

深度调查

AI 机器人多维度介入银行业务引争议 律师称数据源是否合规是定性关键

■本报记者 张 歆

很难想象，从你成为一名银行潜在客户或者办理第一张银行卡的那一刻，你和你的智能手机已经被人机交互式机器人锁定，直至机器人完成对你的评估。

“我们的人工智能服务可以全流程、全维度定制，从前端的需求初筛（例如贷款、办卡需求排查），到中期的需求（例如贷后管理），再到后端的催收等环节，均可以介入。”一家大型智能电话公司北京区域的销售负责人对《证券日报》记者表示，“我们合作的银行包括国有大行、股份制银行和城商行，不同银行的诉求也有所不同”。

不过，对于很多金融服务用户而言，经常“被拨打”的体验似乎并不是那么美好。此外，对于每月每条线路能拨打约 25000 通电话的机器人而言，其对接的庞大数据来源究竟来自哪里，是否合法合规有授权，这都是待解之谜。

接通率约 30% 设号码池应对被标注

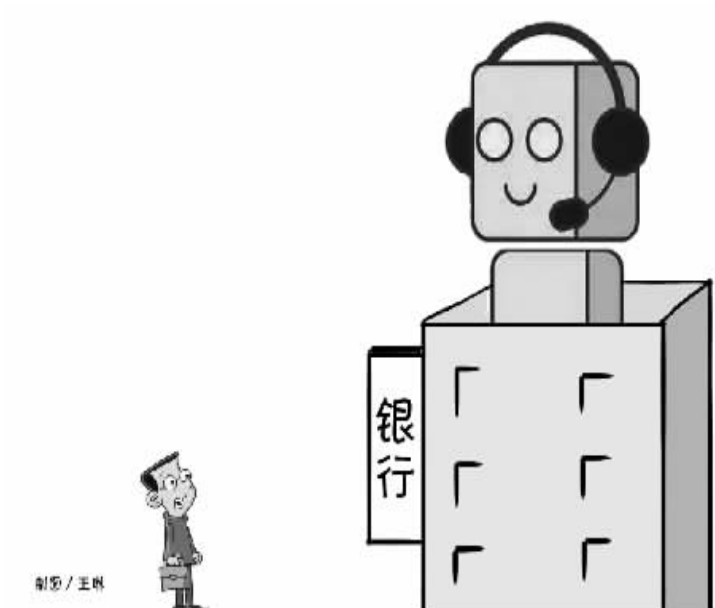
日前，《证券日报》记者接到贷款服务推销电话。在年末冲刺业绩的关键时刻，类似的电话自然有很多，只不过，这一次与记者交流的是 AI、或者说是机器人。

《证券日报》记者亲测发现，机器营销员声音甜美、语速流畅，对于提出的多个问题，均能够给与比较靠谱的回答；在介绍贷款要求之余，还能根据记者回答，调整问题了解基本情况。以至于《证券日报》记者身旁通过免提旁听了全程交流的朋友并未发现来电者是机器人。具体而言，该智能电话机器人能够自荐其公司“是专业的银行指定贷款机构，额度高、利率低、放款快”，可以告知银行贷款最核心的审批要素（有关房产、车辆、社保、工资流水等等）。

该智能电话甚至对于《证券日报》记者的一些“刁难”也应对得当：当记者多次直接询问“你是机器人吧”时，其能够回应称“我是公司的前端客服啊”、“稍后我们的高级客户经理会给您致电”。

另一个推销贷款的智能电话在记者故意打断其介绍时，能够比较及时的“刹车”，转而又有耐心的倾听记者提问。甚至于对于记者的拒绝，该机器人还热心的进行劝解。

而《证券日报》记者近日暗访的一家智能电话公司则设置机器人，以某



制/王 斌

保险公司客户二次贷款需求的“话术”与记者进行交流。同样，在简单的沟通中，机器人并无明显破绽，甚至在记者询问“是银行还是保险公司”时，“善解人意”的回应——“您别误会，我们不是向您推销保险，而是了解一下您最近有无资金需求”。

