

基金投顾新生态

本报记者 崔文静 夏欣 北京报道

基金投顾试点已满三年。 截至目前,29家证券公司、 25家基金公司或其子公司、3 家银行和3家独立基金销售机 构共计60家机构拿下基金投 顾牌照。公募基金规模亦突破 25亿元,基金投资者数量突破

7亿人。 与此同时,金融投资的专业 化和复杂程度日益提高。对大 多数普通投资者来说,成功选中 优质基金的难度越来越大。

多位受访者告诉《中国经营 报》记者,相较于基金投顾试点

初期,主动寻找投顾帮助的投 资者数量有一定提升,但以高 净值投资者为主。大多数长尾 投资者仍然没有接受投顾服务, 甚至缺少对投顾的基本认知。 市场人士普遍认为,借助专业投 顾机构的力量进行财富管理,有 助于控制风险、减少追涨杀跌, 解决"基金赚钱,基民不赚钱"

为了切实为投资者提供兼顾 "投"与"顾"的专业化、陪伴式服 务,基金投顾机构正在不断升级 投顾服务,以期为投资者提供更 为新颖、专业、灵活、有温度的新 型投顾服务。

科技赋能不断深入

随着人工智能技术发展和买方投顾理念推进,打造陪伴化、精 细化、需求化的客户服务是机构探索方向。

顾试点开启。

三年前,"买什么"是市场关 注的重点。彼时,国内并无多少 基金投顾产品可供投资者选择。 而如今,一家机构旗下的投顾组 合即可达数十只,基金投顾产品 眼花缭乱。相对于"买什么"而 言,"怎么买""何时买"受到越来 越多的关注。

三年间,基金投顾队伍也在 不断壮大,不仅传统投顾人员 的数量大增,成本更低、效率更 高、更适宜长尾客户的智能投 顾也日渐参与到投顾服务中。 更有多位虚拟数字人成为投顾 一员,以"真人"的形象为投资 者提供更为新颖、有温度的投 顾服务。例如,同泰基金数字 员工"灵汐"、国泰君安数字人 "小安"、广发证券 AI 主播"小 田"、中信建投"数智员工"虚拟 座席,以及中金公司数字员工

据记者了解,目前各机构推 出的虚拟数字人主要承担资讯 播报、投资知识讲解与答疑、理 财产品介绍及业务办理等方面 的工作。在提高机构投教效能 的同时,也为机构强化品牌推

2019年10月24日,基金投 广、提升客户互动水平等提供 支撑。

> "数字化高度赋能于业务, 一直是公司战略发展的重要方 向。灵汐是数字化大趋势下对 服务理念和体验升级的一次全 新探索。未来,数字员工与人类 员工联手,将可能是放大企业潜 能的关键。"同泰基金相关负责 人表示,随着人工智能技术不断 发展和买方投顾转型理念的持 续推进,打造陪伴化、精细化、需 求化的客户服务是其探索方 向。希望通过数字人提供7×24 小时持续的陪伴、客户服务、理 财知识的输出,提升投资者的服 务满意度和持有体验。

> 此外,随着数字技术的演进, 虚拟数字人亦更加具象和标签 化。例如,Jinn被定义为一名Z 世代的数字人,25岁、身高 165cm、金牛座、财务管理专业。 作为Z世代的数字人,未来感、年 轻态和成长性是Jinn的三大显著

> "相较于传统人工投顾,人工 智能投顾新颖有趣,更容易吸引 眼球,尤其是吸引年轻人的目 光。"实习于某券商的95后研究 生晓梅(化名)如是说。

智能投顾利好长尾投资者

智能投顾通过互联网方式开展 业务,覆盖面广、时效性高,可 以快速服务大量客户。

实际上,除了基于人工智能 的虚拟数字人以外,没有"真人" 形象的智能投顾已经被更为广泛 地运用到投顾业务中。

2015年以来,智能投顾行业 的管理规模与用户数量迅速增 长。根据 Statistia 数据,2021 年全 球智能投顾管理资产规模高达 1.43 万亿美元,拥有近 3 亿客户, 用户平均资产规模达到 4876 美 元。预计到 2026 年管理规模将 达到 3.13 万亿美元,全球拥有超 5亿客户,渗透率高达6.4%。

