



## 抗击疫情，金融科技价值凸显 调研报告

作者：赵海伦 牛涛 张子阳

编辑：张骐 杜少军 于春春

审核：陈小彬 刘燕 成玲丽

官方网站：[cnfic.com.cn](http://cnfic.com.cn)

客服热线：400-6123115



## 目录

“抗击疫情，金融科技价值凸显”问卷发放背景 .....	4
一、问卷发放及样本情况分析 .....	5
二、金融科技在抗击疫情期间的价值体现 .....	7
（一）金融科技在多业务条线得到广泛应用，疫情期间多功能开发上线 .....	7
（二）金融科技应用的具体案例分析 .....	12
三、疫情期间，金融机构受到的影响分析 .....	14
（一）疫情对金融机构的业务影响 .....	14
（二）疫情对金融机构业务影响分析 .....	14
四、疫情期间，金融科技类公司受到的影响分析 .....	19
五、复工复产阶段金融科技发展的预判及政策建议 .....	21
（一）对金融科技资源投入意愿强烈 .....	21
（二）金融科技投入将聚焦于客户服务及维护、风险管理、信贷精准投放及 贷后管理；重点技术领域为移动互联技术、远程办公系统、打造互联网生态 及大数据和人工智能。 .....	22
（三）金融科技发展的政策建议 .....	25
六、报告总结 .....	26

## 图表目录

图表 1：调研企业覆盖内地 20 个省/自治区/直辖市以及香港特别行政区 .....	6
图表 2：调研企业以金融机构、金融科技企业为主 .....	7
图表 3：参与调研人员所属部门分布均衡 .....	7
图表 4：金融科技技术服务业务条线 .....	9
图表 5：抗击疫情期间，金融科技发挥作用领域 .....	9
图表 6：抗击疫情期间，应用金融科技技术的业务/产品上线时间 .....	10
图表 7：应用的金融科技技术 .....	10
图表 8：业务或产品提供形式 .....	11
图表 9：金融科技技术提供方 .....	11
图表 10：疫情对金融机构 1-2 月份业务收入影响 .....	16
图表 11：金融机构业务收入受疫情影响的原因 .....	16
图表 12：受影响程度第一的业务类型（反馈数量） .....	17
图表 13：受影响程度第二的业务类型（反馈数量） .....	17
图表 14：受影响程度第三的业务类型（反馈数量） .....	18
图表 15：本次疫情对金融机构造成的影响预期 .....	18
图表 16：金融科技类公司服务的金融机构 .....	20
图表 17：金融科技类公司服务金融机构应用的金融科技技术 .....	20
图表 18：疫情期间金融科技运用情况 .....	21
图表 19：金融科技类公司在开发金融机构支持技术中最需解决的问题 .....	21
图表 20：参与调研人员在疫情结束后对金融科技的投入意愿强烈 .....	22
图表 21：金融科技重点服务业务场景分布 .....	23
图表 22：金融科技需求方重点业务场景分布 .....	23
图表 23：金融科技供给方重点业务场景分布 .....	24
图表 24：参与调研人员预计重点投入的金融科技技术 .....	24
图表 25：参与调研人员在金融科技发展中的政策建议及支持 .....	26

## 抗击疫情，金融科技价值凸显

### “抗击疫情，金融科技价值凸显”问卷发放背景

受新冠肺炎疫情影响，金融服务中大量的“面对面”服务受到冲击，线上服务及远程服务能力经受了检验：大量涌入的超出平均服务能力的呼叫服务使得人工语音识别及智能服务价值凸显；远程人脸识别及电子签章、电子合同，使到期的贷款续贷成为可能；产品电子化及业务流程线上化使定向保险产品，消费贷产品上线得以实现；风险监控，远程办公及系统维护功能使业务不间断得到保证……金融科技在抗击疫情中的价值得以体现。正是由于金融科技的持续开发投入，业务流程的电子化、线上化成为了行业的普遍标准，使得金融服务业在特殊的环境下能够发挥对经济发展、物资调配、生产调度及进出口贸易的重要支持作用，尤其在抗击疫情期间，保险产品创新、信贷与债券产品的创新与落地都依赖于金融科技的快速响应能力。

新冠肺炎疫情发生以来，金融系统认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，主动作为，确保金融服务畅通，支持各地疫情防控，发挥了积极作用。中国人民银行、财政部、银保监会、证监会及外汇局联合发布30条指导意见，进一步加强金融工作对抗疫情的支持。具体的工作内容包括：保持流动性合理充裕，加大货币信贷支持力度；合理调度金融资源，保障人民群众日常金融服务；保障金融基础设施安全，维护金融市场平稳有序运行；建立“绿色通道”，切实提高外汇及跨境人民币业务办理效率。各大金融机构、金融基础设施运营商及金融科技公司积极响应，锐意创新，金融行业在抗击疫情的过程中涌现了大量可圈可点的案例。

金融科技发展有其特殊的内在规律，体现出技术驱动、需求驱动及政策驱动特征。从全球范围看，金融科技发展的大势正加速改变着金融行业的业态及核心竞争力，技术、需求及政策面的驱动因素正加速改变。

**技术层面：**人工智能、大数据、物联网、身份识别及5G通讯技术的迅速发展，不断推动着金融科技的创新。

**需求层面：**个人金融、普惠金融、跨境支付、供应链融资、贸易融资等服务环节客户体验的提升，效率与风险的平衡，金融精准投放为金融科技的发展提供了各种业务场景下的需求；智慧政务、智慧税务、通关贸易流程便利化等一系列政务处理流程的电子化、线上化为金融科技发展提供了更广泛的数据及应用场景，进一步拓展了融科技的需求场景。

**政策层面：**中国人民银行发布《金融科技（FinTech）发展规划（2019-2021年）》，数据安全法和个人信息保护法正式进入立法进程，行业规范及标准赋予了金融科技行业发展的新动能。

值得注意的是，高速发展的背后也有一系列需要进一步通过行业调研来解答的问题：**科技对金融行业的重塑，从线上服务到数据驱动的产品与风险管理，整体进程如何？除了服务渠道的转型，决定行业整体效率的核心业务是否得到有效改进，是否从以人为风控主体向场景及数据驱动转化？在获客与业务生态构成方面，传统的金融机构是否能够转“危”为“机”，拓展更多服务形式，从而增加户数量及收入？经过疫情检验，哪些是真正创造价值的金融科技投入，未来的发展趋势如何判断决策？**

疫情对经济带来的影响是暂时的，但在复工复产中需要金融机构提供更多创新的产品来支持经济的恢复。在这其中，金融科技的发展面临着一系列机遇与挑战，如何从此次“抗疫之战”中发现行业普遍问题，制定相关的产业发展政策建议，推动金融科技高质量发展，赋能实体经济，是本次问卷的初心所在。

“抗击疫情，金融科技价值凸显”调查问卷聚焦于三类金融科技行业企业：金融机构、金融基础设施运营商及金融科技公司。

我们关心在此次抗击疫情的过程中：金融科技的具体应用案例，疫情对于金融科技行业发展的影响，以及复工复产过程中金融科技是否会得到更大的投入和具体的投入方向。同时，我们也希望在这次价值检验中探寻行业发展面临的问题、困境及根源，为推动金融科技行业健康发展，高效赋能实体经济提供相应的政策建议。

## 一、问卷发放及样本情况分析

此次问卷由新华财经国家金融信息平台 and 湾区国际金融科技实验室发起设计，并联合中国银行业协会、中国证券投资基金业协会共同发布。

**本次调查问卷覆盖范围广，金融机构参与数量多，银行、证券、保险、基金、信托、融资担保及小贷、租赁公司及金融科技公司均有覆盖：**

1. 调研共回收144份有效问卷，覆盖内地20个省（自治区、直辖市）以及香港特别行政区，共计29个城市。调研对象所占地Top5地区为上海、北京、贵州、广东、江苏，共计120份问卷，占全部调研对象的83.3%。