该公司业务员管俊（化名）对《证券日报》记者表示，智能电话在金融行业的应用已经十分成熟，产品基本上是标准化的，不过由于各家机构的产品有所不同，诉求有所不同，在话术的设定上还是有一些区别。

管俊表示，“智能电话的接通率大概在 30% 左右，如果明显低于这个水平，线路公司会协助调整，目前智能电话大多基于 SIP 技术（Session Initiation Protocol，会话初始协议）提供服务，优点是线路比较稳定，缺点是显示为固话号码，被识别或标注骚扰电话的可能性增加。不过，外显的号码可以设定。”线路商会提供约 500 个虚拟号段的需求池并进行轮拨，一旦该区段被反复数十次标注，接通率下降，线路商会下架相关号码，并进行更换。

据《证券日报》记者了解，智能电话接通后，故事的演绎也十分有趣——机器人会对人进行评估和判定。其中，A 类客户的需求较高，值得跟进；B 类客户对应的需求较弱，是机器人在沟通中挽回的客户；C 类和 D 类客户拒绝意向强烈，几乎没有人工跟进价值；E 类大多是开车或会议中不方便接听的情况；F 类客户属于未接通客户，机器人会根据不同情况判定剔除还是重拨。

“由于数据源的质量参差不齐，金

融类业务中，A 类客户的最终成功签约率也存在较大变数，大概在拨打总量的千分之五至百分之三之间”，管俊透露。

在谈及收费方式时，管俊表示，“每一路机器人相当于一个人工客服，客户需要支付的是雇佣机器人的费用，每一路机器人每天能够在监管规定的允许时间内呼叫约 800 通电话，每个月大概拨打接近 25000 通电话，一年的服务报价是 1.5 万元，如果客户需要雇佣的机器人数量较多，报价可以降低至 1 万元 / 年。”

合作伙伴遍及多个行业 自称拥有“银行股东”

《证券日报》记者在调查中发现，或许是因为 AI 客服“物美价廉”，很多商业银行都使用了该类服务。

《证券日报》记者浏览某智能电话公司官网发现，其披露的战略合作伙伴可谓阵容强大，包括 2 家银行、1 家险企巨头、2 家通讯运营商、2 家科技金融平台、2 家地产巨头以及体检、IT 行业、电器行业、互联网门户、汽车业的多家龙头企业。不过，上述展示仅仅是其合作伙伴的“冰山一角”。

该公司有关人士对《证券日报》记者表示，“我们公司在行业内属于独角兽企业”。公司的产品已经成功服务于“10000+”客户，仅就银行类业务而言，为国内 8 家国有银行、股份制银行提供 AI 智能解决方案并提供服务，具体合作主要在三个维度：与一家国有大行合作了前端的贷款意向初筛业务；与几家股份制银行在前端和贷后均有合作；与另一家股份制银行在全生命

周期进行合作，包括客户“第一张储蓄卡的办理、信用卡的申请、贷后催收等，甚至于逾期提醒、客户生日关怀等都可以进行定制”。据其透露，该公司的股东中就包括一家全国牌照的股份制银行，此外该公司还获得其他银行颁发的金融科技相关奖项。

对于银行来说，智能电话机器人的识别和判断确实有助于提高工作效率，但是客户对于接电话的态度却差异很大。

“如果智能电话进行的是催收端业务，我觉得可以接受，毕竟借款人对于自身逾期负有责任，银行也有催缴的权利”，在某期货公司工作的小王（化名）能够理解金融同业的工作不易，“但是，如果是贷款、办卡需求等方面，我觉得还是应该减少对于客户的打扰，现在大家的工作节奏很紧张，不合时宜的电话确实会对人构成打扰。”

