蚁金服财富事业群常务副总裁祖国明表示:“在过去一年的实践中,蚂蚁财富的AI(人工智能)技术已经让财富号的效率提升70%,让合作伙伴的综合成本下降50%。”他还在现场宣布:蚂蚁财富的AI技术正式升级到2.0版本,并完全向资管生态伙伴开放。

祖国明称,过去十年资产管理行业迎来发展的黄金时代,行业整体规模达到100万亿元以上。但是,高速发展之下,相伴而生的一些衍生现象也不容忽视。不过,值得欣慰的是,这些资管乱象在今年已经得到逐步纠正。

他说,在新的资管时代,行业将发生一些显著变化:产品将由以固定收益刚兑产品为主转

在过去几年,蚂蚁金服通过自身领先的技术优势,沉淀着实名认证能力、信用能力、风控能力、会员运营能力等,将这些能力封装后通过财富号、生活号、小程序等各种各样的方式开放给合作机构。这一努力也带来实际的效果,蚂蚁财富号的开放为入驻机构带来规模的显著增长。

在技术开放方面,蚂蚁金服已做出的努力则包括BaaS(区块链平台)、金融云、AI、安全等。

“蚂蚁的开放对合作伙伴没有亲疏远近之分,创新和用户价值是我们唯一的出发点和落脚点。”井贤栋强调。

他表示,今天中国理财市场正迎来一场深

向以净值型产品为主;繁杂的非标产品将转向透明简单的标准化产品;机构将由过去“重销售、轻服务”的阶段转向“销售服务并重”。同时,过去机构多是间接触达客户,而在未来,他们会更多地直面对用户。“我们希望以AI能力承担起时代赋予我们的责任。”祖国明说。

事实上,在2017年,蚂蚁平台通过“S2B2C”模式赋能生态并以此服务用户,金融机构依托蚂蚁金融云和AI技术构建金融开放平台,高效输出理财服务,并与理财用户智能匹配,最后形成有价值的数据沉淀。

他表示,蚂蚁通过财富号,对用户进行投前、投中、投后的分析,让金融机构更好地服务用户,与客户的需求更适配,并将此贯穿理财用户全生命周期的服务解决方案。“过去一年,基金公司使用智能合图生成的素材能占到内容制

刻的变革,一些趋势变得更加明显:打破刚性兑付成为必然,从非标走向标准化产品阶段,从重销售到重服务的转变。并且,伴随着这些趋势而生的是,未来中国居民理财仍有巨大的发展空间。中国经济从高速增长转变为高质量增长,老百姓的理财需求愈加旺盛,理财对于增加居民财产性收入,满足人民群众日益增长美好生活需求,正在发挥越来越重要的作用。

蚂蚁金服将携手合作伙伴,从三方面努力,加速迈向中国大众理财的新时代。首先,更普惠,通过蚂蚁平台服务更广阔的大众用户,做大蛋糕;其次,更智能,AI让私人理财服务平民化;最后,做好对客户的陪伴,通过蚂蚁财富号与用户建立直接沟通与互动,与用户一起成长。

作总量的50%。”祖国明称,财富号上那些通俗易懂有图表的服务页,用户交易转化率平均可以增加40%。

“并且,AI对财富号的效率提升达到70%主要贯穿在服务的五个环节。”他说,“当基金经理想知道用户是谁、如何匹配产品,有‘如意’来提供策略;当需要千人千面通俗内容时,有‘智能节流器’来协助内容生产;用户接受到服务后反馈好不好,‘司南’会提供运营效果和改善策略;最后,AI技术还能在突发事件来临时提供市场情绪感知反馈,在基金开展活动或者福利发放时,风控识别防止恶意薅羊毛或者黑客攻击。”

并且,财富号的AI能力依然在不断升级。未来,蚂蚁财富将继续开放新技术、新服务和新生态,迎来资管行业发展的全新篇章。

本;另一方面,活跃用户数、用户停留时常出现大幅上升。

以客户为导向

在民生加银基金看来,从以往超市模式步入蚂蚁平台模式,差异在于蚂蚁财富号以客户为导向,增加了管理人与持有人之间的沟通交流。对中型基金公司来说,长期运作下载量不大的APP实际耗费人力物力并不小,但通过蚂蚁平台赋能,为其设计后台、客服、营销等数据系统功能并精准定位用户,使基金公司通过自身能力抢占市场。

华夏基金表示,蚂蚁平台开放程度较高,财富号作为内容与服务平台由基金公司自运营。以华夏回报基金为例,通过提炼产品卖点与逻辑,使得小白客户更易理解,长期以来,产品的曝光与转化率等均不错。

“这是一个从渠道到平台、社区、生态的转变。”华夏基金表示,“蚂蚁平台使运营工作细致化,从页面打造到栏目设计,甚至每个图标的设计,都需进行A/B版测试,通过不同数据支撑,

了解客户需求,在客户沟通交流方面取得突破。”

民生加银基金表示,入驻财富号带来的转变主要有五方面:第一,从买卖产品转变为24小时运营与服务,通过客服与用户沟通,建立、更新、补充素材库;第二,用户结构改变,运用互联网思维提升“小白”用户比例;第三,淡化“业绩”,强调“陪伴”,尤其在设计场景页面时,引导客户了解基金风格、投资逻辑、投向范围以及基金经理的投资风格等,并不强调销售业绩;第四,通过与蚂蚁合作,提升基金公司数据处理、数据观察等技术能力;第五,通过紧跟蚂蚁财富号动向,了解新型运营方式,提升把握潮流的能力。

科技赋能

“蚂蚁最大的优势在于帮助基金公司把钱用在刀刃上,通过数据以及运营支持,让基金公司了解在哪方面投入有效,提供何种类型的客户有效。”民生加银表示,目前更关注包括文章点击量、获赞、转发或评论数量等在内的运营指标。

谈到蚂蚁金服提供的科技助力时,华夏基金表示,以提升效率、降低成本为例,蚂蚁上线智能合图功能,针对新闻性事件,可快速生成短页面;通过用户画像和用户标签,圈出固定人群并为不同群体提供投放不同产品,不同的投教内容等。

民生加银基金亦表示,通过用户画像,使得基金公司为各阶段用户提供精准服务。同时在一定程度上,为基金公司培养黏性强、自主判断的理性投资者。其中,通过AI技术提供千人千面功能。

另外,在19日召开的2018蚂蚁财富伙伴大会现场,27家基金公司宣布与蚂蚁金服共推基金业高质量发展计划,并共建“理财用户服务联盟”。据透露,理财联盟第一个落地的IP叫“好基工作室”。“我们会从4000多只基金中优选出10%的产品进入优选池,再从中精选出10%推荐给与之匹配的用户,这背后依靠的是机构的投研能力,我们的AI能力、权威基金评奖机构的评价能力,让用户实现简单方便的交易。”蚂蚁金服财富事业群常务副总裁祖国明称。