2. 调研企业以金融机构、金融科技企业为主。

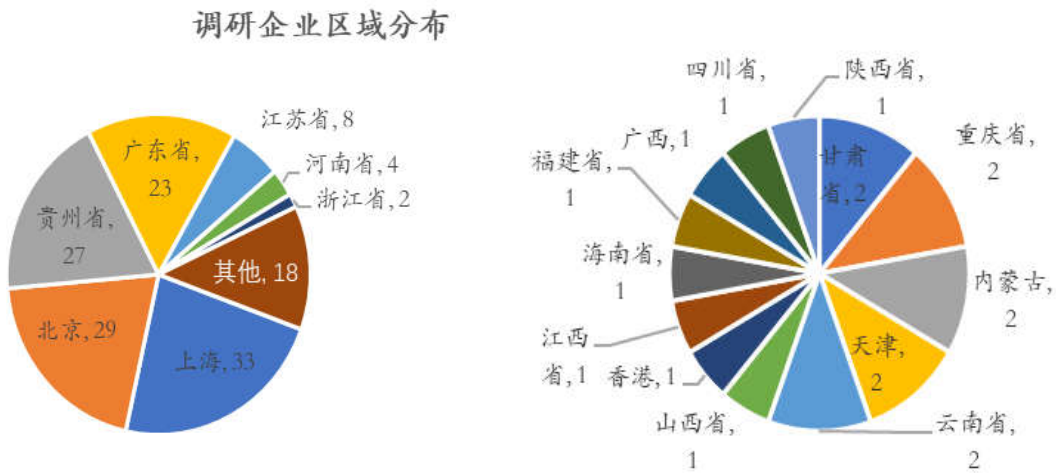
3. 金融科技技术在企业内部不同业务条线发挥的作用不尽相同，在调研的过程中，我们也搜集了同一企业不同部门的反馈（每家企业参与调研人数不超过5人），144份有效问卷共来自107家

企业。其中，金融机构79家，占比73.8%；金融科技（类）公司27家，占比25.3%；金融基础设施系统运营商1家，占比0.9%。

4. 金融机构中，私募基金31家；银行29家，包括国有商业银行、政策性银行，以及多数股份制商业银行；证券公司6家，保险公司3家，期货公司3家，信托、融资担保、小贷、租赁等其他金融机构7家。

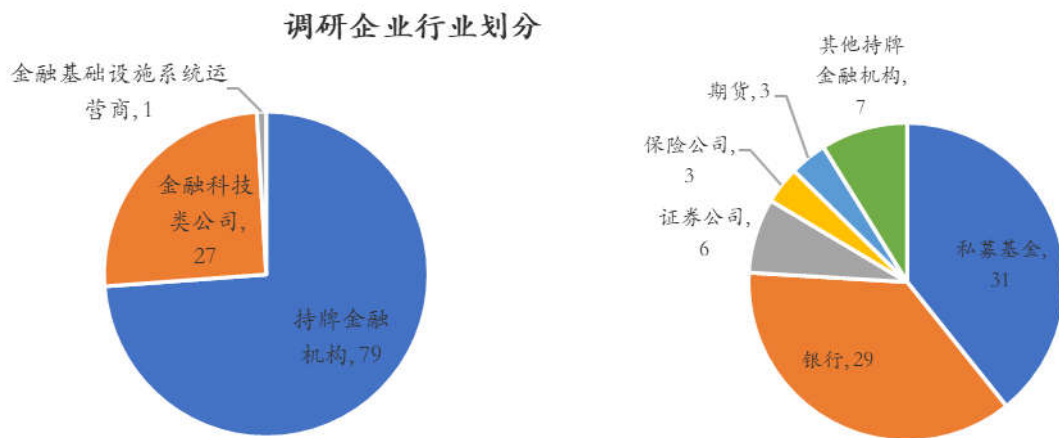
5. 参与调研人员所属部门分布：144位参与调研的人员中，19%为高级管理层，24%来自技术部门，22%来自投资、零售业务、对公业务、金融市场业务等一线业务部门，26%来自行政部门，9%为风险管理部门，部门分布较为均衡。

**图表 1：调研企业覆盖内地 20 个省/自治区/直辖市以及香港特别行政区**



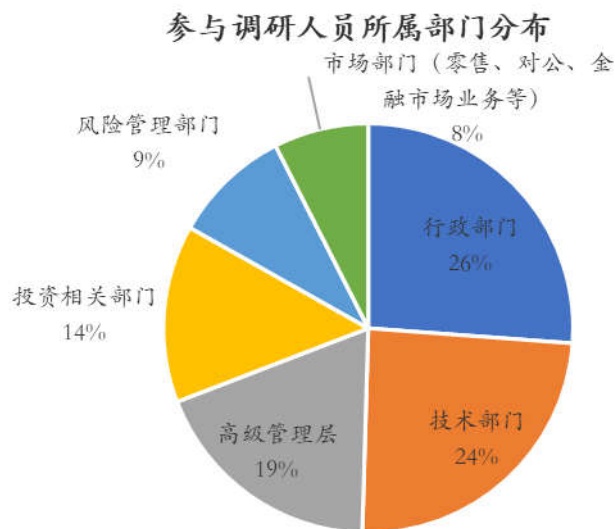
来源：“抗击疫情，金融科技价值凸显”在线调研

图表 2：调研企业以金融机构、金融科技企业为主



来源：“抗击疫情，金融科技价值凸显”在线调研

图表 3：参与调研人员所属部门分布均衡



来源：“抗击疫情，金融科技价值凸显”在线调研

## 二、金融科技在抗击疫情期间的价值体现

### (一) 金融科技在多业务条线得到广泛应用，疫情期间多功能开发上线

此次疫情中，金融科技在金融市场、对公业务及零售业务发挥了重要作用；在提供不间断服务、线上线下联动、产品创新及金融基础设施稳定运行方面体现了突出的价值。另外，在疫情期间，金融机构加大了对金融科技的开发并且实现了更多产品功能上线。

1. 金融科技技术主要服务于金融业务各条线，其中金融市场业务、对公业务（含中小企业业务）、零售业务位居前三，支付业务、投融资业务、同业业务等其他业务次之。

2. 根据问卷参与者所提供的金融科技应用案例，金融科技主要的价值体现在提供不间断金融服务、线上线下业务联动、金融产品快速创新、利用电子渠道及线上服务为公众提供抗击疫情延展服务及提供金融基础设施服务等方面：

**不间断金融服务：**金融服务渠道电子化、贷款展期等；

**线上线下联动：**远程面签双录、人脸识别、电子签章等；

**金融产品创新：**信贷/保险理赔等金融服务绿色通道、针对疫情设计的定向产品等；

**利用电子渠道及线上服务为群众提供抗疫情延展服务：**疫情监测、线上问诊、发热门诊地图、口罩发放、健康申报、线上捐助、便民生活服务、市政服务等；

**基础设施服务：**跨境支付及维护金融交易正常开展的运营服务。

其中，金融科技对提供不间断服务的价值最大，线上线下联动次之，金融产品创新、延展服务、基础设施类服务等领域作用明显。

3. 应对疫情对业务影响，金融机构在抗击疫情期间加大了金融科技开发的力度，增加了更多的线上处理功能。根据本次问卷调研，抗击疫情应用的金融科技技术中，41%在疫情前已上线，且已得到大规模普及和使用；28%疫情前已上线，但并非业务开展主要模式，针对疫情增加了新的功能；19%目前仍在研发过程中；12%在疫情期间开发上线。

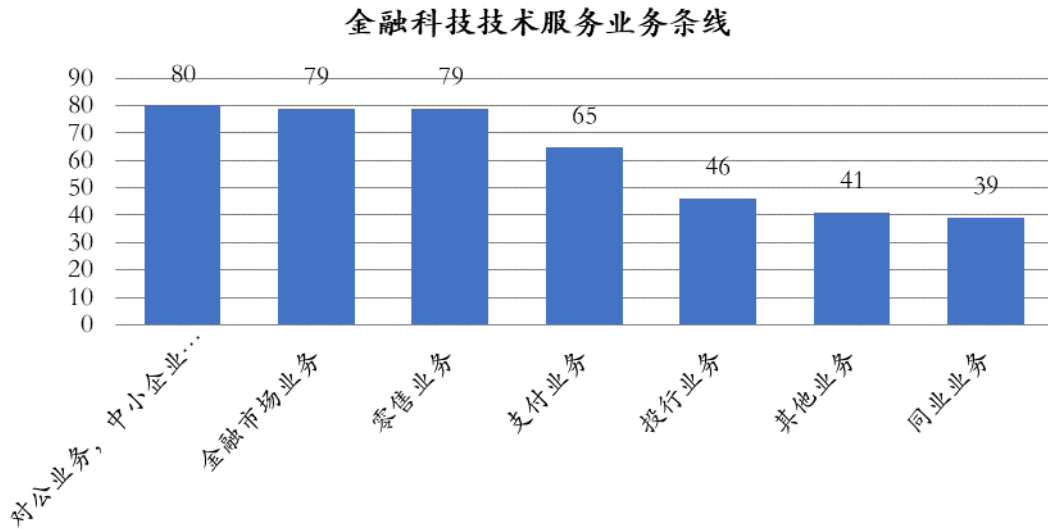
4. 调查结果显示，上述业务中，大数据、移动应用开发、网络身份认证、人工智能、云计算、分布式数据库、物联网等技术发挥了重要的作用。

5. 手机APP为最主要的服务提供方式，其次是公众号、小程序及其他服务渠道。36%通过手机APP形式提供；27%通过金融运营、服务系统提供；23%通过微信公众号、小程序等入口提供；14%通过其他方式提供。