“我觉得对于判断智能电话的性质而言，数据源是否合规是关键，如果是客户同意预留给金融机构使用，且该使用没有超出授权范围，则智能电话不构成骚扰；反之，如果数据来源不合规、或客户拒绝该类服务，金融机构应该立刻停止拨打。”某资深律师对《证券日报》记者表示，现在用户信息泄露比较严重，如果再配合上 AI 技术，那么对于客户来说确实存在一定的风险隐患，对于银行也存在商誉风险，甚至是坏账增加风险。

“无需顾虑，智能电话属于金融科技产品，是合法合规的工具，银行都不担心，您更完全无需担心使用风险。退一万步而言，即便是被呼叫客户启动了投诉，投诉也是个案，监管的措施大多是禁止拨打该客户的电话，不会直接封停产品。”某智能电话平台人士表示。

“骚扰电话非常惹人讨厌，我遇到过一次同一个号段的电话连续给我拨打 5 次电话的情况，拉黑了号码也不管用”，家住北京市西城区的刘女士对《证券日报》记者吐槽，“很多人家里有老人或小孩，需要保持安静的环境。此外，有些骚扰电话的号码因为与快递、外卖类似，我还不能直接拒接”。

《证券日报》记者浏览论坛发现，多数网友对于骚扰电话吐槽，“目前信息保护太难”，“黑技术升级，用户防不胜防”，“运营商打击骚扰电话不坚决”。甚至，有网友因为被过度打扰，而想出了“更换手机号码，谁也不告诉”的主意，但这种方法实在是“伤敌一千、自损八百”。

来呈现逐年下降趋势。部分国有大行的劳务派遣制员工已经由数万人降至数百人，乃至数量几乎可以忽略不计。

法律界人士告诉《证券日报》记者，“劳务派遣是劳务派遣机构与派遣员工签订劳动合同，劳动关系存在于劳务派遣机构与派遣员工之间，但劳动力给付的事实则发生于派遣员工与实际用工单位之间，是种招聘和用人相分离的用工模式，受《劳动法》及《劳动合同法》等相关法律的调整。业务外包是种业务合作关系，发包企业与承包企业签订业务合作合同，由承包企业独立完成所承包业务，合作针对的是业务。承包企业自行安排人员，开展业务，对人员发放工资。因而业务外包关系是受《民法通则》和《合同法》调整。对于储户而言，业务外包的风险在于信息和资金安全”。

《证券日报》记者此前曾在社交平台接收到求购银行用户信息的信息，每条大概报价 0.25 元。记者尝试与买家沟通，但买家比较谨慎，仅表示“银行的员工或者在银行服务的其他人员手中都可能有大量的此类信息”，但是“胆小的就别来交易了”。

储户对于银行往往有着天然的信赖，并不会主动区分（更多时候也确实很难区分）正式员工还是外包员工，因此，其知情权在一定程度上受到损害。“正式员工的违规行为的定性相对简单，而非正式员工如果侵害储户的信息安全和资金安全，银行是否会以‘临时工’为由推卸责任是储户最为关注的。”上述法律界人士表示。

2018支付变局：已有6家银行“断直连”

■本报记者 毛宇舟

2017年，网联的接入使得本就竞争白热化的支付清算市场再添波澜，也注定了2018年市场不会平静。

根据《证券日报》记者不完全统计，目前发布公告“断直连”的银行至少已经有6家，分别是中信银行、光大银行、邮储银行、中国银行、交通银行、平安银行。

近日，平安银行公告称，根据中国人民银行的相关要求，已完成与具备合法资质清算机构的业务和系统对接，并完成了协议支付的全部迁移工作。同时，按新转接清算模式完成了网关支付、商业委托支付、付款、认证支付等网络支付业务的商务协议签署和部分业务迁移，已具备业务完全迁移的条件。将根据监管机构和网联、银联的整体安排和要求，及时全面完成“断直连”各项工作。