华泰证券分析师张继强指 出,相较于传统投顾,智能投顾的 优点集中体现在三个方面:第一, 互联网技术易扩大规模,降低投 资理财的服务费用;第二,智能顾 问服务效率提高、信息相对透明、 分散投资风险;第三,避免投资人 情绪化的影响,由机器人严格执 行事先设定好的策略。

"人工投顾成本较高,且由于 时间和人员的关系仅能覆盖有限

募基金投资顾问 投资者

借助专业投顾机构的力量解决"基金赚钱,基民不赚钱"的问题。

开展业务,覆盖面广、时效性高,可 以快速服务大量客户。"南方基金 投顾业务相关负责人告诉记者。 该负责人同时指出,智能投

顾可以更广泛、更快速地触达投 资者,降低整体运营成本,并通过 多种新媒体形式吸引、陪伴客户, 提升投资体验。但智能投顾无法 完全像人工投顾那样,实现人与 人即时交流,在某种程度上缺乏 了人际交往带来的温度感。因 此,人工投顾同样不可或缺。南

客户。智能投顾通过互联网方式

方基金的投顾业务以智能投顾为 主,并辅以人工投顾。

相较于传统投顾,智能投顾被 认为更适合长尾投资者。有业内 人士指出,高水平的传统人工投 顾,虽然可以为投资者提供一对一 的定制化服务,但由于成本较高且 人工投顾数量有限,人工投顾服务 好高净值人群问题不大,但若要全 面覆盖多达7亿的基金投资者,短 期来看并不现实。对于大多数普 通个人投资者来说,成本更低的智 能投顾不可或缺。

"传统投顾服务费用高,服 务对象集中在高净值家庭,大量 潜在客户市场尚未得到挖掘。 人工智能、大数据等信息技术的 运用,大幅削减人工投顾成本,让 用户下沉成为可能。对新手投资 者而言,智能投顾的起投门槛很 低,且不需要深入的市场知识; 对有经验的投资者而言,机器人 顾问可以将复杂的耗时活动自 动化,例如再平衡和税收优化 等。"张继强在其研报中如是分 析道。

人民视觉/图

提升服务专业度和温度

无论是安抚情绪的温情服务,还是人工智能的新颖形式,基金投顾的核心还是专业能力。

基金投顾试点三年以来,伴 随着智能化的深入,投顾服务一 方面愈发专业,另一方面也变得 更有温度。

"要做'买方投顾'而不是'卖 方投顾',站在投资者角度看问 题,投前、投中、投后全程陪伴,行 情震荡时安抚情绪,组合调仓前 后耐心阐明原因……"一系列于 投资者而言有温度的服务,正在 成为机构对其基金投顾业务发展 的基本要求。

供职于某头部券商营业部的 刘微微(化名),2020年转型为投 资顾问。"此前的主要工作是卖我 们代销的理财产品,有什么卖什 么,哪个产品任务重就重点卖哪 个。总之,'卖出去'是第一位的,

毕竟卖得多提成高。"她告诉记 者。但如今,随着考核方式和工 作要求的变化,刘微微已经转变 了想法。"现在会更多考虑客户的 需求和满意度,而不是卖出多少 产品。"

她向记者介绍道,在他们公 司,如今投顾的收入不再与产品销 售规模相挂钩,而是挂钩投资者利 益,且不是只考核投资收益,而是 同时考察回撤和风险控制。"每个 客户的投资风险偏好不同,我们为 客户推荐的投顾组合也不一样,会 尽量在满足其投资收益需求的情 况下控制回撤,并不是收益越高越 好,单纯收益高回撤太大也是不符 合要求的。"刘微微说。

南方基金投顾业务相关负责

人同样告诉记者,投顾组合收益并 非越高越好,不仅要在回报上满足 投资者的收益目标,还要有合理的 回撤、风险控制。同时,需在投资 之外做好顾问服务,在行情震荡、 组合业绩波动时,及时为投资者提 供解读、安抚情绪。比如在组合调 仓前后,详细阐明调仓原因,让投 资者投得明白、投着放心。