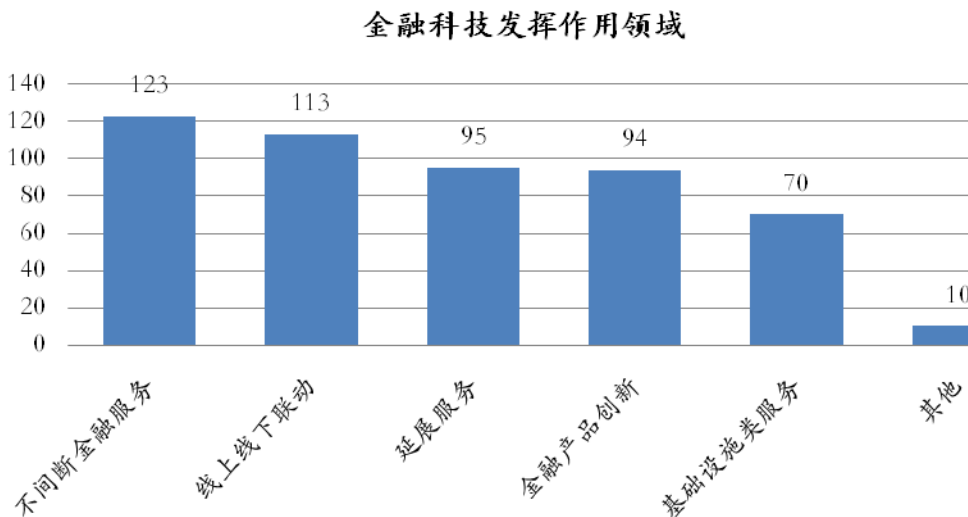
6. 金融科技技术与服务以自主研发为主，但第三方支持开发也较为普遍，具有较高的比例：50%的金融科技技术既有企业自主研发，又有第三方提供支持；25%为企业自主研发；25%为第三方提供。

图表 4：金融科技技术服务业务条线



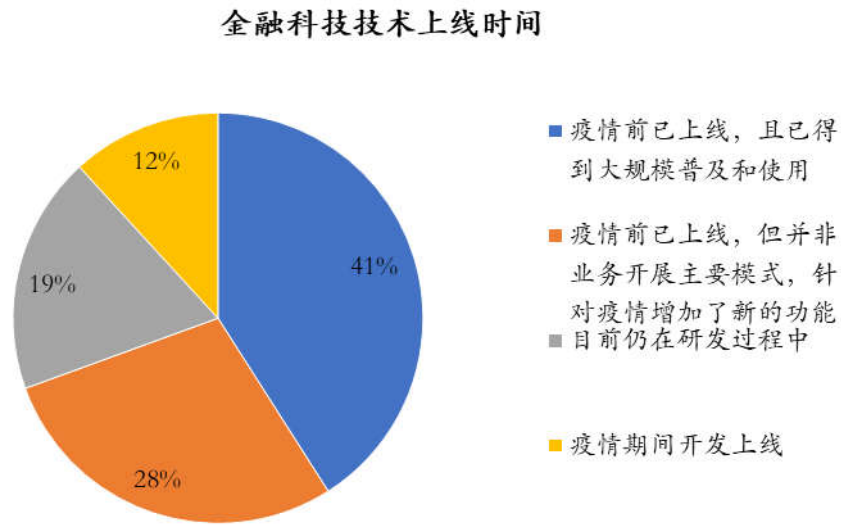
来源：“抗击疫情，金融科技价值凸显”在线调研

图表 5：抗击疫情期间，金融科技发挥作用领域



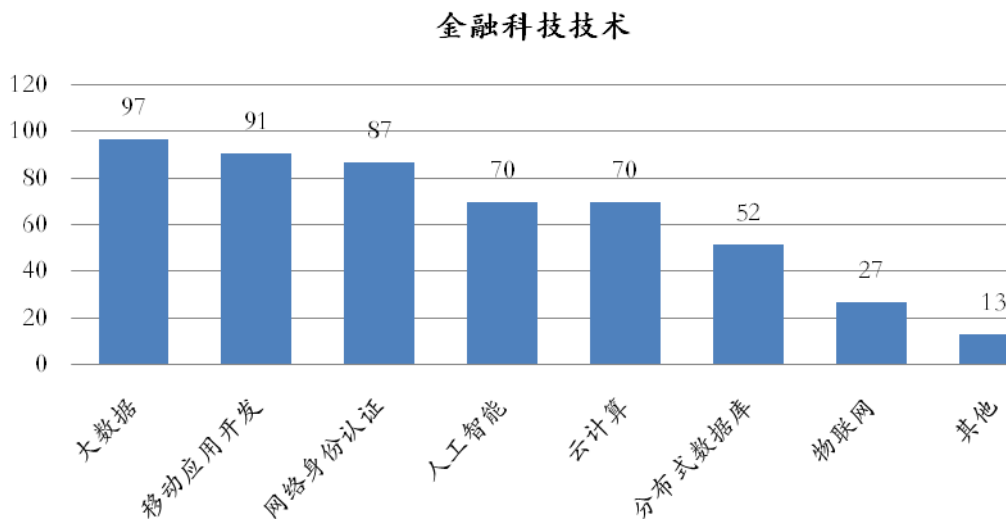
来源：“抗击疫情，金融科技价值凸显”在线调研

图表 6：抗击疫情期间，应用金融科技技术的业务/产品上线时间



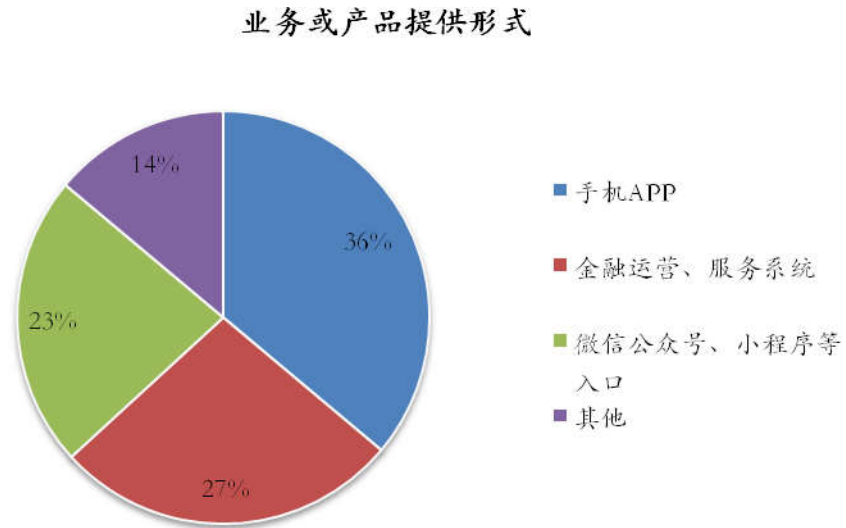
来源：“抗击疫情，金融科技价值凸显”在线调研

图表 7：应用的金融科技技术



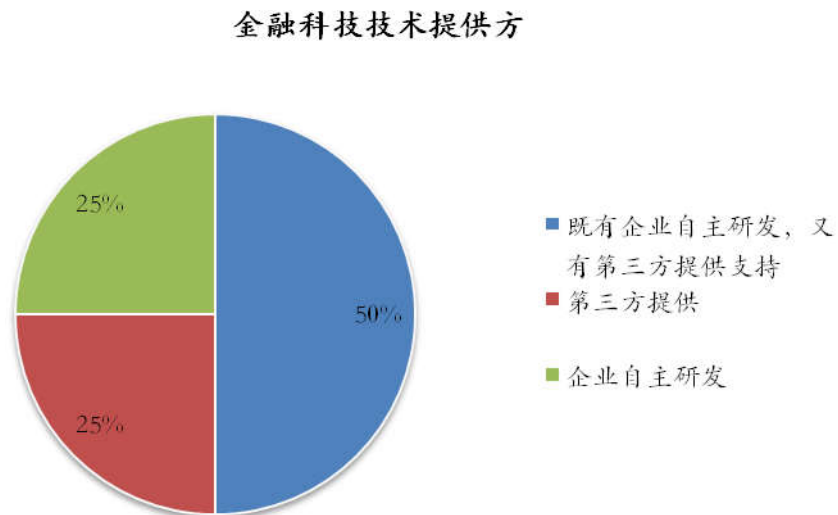
来源：“抗击疫情，金融科技价值凸显”在线调研

图表 8：业务或产品提供形式



来源：“抗击疫情，金融科技价值凸显”在线调研

图表 9：金融科技技术提供方



来源：“抗击疫情，金融科技价值凸显”在线调研

## （二）金融科技应用的具体案例分析

1. 抗击疫情期间，金融机构及金融科技公司在金融科技助力下通过金融服务渠道电子化为C端客户提供正常的金融服务，保障业务正常开展，为用户提供不间断金融服务。

参与调研的金融机构中，银行、证券、保险、基金等机构的不间断服务主要体现在为C端客户提供正常的金融服务，保障其线上操作的便利性。

银行主要通过手机银行、小程序等形式，将传统柜面渠道延伸至线上，为零售端客户提供基础的金融服务，主要包括存取款、转账、贷款、理财等服务。此外，受疫情影响客户不能临柜，贷款线上展期、定存自动延期、线上征信查询、线上社保等服务发挥了重要作用，为客户提供了较大便利。