根据《证券日报》记者不完全统计，除平安银行外，目前发布公告断直连的银行共有5家，分别是中信银行、光大银行、邮储银行、中国银行、交通银行。其中，中信银行直连断的最早，在7月31日宣布关闭直连模式的快捷支付接口，其他几家银行随后在9月份和11月份宣布断开直连。

事实上，根据央行支付结算司2017年8月份印发的《中国人民银行支付结算司关于将非银行支付机构网络支付业务由直连模式迁移至网联平台处理的通知》明确要求，“自2018年6月30日起，支付机构受理的涉及银行账户的网络支付业务全部通过网联平台处理。”

银联“双 12”补贴反响冰火两重 线上“秒光” 线下大比例剩余

■本报记者 毛宇舟

“双 12”购物节刚刚过去，银联的补贴节却仍在持续。

不过，根据《证券日报》记者统计，虽然线上和线下优惠同步进行，但是消费者的热情显然全部在线上，例如苏宁的云闪付满减往往不到一分钟就名额用尽，而线下的活动，除了刚需超市购物外，名额用掉超过 50% 的并不多。

此次银联云闪付补贴力度可谓超过了“62 支付节”。根据《证券日报》记者统计，此次覆盖的线下商家超过 50 家，包括华润万家等十几家超市，全家、快客等 7 家便利店，线上商家也有数十家，云闪付打出的广告是连续 5 天，银联云闪付 app 线上线下吃喝玩乐全场五折，每个商家每天优惠一次，五折后立减 10 元 - 50 元。

与以往一样，此次银联的云闪付支付节不仅使持卡人享受了优惠，同时又不可避免的成为了羊毛党的盛宴。在某论坛上，薅羊毛攻略早已准备好；以家乐福 APP 为例，由于新用户可以领取一张 100 元减 50 元的优惠券，而自提商品又可以得到返现 10 元，用云闪付进行支付，由于五折最高可以减 30 元，因此购买 100 元的商品，共计最高可以减少 80 元。

在云闪付享优惠的下拉菜单中，可以看到当日云闪付的活动进程，根据《证券日报》记者统计，线上线下虽然都是享受五折的折扣力度，但是消费者的态度明显有热有冷。截至发

从银行反馈的情况来看，支付机构完成切断银行直连接入网联的时间显然要远远超过了央行在去年 8 月份给出的期限。一位第三方支付机构内部人士告诉《证券日报》记者，一开始出来断直连时间表的时候，很多支付机构是观望的态度，此外，还有业务体量以及需要各方协调的工作较多等因素，可以看到几家端口开的多的银行目前都未完成断直联工作。

除了断直连外，明年 1 月份支付机构的备付金利息收入也将被砍掉。央行支付结算司下发《关于支付机构撤销人民币备付金账户有关工作的通知》，要求支付机构在 2019 年 1 月 14 日前撤销人民币客户备付金账户，这也意味着支付机构不能再利用沉淀资金获利。

同时，《中国人民银行办公厅关于支付机构客户备付金全部集中交存有关事宜的通知》要求，2018 年 7 月 9 日起，将支付机构备付金集中交存比例逐月提升，到 2019 年 1 月 14 日实现 100% 集中交存。交存时间为每月第二个星期一，交存基数为上一个月客户备付金日均余额。

易观分析认为，备付金集中 100% 由中央专有账户存管的落地，无疑对中小支付机构造成较大冲击，在不计入利息的前提下，将会令中小支付机构利润短期受到较大影响。例如，汇付曾在招股书披露，2017 年备付金解语占整体利润收入的 36.9%，但是对于大型支付机构特别是微信和支付宝来讲，虽然从总量上，而这预计能占到 85% 以上，但因为早已开拓出更多种类的盈利方式，预计对其整体利润影响不超过 10%。

