

2019年11月12日

## 汇丰全球报告：银行业的科技与数据、创新与风控

\*\*\*人工智能和机器学习将定义银行服务的未来\*\*\*

\*\*\*数据治理与隐私保护将成为建立客户信任的最重要因素\*\*\*

\*\*\*金融科技公司与银行间的合作将以指数级增长\*\*\*

汇丰今日发布的最新全球报告《未来银行业：数字时代的金融》显示，科技的发展与数据的应用将帮助银行在未来十年为客户提供高度个性化、自动化的服务，替代以零售产品为基础的传统业务模式。而这一“未来银行”模式能在何种程度上得以实现，则取决于银行能否在创新与风险管理之间实现合理平衡。

汇丰上述报告展望了未来十年全球银行业的数字化趋势，重点对科技及数据赋能、风险管理优势和消费者行为演化这三大领域进行分析与研究（详细内容见第二页）。该报告认为，银行掌握新的数据来源和分析技术之后，将更深入地了解客户需求并提供相应服务，并由此解锁新的营收来源。

报告指出，消费者在未来十年内将有望体验到近乎“无摩擦”（即零中间环节和成本）的银行服务。例如，客户无须在储蓄和投资等产品类别中逐一评估挑选，银行会根据用户数据画像进行综合优化，帮助其制定最合适的配置方案。在客户服务方面，结合现实场景中的增强现实技术，数字语音助手有望成为银行与客户的主要沟通方式。在需要解决较为复杂的问题时，客户也可以选择与真人理财顾问交流。

同时，随着新兴数字经济的发展，数据隐私和网络安全等方面的风险日渐增长，在未来银行系统发展以及建立消费者信任方面，风险管理将至关重要。举例来说，人工智能的应用，以及信息收集、展示及向消费者说明的方式，都需要进一步实现标准化。此外，全球各市场之间应当开展更加密切的协调与合作，在防止监管套利的同时，真正实现新技术的无疆界应用。

汇丰集团零售银行及财富管理业务全球数字战略主管 Josh Bottomley 表示：“全球银行业向未来转型的进程仍处于起步阶段，预计今后十年会大幅提速。未来，客户将获得高度定制化和自动化的金融服务，把更多精力放在生活中真正重要的事情上。为了实现这一目标，银行需要在技术数据赋能与确保最高服务标准及维持金融系统稳定三者之间，寻求合理的平衡。汇丰已在数字技术领域投资数十亿美元，并凭借专业人才与先进技术管理数字经济中蕴藏的风险。”

撰写该报告的金融科技专家 Markos Zachariadis 博士表示：“金融服务的数字化往往比其他行业慢，但现在全球银行业进入了真正的变革期。未来十年，成功实现数字转型的银行将拥有多项重大机遇。借助技术更好地组织和分析数据，并利用客户对银行的信任构建更紧密的客户关系，这将令银行在日趋平台化的金融服务模式中发挥更核心的作用。”

汇丰《未来银行业：数字时代的金融》报告展望未来十年全球银行业发展，对以下三大领域的数字化趋势进行展望：

### 科技及数据赋能

- 作为资本市场应用最广的区块链技术，分布式账本技术（DLT）将在金融支付平台中发挥更大作用
- 资产挂钩型的加密资产（如稳定币）或央行数字货币应用将更加广泛，而原生加密货币因缺少资产支持及发行人，应用范围有限
- 金融科技公司与银行间的合作将以指数级增长
- 人工智能和机器学习等数据与分析技术将定义21世纪的银行与金融服务

### 风险管理优势

- 在数字经济中，数据治理与隐私保护将成为建立客户信任的最重要因素
- 须采取措施对人工智能的使用、信息的收集、展示及向消费者说明的方式进一步标准化
- 对监管领域的科技投资将持续大幅增长，部分领域的合规工作将商品化
- 合规工作只会继续加强，而且更多非传统金融机构将会逐步纳入监管范畴

### 消费者行为变革

- 银行不再受按揭、贷款和储蓄等产品类型的限制——而是随时根据客户需求的动态变化提供量身定制的服务
- 未来十年内现金和银行卡都不会消失——全球来看，消费者适应和信任新技术需要一个过程，而且大量的现有配套设施无法在短期内被取代
- 结合现实场景中的增强现实技术，数字语音助手有望成为银行与客户的主要沟通方式；客户也可以选择与真人顾问沟通，以解决较为复杂的问题

### 媒体查询：

张宁	(021) 38882419	harryzhang@hsbc.com.cn
郭琦	(021) 38881901	carolqguo@hsbc.com.cn

附注:

**报告作者 Markos Zachariadis 博士:**

世界经济论坛金融与货币体系全球未来理事会理事、剑桥大学数字创新中心金融科技研究员、华威大学商学院信息系统和数字创新教授。

**汇丰银行（中国）有限公司**

汇丰银行（中国）有限公司作为首批本地注册的外资法人银行于 2007 年 4 月 2 日正式开业，由设于香港特别行政区的母行——香港上海汇丰银行有限公司全资拥有，其前身是香港上海汇丰银行有限公司的原中国内地分支机构。汇丰中国现有约 170 个网点，其总行设于上海浦东。

全文完