对于证券公司而言，线上开户、交易、在线业务办理等均已较为成熟，疫情期间经纪业务的开展整体受到的影响较小。如光大证券借助大数据分析技术，赋能光大证券精准营销平台对线上线下的客户服务，疫情期间向分支机构发送服务任务提醒近100万条，向客户发送资讯提醒近60万条；借助人工智能服务，为客户提供在线的智能客户服务，疫情期间累计服务客户数近20万人，回答次数近40万次，回答完成率近96%。

参与调研的保险机构中，大家保险在承保层面，通过人脸识别与公安核心来确保客户的真实身份，通过OCR识别提高客户在移动端的投保效率，减少客户线上操作路径。为了更好地实现疫情期间的快速理赔，大家保险开通了快赔通道，以OCR识别做支撑，简化理赔流程，缩短理赔周期。

参与调研的私募股权投资机构也通过线上门户平台、管理系统等保障业务的开展。如金浦投资上线efront基金全生命周期管理系统，为基金管理公司提供了业务审批、数据保密、风险防控、行业研究、价值评估、预警提示等全方位的业务支持，保障了疫情期间私募股权投资全周期的业务延续。弘毅投资开发了面向投资者的门户平台。该平台可以在线上完成投资者认证，及投资者风险承受能力测评，向投资者提供基金和公司的常规信息。通过该平台，可以建立投资者适当性信息数据库，对投资者信息进行动态管理。该门户平台通过线上化、系统化方式，既避免了疫情期间人群聚集，又减轻了投资者和管理人的工作负担，提高了信息传播和数据管理效率。

参与调研的金融科技类公司中，银行系金融科技子公司为疫情期间银行业务的开展提供了保障，其他金融科技类公司也为金融业务的开展提供了技术输出。如，建信金融科技推出了应对疫情的特色产品服务，上线抗疫汇款免收手续费功能，在微信小程序及手机银行、个人网银的贷款栏目中增加“疫情防控个人贷款绿色通道”功能等；针对企业端客户，推出了“企业线上经营工

具箱”，集成“建门户、找客户、管经营、发薪酬、云客服、快融资、管园区”七类线上服务，为企业提供全面的在线经营管理服务，帮助企业迅速恢复生产。钒钛智能在为中国人寿提供的健康险智能营销展业平台1期产品的基础上，针对疫情期间一线需求，从“线上配合线下”的产品策略，切换到“线上完整服务”的产品策略，研发出直播互动、线上985技能包等急需功能，提高了健康险的线上展业效率。

2. 抗击疫情期间，金融机构通过远程人脸识别、远程面签双录等金融科技助力下开展线上线下联动。如在对公业务办理中，通过远程面审，完成疫情期间一些无法进行现场尽调、面审的工作。又如在信托产品的销售签约环节，通过远程面签双录技术让客户在线完成相关合同签订，合格投资者认定，产品风险提示等流程。

3. 抗击疫情期间，在金融科技技术助力下，金融机构针对抗击疫情的金融产品创新凸显，在不间断抗疫情绿色通道、产品创新及疫情特殊优惠等方面效果明显。

(1) 运用金融科技的线上渠道，开始开通绿色通道，对业务流程进行调整优化：保险业相继推出疫情期间快速理赔通道，简化理赔流程，缩短理赔周期。

(2) 针对疫情进行产品创新及产品快速上线：

**银行产品创新及上线：**例如光大银行江门分行针对疫情，为小微企业设计了特色产品，提供专项信贷规模，增加医疗相关行业普惠金融业务信贷规模等；新希望金服在疫情发生后，联合上海浦发银行为生猪养殖户线上发放贷款帮助养殖户复工复产。

**证券产品创新：**例如华金证券针对疫情及医护行业发行了创新型资管产品及创新型债券。

**保险产品创新：**保险业纷纷扩展已售产品可保范围，并提供针对新冠肺炎的赠险产品；车车科技联合滴滴、途虎、头条等上百家合作伙伴，推出“车险投保0接触”服务等。

**消费金融：**提供远程数字化设备如无人支付收银机等。

(3) 针对疫情进行产品及服务调整：

光大银行江门分行在疫情期间主动推出贷款利率优惠活动，帮助企业恢复生产经营；针对存量客户主动缓解企业压力，不盲目抽带、断贷、压贷，通过展期、调整结息方式、无还本续贷、变更还款计划等措施，对因疫情导致还本还息困难企业予以支持，加大线上服务力度。

4. 金融机构通过手机APP、微信公众号等提供疫情监测、在线问诊、生活缴费、捐助等社区市民服务。这些服务非日常金融服务，但应用科技快速开发能力及电子渠道在疫情期间为社会提供了额外的重要增值服务。据中银协提供的数据，2019年，银行业离柜交易达3236.43亿笔，同

比增长16.34%；离柜交易金额达2057.71万亿元，同比增长6.26%。截至2019年第二季度，六家大型银行手机银行客户数已超13亿户，股份行手机银行客户数4亿户。得益于移动覆盖及用户使用习惯，此次疫情表明银行对社区的服务及覆盖也可以成为社会应急系统中强有力的贡献部分。例如，光大银行贵州分行通过其云缴费服务2020年1-2月为贵州省内水、电、燃气、有线电视等公共事业单位提供了1200余万次缴费服务，惠及全省500余万家庭，保障200余家收费单位收费业务正常运营。

5. 抗击疫情期间，银行业在跨境支付上开辟绿色通道，简化业务流程与审核资料，为防疫物资进口及资金入账、结汇和使用提供便利。

### 三、疫情期间，金融机构受到的影响分析

本次调研金融机构被调查人员共计113人，涉及银行、基金、保险、证券、信托、消费金融、租赁、第三方支付、小贷等，其中银行57人，基金35人。

#### （一）疫情对金融机构的业务影响

疫情对金融机构的主要影响来自于两个方面：

1. 经济受到疫情影响所带来的业务风险及业务量的变化。

2. 目前无论是零售业务、对公业务，还是投融资业务，在业务开展、客户获取及维护上，依然依赖于线下服务，这与金融服务的复杂性有关，金融服务业务需要人与人的交互、判断和沟通交流来获得信任，开展业务。但此组数据也显示了金融科技可以继续发挥的潜力及线上业务开展的具体方向。

#### （二）疫情对金融机构业务影响分析

和往年相比，疫情对金融机构的业务造成了不同程度的影响。根据此次问卷，59%以上的问卷参与者认为1-2月份业务减少在20%以下；也有少数参与者认为影响在50%左右。由于无法营销、推广、尽调和响应风险的上升，对投行、零售和对公业务带来较大影响。60%参与者认为影响为短期，但也有17%参与者认为将带来中长期影响。

1. 和往年同期对比，金融机构1-2月份业务收入受疫情影响，调查结果显示，被调查者认为1-2月份业务收入减少10%以下占比33%；收入减少10%-20%占比26%；收入减少20%-50%占比11%；收入减少50%以上占比5%；不确定25%。

2. 受疫情影响，金融机构业务收入受影响的原因包括业务量下降、业务停止无法办理、业务处理速度慢、业务风险上升等。被调查者认为，各类影响因素中对收入影响的比重分别为：业务量下降占38%、业务停止无法办理占19%、业务处理速度慢占12%、业务风险上升占6%、客户流失占4%、其他占21%。

3. 疫情期间，金融机构各业务类型（含零售业务、对公业务、投融资业务、支付业务、金融市场业务、同业业务、其他业务）中，受影响最大的前三项业务分别是零售业务、对公业务、投融资业务。

#### （1）零售业务受疫情影响分析

1) 银行负债类业务，零售负债类业务余额下降，交易量下降，主要原因包括：营业网点数量减少、网点客流量急剧下降、无法进行线下渠道产品推广；部分个人客户暂时失去部分收入来源，外加活动受限等原因，个人客户资金流转速度变缓。贵州一家被调查机构表示，春节后17天内分行个人客户注入资金与去年同期减少40%，流出资金同比减少37%。