稿，12 月 12 日开始的 711 超市五折活动名额只用掉了一半，部分实体门店减 50 元的活动剩余名额还有 96%，一些实体购物百货的剩余名额均在 50% 以上，与线上秒光的购物热情情形鲜明对比。

一名消费者对《证券日报》记者表示，虽然银联的活动很好，但是在付款的时候，收银环节总出问题，还有一些便利店明确张贴了在早晚高峰不接受云闪付进行付款，“遇到过好多次拿手机支付说走云闪付，被收银员拒绝的情况”。

自从云闪付诞生，银联在推广上不遗余力，商场内、地铁上的广告铺天盖地。同时，银联也在不断完善网络设施等硬件布局。数据显示，用户可在全国逾 1500 家医院、逾 18 万台自助售货机、逾 4 千家停车场、逾 5 千家菜市场使用云闪付 APP 等银联移动支付产品。

11 月 26 日，中国银联宣布云闪付 APP 用户数突破一亿户。不过，与支付宝和微信的竞争，云闪付显然还有很多路要走。益普索《2018 第三季度第三方移动支付用户研究报告》认为，财付通和支付宝引领用户支付习惯并占领绝大部分市场份额，领导地位难撼动。财付通和支付宝的用户渗透率分别为 84.3% 和 63.6%，与之相比，其它支付品牌的用户渗透率差距巨大。其中，只有银联云闪付（含银联钱包）和京东钱包的用户渗透率达到两位数，其余众多支付品牌仅以很小的个数位渗透率刷着存在感。

《2018 年第三季度家庭资产指数报告》显示： 信贷支持新政促进小微企业融资

■本报记者 吕 东

日前，西南财经大学中国家庭金融调查与研究中心（CHFS）发布了《2018 年第三季度家庭资产指数报告》（以下简称《报告》）。该报告显示：今年第三季度，家庭总资产负增长趋势；信贷支持和减税降费将助力小微企业成长；居民消费支出增加，服务类消费支出强劲增长。

数据显示，2018 年第三季度，受融资约束影响，全国工商业生产经营盈利比例为 43.2%，较上季度下降了 1.6%。与此同时，随着央行出台的信贷支持政策使得小微企业信贷可得性增加，融资约束降低将对促进小微企业融资起到积极作用。在信贷政策扶持小微企业成长的同时，减税降费将是助力小微企业成长的关键。

数据同时显示，家庭金融资产在不断缩水，家庭金融资产变动指数在 2018 年前三季度分别是 96.0、95.5、92.0，第三季度金融资产变动指数与上个季度相比下降 3.5 个点，股市波动成为导致家庭金融资产缩水的原因之一。

受房地产调控政策影响，城镇地区住房交易降温，具体体现为：一线城市住房交易尤其遇冷，其余城市却更为活跃。据数据显示，家庭新购房中，首套房比重下跌，多套房增加。从第三季度城镇地区新购房来看，投资和改善性需求有增加趋势，刚需逐渐降低。

《报告》认为，尽管社会消费品零售总额增速下滑，但居民消费支出增长强劲。数据显示，家庭消费支出增长强劲，增速超过社会商品零售总额。这说明，虽然实物消费增长放缓，但服务类消费支出快速上涨，居民消费已从追求物质向获得服务转变。一线城市主要是生活用品及服务增加。

自 2018 年第一季度起，居民人均消费支出强劲增长，增速超过社会商品零售总额，服务类消费支出快速上涨的趋势反映出居民在物质充裕的前提下对服务需求的渴望。数据显示，第三季度增加消费的家庭比例为 38.7%，减少消费为 8.5%。与第二季度相比，消费增加的项目主要是食品、教育文娱（包含旅游服务支出）、生活用品、服务和医疗保健。