"今年资本市场波动比较大, 投资收益普遍欠理想,我们的'精 神安慰'压力大了很多,得想各种 办法照顾客户情绪。为了安抚情 绪,我们还提供各种增值服务,包 括给高净值客户的孩子辅导作 业、帮忙申请海外大学。"刘微微 表示。

值得一提的是,无论是安抚

情绪的温情服务,还是人工智能 的新颖形式,基金投顾的核心还 是专业能力,而投顾专业能力的 提升仅靠个人学习效率有限且难 以统一水准。由此,打造针对投 顾的内部赋能平台也是基金投顾 机构布局的重点。

比如,中金财富日前推出了 投资顾问一站式展业与成长平台 ——E-Space。一方面,将后台的 "专业能力"转化为前台的"投顾 能力",辅助投顾为客户定制个性 化的财富规划方案。另一方面, 打造投顾成长社区,投顾可通过 E-Space的降维拆解及赋能输入, 不断探索业务广度和深度,拓宽 国际化视野、金融创新的理念以 及专业执业技能。

"链长制"建设持续推进 银行加大产业链信贷投放

本报记者 杨井鑫 北京报道

在推进实体经济高质量 发展过程中,做深产业链布

局是其关键一环,而强化产 业链中核心企业的作用又是 重中之重。

近日,国资委在中央企

业产业链沙龙上表示,今年 国资委在"链长制"建设工作 的探索和实践中取得了积极 成效,前三季度重点投资项 目300项,完成投资超过5000

据《中国经营报》记者了 解,继今年5月国资委召开央 企争当链长的推进会以来,全 国各地的链长制建设步入了 深水区。在央企链长的带动 下,银行与企业在产业链中的

结合更紧密。随着地方重点 项目的陆续落地,银行也加大 了对重点产业的金融支持,信 贷规模稳步提升。

"金融链长"助力

实体经济的保链稳链,使得 "链长"成为当前的热门词汇。

"链长制"建设是2022年国资 委的一项重要工作。从目前来 看,国资委已授牌两批链长企业 积极落实产业链固链、补链、强 链、塑链工作。各地的"链长制" 规划也相继落地,推进区域优势 产业链的强化。

11月8日,广州市国资委称,在 迈人国企改革的三年行动收官之 年,广州国有经济布局优化和结构 调整取得实质性进展。广州国资大 力打造"链网"工程,落实重点产业 "链长制",推进稳链、补链、强链、控 链,强化资本运作,依托产业链延 伸资本链,通过搭建资本链,抓住 时机跨地区并购具有规模的头部 企业以及行业单打冠军,并将资本 链转化为产业链,形成"以投促引、 以投促产"的产业投资模式,成为 构建新发展格局的重要战略支点。

11月4日,浙江省湖州市人民政 府发布消息称,该市日前出台了八 大新兴产业链链长制工作方案,深 人推进产业基础再造和产业链提 升,构建"链长+链主"机制,推动产 业链条更加完善,构筑现代产业体

系新支柱。按照当地产业规划,湖 州将力争到 2026 年实现"3566"发 展目标,即形成千亿级产业3个、百 亿级产业5个,产业链产值突破6000 亿元,占规上工业总产值60%以上。

此外,安徽省省长王清宪此前 在介绍该省招商的"链长顶格推 进"经验时指出,安徽十大产业成 立了10个产业专班,每一个产业专 班都由一位省领导来牵头,这个人 就成为链长。

数据显示,截至目前,中国已经 有29个省份实施了"链长制"或者 与"链长制"相关的政策,该政策在 区域招商、项目建设、产业融资、技 术创新等方面均起到了促进作用。

"'链长制'的推进和一批重点 项目的落地,让金融能够更好与产 业相结合。"央行相关负责人称,在 产业链融资中,通过信息共享、增 信等措施有效解决链上企业的融

事实上,在"链长制"建设中,为 了融资更顺畅,推进产业发展,"金融 链长"机制也在不少地区逐步实施。

今年8月,人民银行西安分行发 布了《关于建立"行长+链长"机制进 一步提升现代农业全产业链金融服 务质量的通知》,确定了9家省级银 行业金融机构牵头负责全省9条现 代农业重点产业链金融服务工作, 各牵头金融机构确定一位行级领导 带队,并与各农业产业链"链长"对 接,建立陕西省现代农业重点产业 链金融服务"行长+链长"机制。