2) 银行资产类业务，住房贷款、消费贷款等业务量下降，尽调受限，业务风险上升。

3) 其他零售业务：无法进行线下渠道产品推广。

#### （2）对公业务受疫情影响分析

1) 客户营销方面，疫情期间因社区管控严格，复工复产时间不确定等因素导致无法开拓新客户。

2) 贷后管理方面，受疫情影响，企业可能出现经营困难导致现金流不足进而无法正常还款。

3) 线下支付结算业务，受商户停业，人员流动影响线下支付结算，交易基本停滞。

#### （3）投融资业务受疫情影响主要表现在：

1) 企业尽调、线下商务洽谈无法开展，无法有效开发客户。

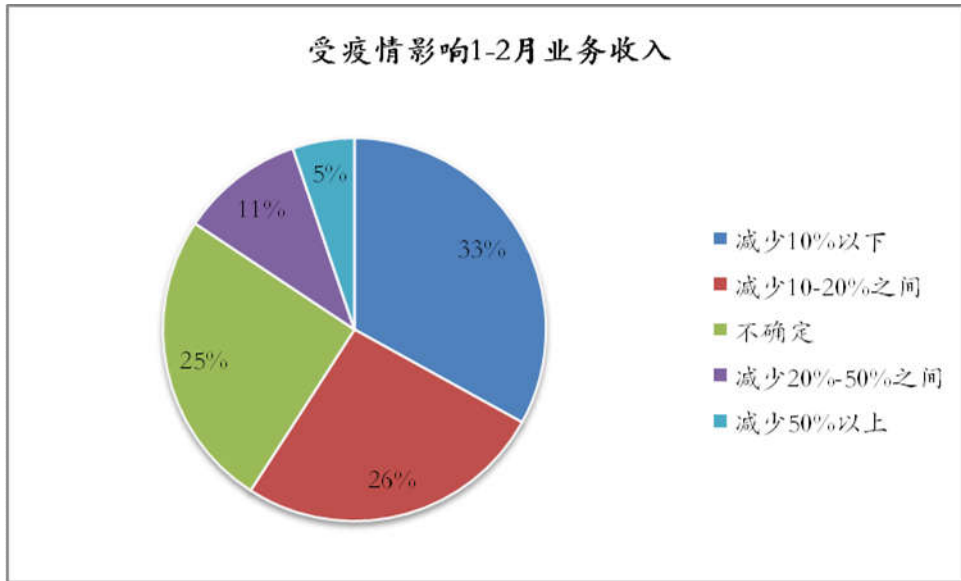
2) 受疫情影响，LP出资意愿减弱，投资业务开展受限。

3) 已开展的投资业务受疫情影响停滞。

4) 被投资企业（如餐饮）受疫情影响无法正常经营或需改变经营模式，影响退出计划。

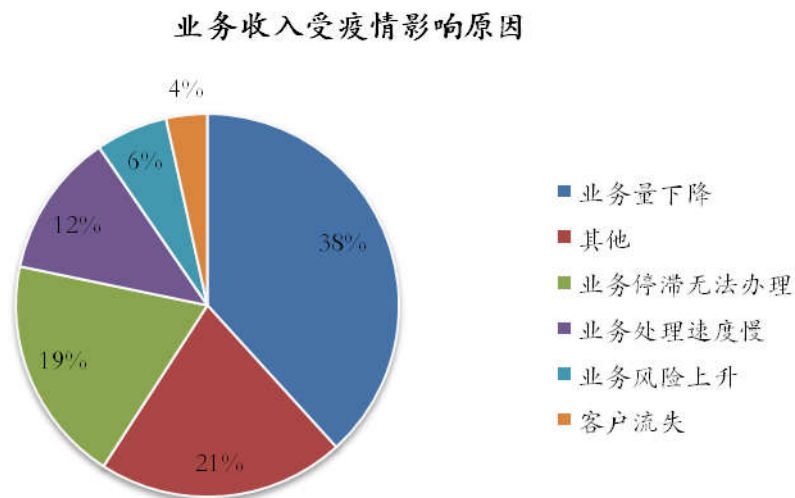
4. 本次疫情对金融机构造成的影响预期时间，60%的被调查者认为以短期影响为主；23%的被调查者不确定；17%的被调查者认为有中长期影响。17%的调查者对中期及长期影响的担忧需要引起警惕，并在后续业务开展过程中进行追踪判断以进行相应的政策调整。