新动向：机器人抢银行外包员工饭碗

■本报记者 张 歆

欢迎来到 ** 银行，尽管你有时可能很难见到真正的银行员工。

据《证券日报》记者了解，商业银行的很多非重要性岗位长期由外包公司“代持”。此前，已经有金融外包服务公司被装上市公司的资产中（全资控股子公司），该外包公司自称员工的总数超过 15000 人，这一数字超过了所有的区域性上市银行。而还有深圳地区某金融外包公司人士对《证券日报》记者表示，其所在公司的员工数量远超上述公司。

不过，如今外包公司也面临竞争压力，随着 AI 技术的提升，机器人正在抢夺银行外包人员的“饭碗”。

银行外包“包打天下”

在金融科技大行其道之前，当你来到银行办理业务，迎接你的大堂经理可能来自于跟银行合作的劳务派遣公司，而帮你挑选理财产品的理财经理则可能是刚刚签订试用合同的准员工，微笑服务的柜员可能业余时间正在准备考试并期望由派遣制向合同制转制，而你离开时经常会下意识看一下头戴钢盔保安的劳动关系一直属于某家金融保安公司。

此外，大街上拦住你办信用卡的所谓银行员工其实可能是外包公司的职员，电话里声音甜美的客服人员中的绝大多数与银行并没有直接的劳动合同，甚至来自创业空间联络小微企业贷款

的青年，还在期盼通过签订几个大单实现身份的转换。如果很不幸你信用卡逾期不还，向你催收的很可能也是银行雇来的“临时工”以及“临时公司”。

如今，伴随着金融科技的进步，未来已久，外包“包打天下”的状况似乎没有变化，但外包业务自身的格局则似乎有了变化。

不变的是，你看不见的银行 IT 系统很可能是依旧由第三方外包并维护的，不过，随着银行对金融科技的加大投入，越来越多的大中型银行选择合作开发的模式——银行提出诉求，外包公司负责落地，最终成果的知识产权归于银行，同时研发过程中的风险也由银行承担；不变的是，你选择使用自助机，这些设备的加钞处理、维修、远程值守服务过去很可能是外包公司一力承担，改变则在于，如今虽然设备房职责依旧，但是银行的智能柜台更加个性化和定制化。

最主要的改变在于机器人的接入越来越广泛。从担纲大堂经理的各路人马，到前端推销、中端二次开发、后端催收，机器人的工作效率号称“10 倍于人工”，且永远情绪饱满。一家主要从事金融业外包服务的公司人士对《证券日报》记者表示，公司目前的人员规模较 2016 年有所缩减。

单个网点人均员工约 26 人

上市银行虽然员工数量庞大，但是分配到每个网点后，人手就有些不足了。

据《证券日报》记者统计，28 家上市银行的员工总数合计约为 219 万人。不过，目前上市银行境内的分支机构合计数量已经超过 7 万个，大致估算可以发现，每个具有单独机构代码的网点对应的员工人数约为 31 人，如果剔除人员占比在 10%-15% 的总行层级的影响，普通网点平均对应的员工数量为 26 人左右。此外，《证券日报》记者根据四大行年报验证发现，四大行境内机构的平均人员为 20 人至 26 人左右。

“正式员工一般包括一位支行行长、数位支行副行长、技术团队、财务人员、结算人员、信用控制人员、对公和零售的相关业务人员、客服人员等。”一位国有银行支行副行长曾对《证券日报》记者表示，“这其中的客服人员用工形式通常最复杂，有正式员工、合同制和外包制等多种形式”。

此外，《证券日报》记者注意到，银行还存在大量低门槛的用工需求，例如数据录入、文件传递等等，这些岗位也是外包的主力。

用户担心银行推卸责任

“外包制最大的好处就是降低成本”，某上市银行高层曾对《证券日报》记者表示。

不过，外包制与我国商业银行“亲密接触”的时间并不太长，过去一直是劳务派遣制包打天下。但随着现在派遣制同工同酬以及只能定位于“三性”的要求，银行不得不转向其他方式控制成本，劳务派遣员工的数量和占比近年