今年9月,人民银行滕州市支 行出台了《滕州市重点产业链金 融链长制工作实施意见》,重点将 高端装备、高端化工、新材料、新 能源、新医药、新一代信息技术、 高质高效农业等9条优势产业链 纳入金融支持重点。明确了"金 融链长"的8项工作举措,在科技 赋能、信息共享、信贷支持、金融 服务等6个方面推进实施。

2021年11月,湖北省襄阳市 出台了《襄阳市重点产业链金融链 长制工作方案》,围绕粮食等10条 重点农业产业链和汽车、纺织服装 等13条先进制造业产业链,建立 "金融链长"工作机制。由人民银 行襄阳市中心支行牵头,组织19家 银行对接23条重点产业链,根据银 行职能定位和银企合作情况,为每 一条重点产业链指定一家"链长" 单位,调度各金融链工作进展。

加大信贷投放

"银行作为'金融链长',在 信贷投放上更加聚焦。地方产 业的发展受到政府的大力支持, 银行与企业的对接也会更加顺 畅。"某股份制银行湖北分行人 士称,作为一个产业的区域"链 长",银行在产品的创新上也会 更多,能够有针对性地定制一系 列金融产品。

据了解,在湖北省襄阳市, 邮储银行襄阳分行是纺织服装 产业链"金融链长"银行,该行建 立"信用+抵押"组合授信模式, 针对企业抵押不足的问题,重点 推广小微易贷产品,并将授信模 式扩充至税贷、发票、综合贡献 等多种模式。

此外,汉口银行、平安银行、 中信银行、广发银行等银行也作 为产业链"金融链长",在负责的 产业领域推出了相关的特色融资

同样,邮储银行陕西分行 在当地作为猕猴桃产业链金融 服务牵头行,按照"行长+链 长"机制要求,也通过创新金融 产品加大了信贷的投放力度。 数据显示,截至9月末,该行今

年累计向猕猴桃全产业链发放 贷款超过20亿元,市场投放占 比达到51%,支持各类市场主体 近万户。

"在金融加大支持实体经济 的过程中,加大对产业链的支持 是一个很好的切入点。"建设银行 相关人士称,产业链能够在资金 流、物流、信息流等方面给银行提 供更多评价依据,更加有利于链 上企业的融资。

实际上,今年不少银行也将 产业链融资作为了银行的业务 重心。

11月5日,中国银行副行长 王志恒在虹桥国际经济论坛上 表示,该行近年来持续强化金 融供给,全力支持国家产业链 供应链现代化水平提升。中国 银行将"供应链金融"纳入集团 发展战略,特别是"十四五"以 来持续探索创新,陆续出台多 项支持产业链供应链稳定畅通 的措施。去年,中国银行发布 新一代供应链金融品牌"中银 智链",聚焦产业需求发布装备 链、绿色链、航空链等八大行业 子链,并将金融科技与产业数 字化相融合,激发聚合效应和 倍增效应。

浦东发展银行董事长郑杨则 表示,产业链畅通稳定是构建新 发展格局的重要基础。这要求 金融业积极融入产业链,切实疏 通资金流的堵点、断点,确保产 业链畅通稳定。浦发银行全力 推动产业链稳定和可持续发展, 形成了以数字金融为特征的供 应链生态圈服务新模式,服务产 业链供应链发展取得新成效。

"未来,浦发银行将不断提 升金融服务的能级和质效,进一 步加大金融产品和服务供给,聚 焦制造业转型升级、供应链贸易 链稳定、跨境金融服务等重点领 域,持续加大信贷资金供给力 度,助力产业链高质量发展。"郑

"在产业链供应链融资中,核 心企业的作用是极为重要的,其 作用可能辐射到整个产业链 上。在'链长制'落实后,产业链 上各主体通过增信之后融资更 加顺畅,尤其是对产业链中各个 环节的小微企业意义重大。"上述 建设银行人士称。