图表 10：疫情对金融机构 1-2 月份业务收入影响



来源：“抗击疫情，金融科技价值凸显”在线调研

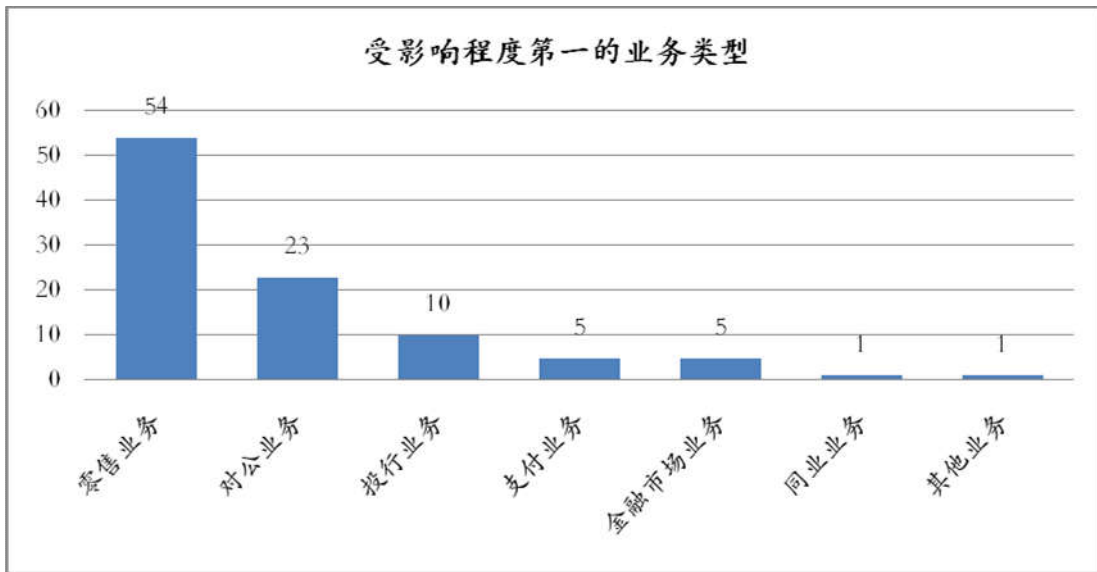
图表 11：金融机构业务收入受疫情影响的原因



来源：“抗击疫情，金融科技价值凸显”在线调研

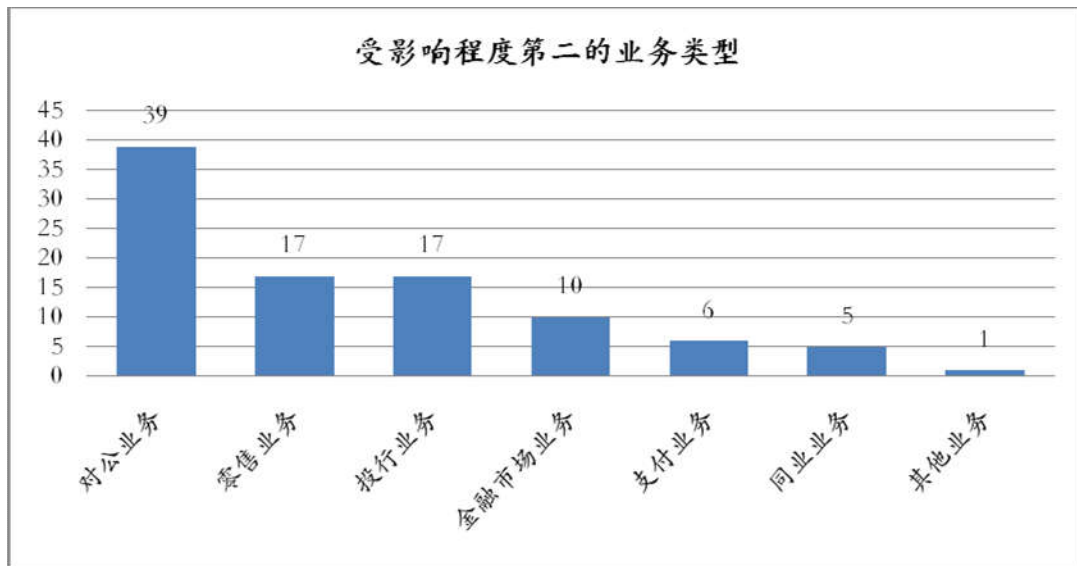


图表 12：受影响程度第一的业务类型（反馈数量）



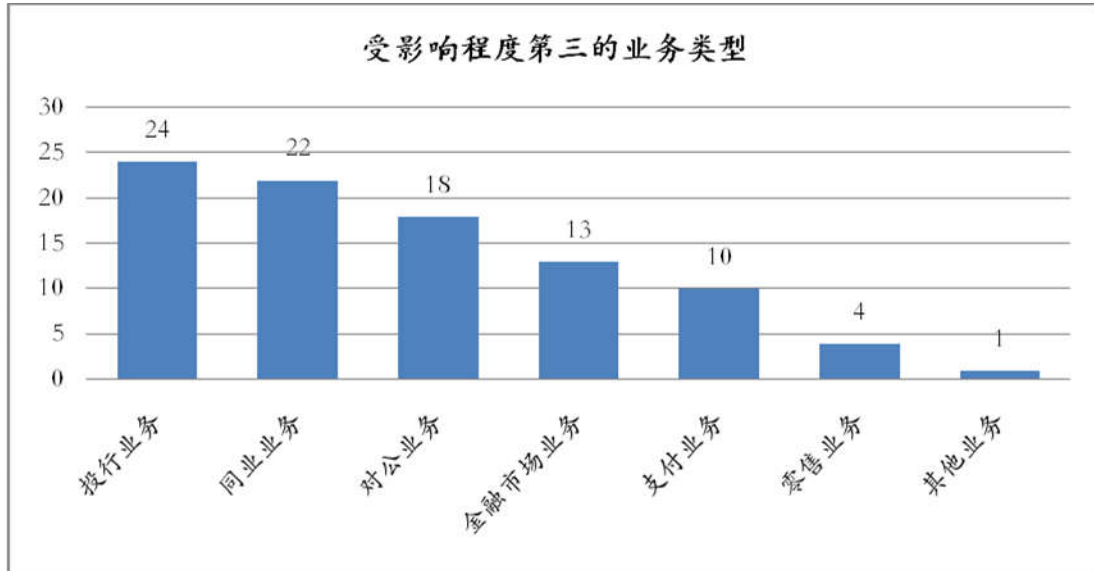
来源：“抗击疫情，金融科技价值凸显”在线调研

图表 13：受影响程度第二的业务类型（反馈数量）



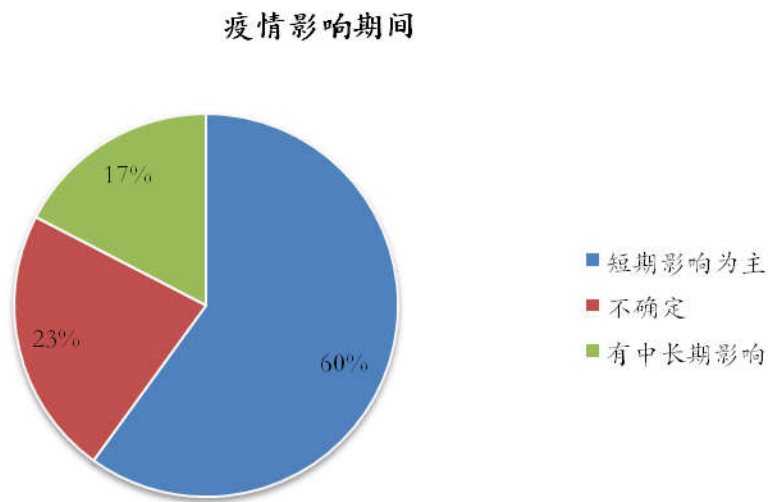
来源：“抗击疫情，金融科技价值凸显”在线调研

图表 14：受影响程度第三的业务类型（反馈数量）



来源：“抗击疫情，金融科技价值凸显”在线调研

图表 15：本次疫情对金融机构造成的影响预期



来源：“抗击疫情，金融科技价值凸显”在线调研

## 四、疫情期间，金融科技类公司受到的影响分析

本次调研金融科技类公司被调查人员共计28人，分别就服务对象、应用技术、技术需求与使用及遇到的问题进行了调查，调查结果显示：

1. 金融科技类公司服务的金融机构中，银行、保险、消费金融位居前三，证券、第三方支付、小贷、基金、信托、租赁等次之。

2. 金融科技类公司服务金融机构，主要运用的金融科技技术中大数据、云计算、人工智能三项技术位居前三，网络身份认证、移动应用开发、分布式数据库、物联网也受到高度重视。

3. 疫情期间，68%的被调查者表示金融机构对于金融科技需求明显提升且使用度大幅提高；32%的被调查者表示金融机构对于金融科技需求略有提升，使用度略有提高；不存在疫情发生前无明显变化的情况。

4. 金融科技类公司在开发金融机构支持技术过程中，当前面临最需要解决的问题是金融科技如何形成可持续的盈利模式，占比36%；政策扶持次之，占比21%；人才占比18%；监管政策占比14%；资金支持占比4%；其他占比7%。

5. 金融科技类公司在与金融机构等的合作过程中，金融科技技术在疫情防控期间发挥了重要作用，进一步刺激了用户对线上服务的需求，金融机构的数据运用能力和对疫情的响应速度在疫情防控中发挥了重要作用。就金融科技技术在实际应用中的问题，被调查者提出了以下几方面的建议：

(1) 中小型银行需进一步全面提升线上服务能力。

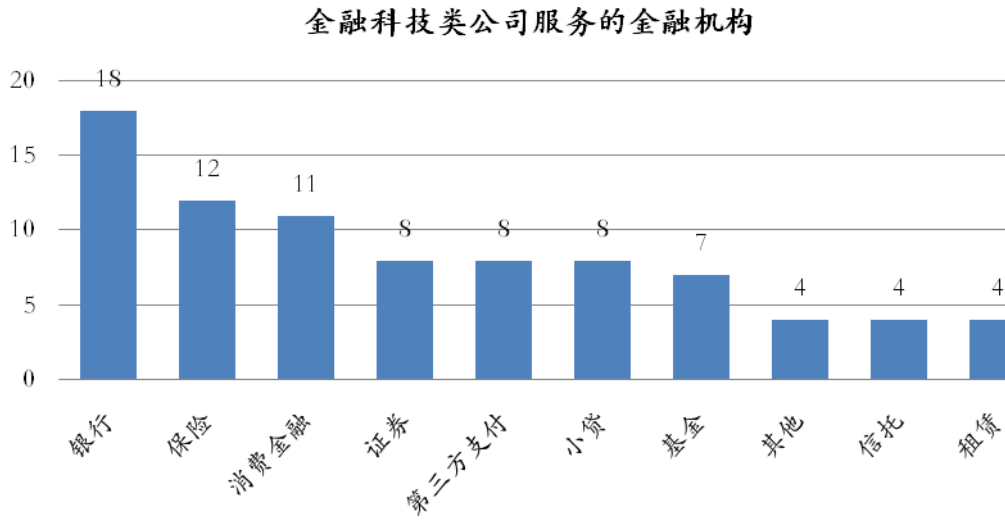
(2) 金融机构应建立和完善内部远程办公及研发协作平台，一方面提升自身的线上研发集成能力；另一方面具备为客户提供远程、全天候、不间断服务的快速响应能力，支持疫情期间产品服务快速上线。

(3) 金融机构应继续增加科技投入，加强人工智能等新兴技术在传统业务领域的应用，进一步提升人工替代率和业务智能化水平，从而增强应对各类突发经营风险的能力。

(4) 加速金融监管沙箱的落地，降低合规不确定性带来的成本，加速金融科技的绿色应用。

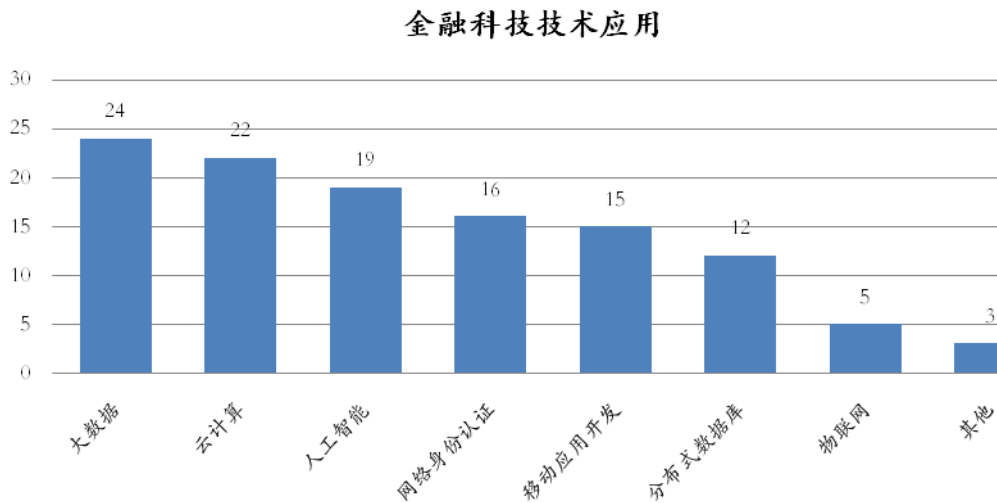
(5) 金融机构应加强灾备基础设施建设，提升在异常情况下系统安全稳定运维能力。

图表 16：金融科技类公司服务的金融机构



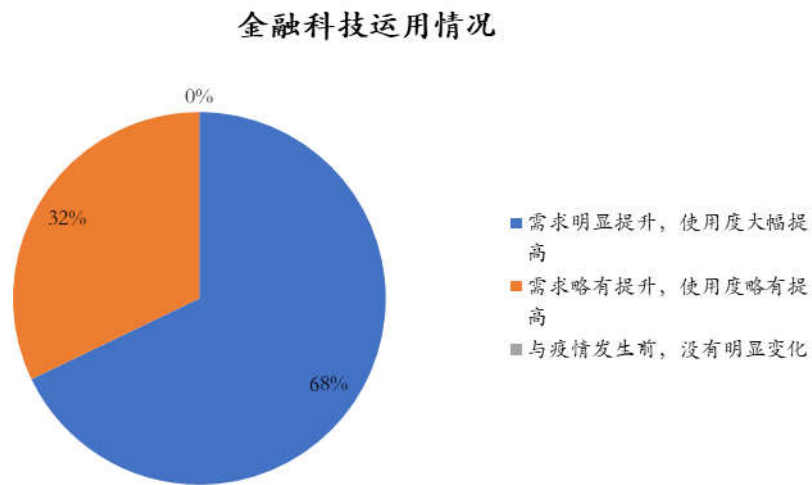
来源：“抗击疫情，金融科技价值凸显”在线调研

图表 17：金融科技类公司服务金融机构应用的金融科技技术



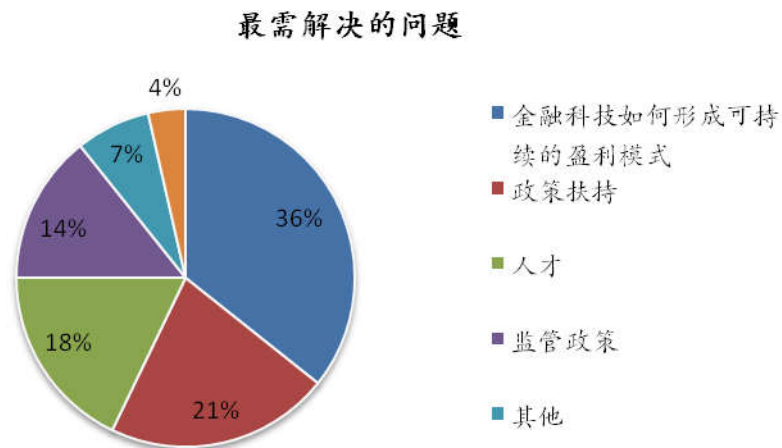
来源：“抗击疫情，金融科技价值凸显”在线调研

图表 18：疫情期间金融科技运用情况



来源：“抗击疫情，金融科技价值凸显”在线调研

图表 19：金融科技类公司在开发金融机构支持技术中最需解决的问题



来源：“抗击疫情，金融科技价值凸显”在线调研

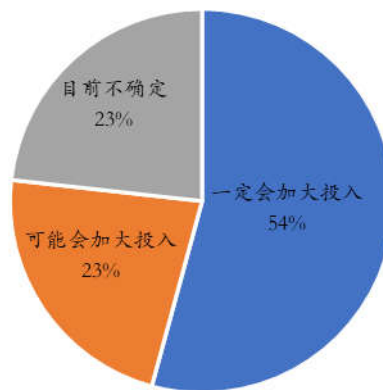
## 五、复工复产阶段金融科技发展的预判及政策建议

### （一）对金融科技资源投入意愿强烈

鉴于金融科技在抗击疫情中发挥的重要作用，参与调研人员对疫情结束后的金融科技投入意愿强烈。在144位参与调研人员中，有79位从业者表示疫情结束后一定会加大金融科技投入，占比54%。

图表 20：参与调研人员在疫情结束后对金融科技的投入意愿强烈

疫情结束后对金融科技的投入意愿



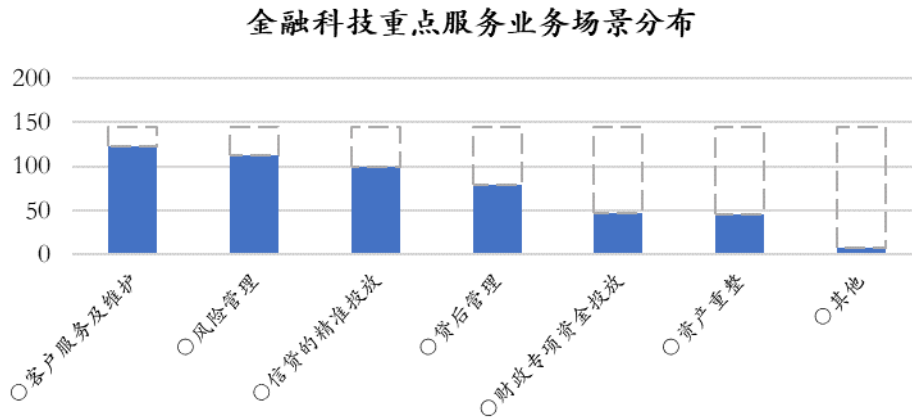
来源：“抗击疫情，金融科技价值凸显”在线调研

针对金融机构，结合参与调研人员对1-2月份业务收入影响预估，受疫情影响最小（业务收入同比降幅低于10%）及最大（业务收入同比降幅高于20%）的机构对于金融科技的投入意愿相对更加强。两类机构中，表示疫情结束后一定会加大金融科技投入的从业者占比分别为58%和56%。一方面，金融科技在不间断服务、远程办公等方面的重要作用，极大降低了疫情对部分金融机构正常开展业务的影响，受益最多的金融机构仍会持续加大在金融科技上的投入；另一方面，疫情对业务影响最大的金融机构将更加重视金融科技对优化业务模式的重视程度，提升自身对不可预知风险的应对能力。

**（二）金融科技投入将聚焦于客户服务及维护、风险管理、信贷精准投放及贷后管理；重点技术领域为移动互联技术、远程办公系统、打造互联网生态及大数据和人工智能。**

未来对于金融科技的投入，将重点聚焦于四类业务领域：（1）客户服务及维护；（2）风险管理；（3）信贷的精准投放；（4）贷后管理。

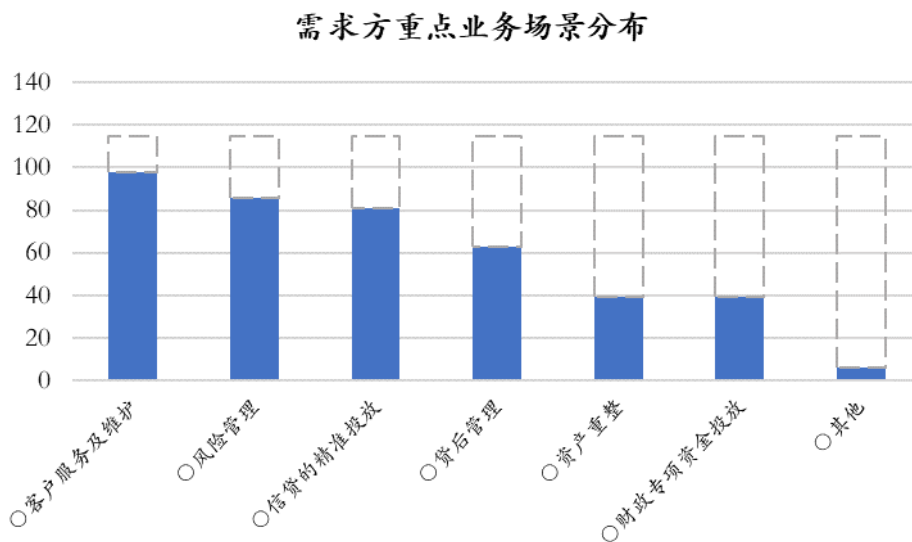
图表 21：金融科技重点服务业务场景分布



来源：“抗击疫情，金融科技价值凸显”在线调研

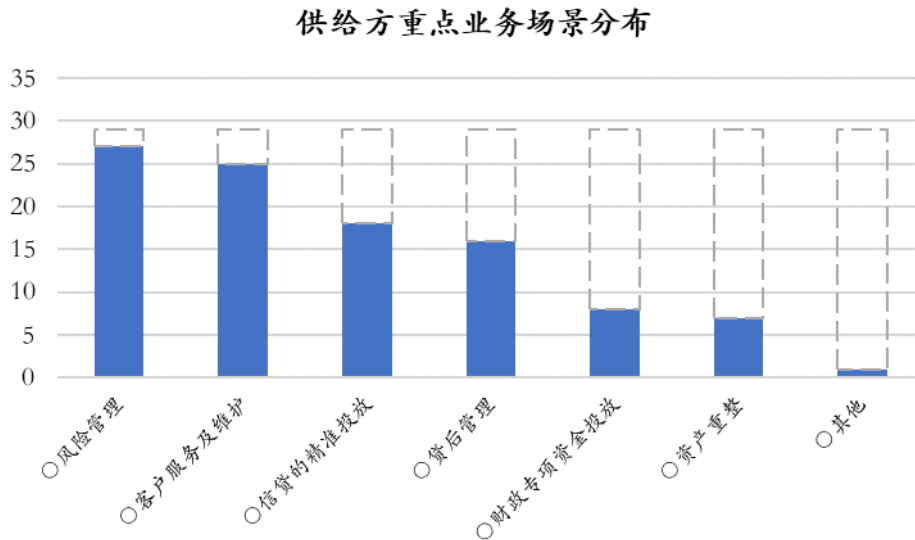
在参与调研的三类金融科技行业企业中，金融机构属于金融科技的需求方，金融基础设施运营商及金融科技公司属于金融科技的供给方。调研结果表明，金融科技重点服务业务领域的需求和供给是匹配的。

图表 22：金融科技需求方重点业务场景分布



来源：“抗击疫情，金融科技价值凸显”在线调研

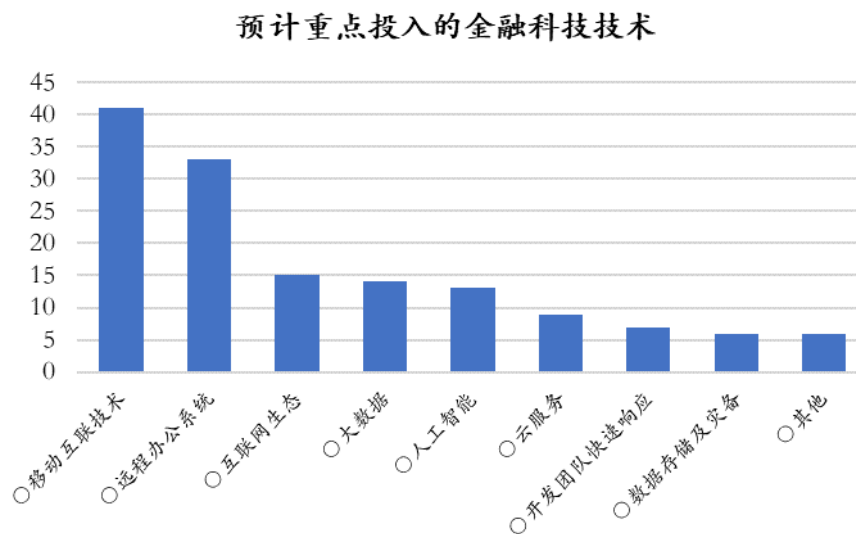
图表 23：金融科技供给方重点业务场景分布



来源：“抗击疫情，金融科技价值凸显”在线调研

同时，未来重点投入的金融科技技术领域，与其重点服务的业务领域也是匹配的。为了实现业务领域需求的支撑，五类技术将会得到重点投入：（1）移动互联技术；（2）远程办公系统；（3）互联网生态；（4）大数据技术；（5）人工智能。

图表 24：参与调研人员预计重点投入的金融科技技术



来源：“抗击疫情，金融科技价值凸显”在线调研



### （三）金融科技发展的政策建议

为了实现金融科技的良性可持续发展，参与调研人员同时提出了相关的政策建议与支持需求，主要集中在三方面：

#### （1）企业内部政策

**加大科研力度及人员投入，加快推进金融科技发展。**通过高校或研究机构同企业合作等方式，促进技术研发和应用；加强线上业务发展与创新，提升大数据分析能力，提高客户线上线下一体化服务水平；实现业务智能化转型，重视远程办公能力及工具建设，提高极端情况下的风险应对能力。

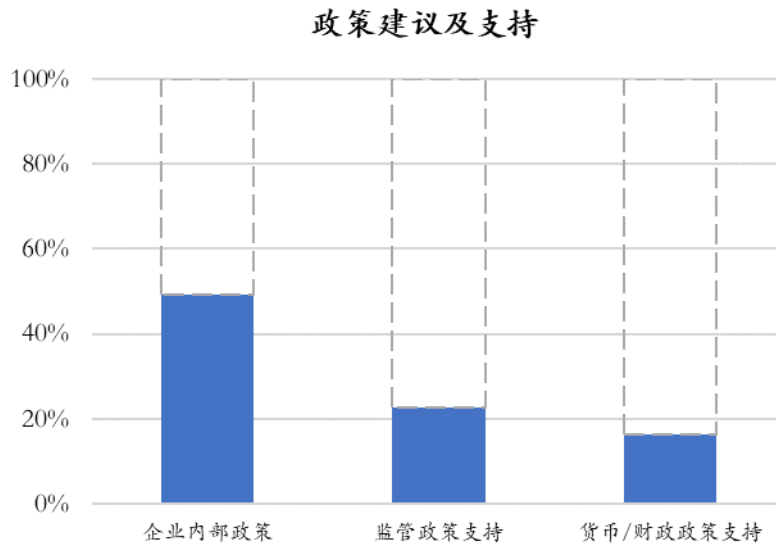
#### （2）监管政策

**制定行业标准，在风险可控的前提下给予适当的试错空间，促进金融科技发展。**完善线上业务的安全规范和应用规范；加快推进各地监管沙盒落地，引入金融科技力量，促进产品创新；加快数据安全立法，促进全社会数据要素共享流通，在合规的前提下实现金融数据、非金融数据的开放共享。

#### （3）货币政策和财政政策

帮助金融机构和金融科技公司减轻疫情影响，具体需要有：税收优惠，鼓励股权投资的相关举措，研发项目补贴，贷款贴息资助等。

图表 25：参与调研人员在金融科技发展中的政策建议及支持



来源：“抗击疫情，金融科技价值凸显”在线调研

## 六、报告总结

金融科技已经成为了金融行业发展不可逆转的大趋势，金融科技的迅速发展推动了银行、保险、证券、基金的移动化、数字化及在线化。无论是金融科技的投入，还是线下金融服务网点数量的减少都标志着以移动互联为主要服务渠道方式的转变。

本次调查问卷覆盖范围广，金融机构参与数量多，私募基金管理公司、银行、信托、证券、保险、融资担保及小贷、租赁公司及金融科技公司均有覆盖。

根据问卷反馈金融科技技术广泛服务于各业务条线，其中金融市场业务、对公业务（含中小企业业务）、零售业务位居前三，支付业务、投融资业务、同业业务等其他业务等。

得益于金融机构在金融科技的投入与持续的技术应用的广泛渗透，在此次抗击新冠肺炎疫情中，我们看到金融科技在提供不间断服务的价值。根据问卷参与者所提供的金融科技应用案例，金融科技主要的价值体现在提供不间断金融服务、线上线下业务联动、金融产品快速创新、利用电子渠道及线上服务为公众提供抗击疫情延展服务及提供金融基础设施服务等方面。

大数据、云计算、人工智能，网络身份认证、移动应用开发、分布式数据库、物联网在抗击疫情过程中在金融行业应用得到了高度认可及价值体现。在金融科技的有力支持下，保险、银行及证券行业有效落实了国家金融优惠政策，进行了一系列的产品服务创新，以保证对实体经济的金融支持。没有金融科技的支撑，这些产业与服务难以在短时间内完成设计及上线。

受到疫情影响，线上线下联动、远程办公及业务处理流程的线上化凸显了价值。很多金融机构借助移动APP、微信公众号及小程序为社区、客户提供了延展性的抗击疫情服务，例如疫情监测、在线问诊、生活缴费、捐助等社区市民服务，成为了抗击疫情应急系统的有力补充力量。

值得注意的是，此次疫情对金融行业的业务也产生了一定的影响，63%以上的问卷参与者认为1-2月份业务减少在10%-20%以下；也有少数参与者认为影响在50%左右。由于无法营销、推广、尽调和响应风险的上升，对投行、零售与对公业务带来较大影响。金融行业的业务影响来源于经济受到疫情影响所带来的业务下降和风险上升，也有受到疫情影响无法展业，客户流失的因素。目前，无论是零售业务、对公业务，还是投融资业务，在业务开展、客户获取及维护上，依然依赖于线下服务，这与金融服务的复杂性有关，金融服务业务需要人与人的交互、判断、沟通交流来获得信任，开展业务。

尽管金融科技的价值普遍得到了行业的高度认可，但在业务实际开展过程中依然依赖线下业务。但此次疫情促使很多金融机构进一步认识了金融科技的价值，对于未来最能为客户提供价值的金融科技需求提供了明确的方向。

对于疫情对金融行业影响期限的判断，60%参与者认为影响为短期，但也有17%参与者认为将带来中长期影响，还有23%的参与者认为无法判断。具体的影响会体现在业务端，需要进一步追踪以判断实际产生的影响及政策调整安排。

金融科技公司为金融持牌机构提供开发及运维服务。根据问卷反馈，金融科技技术与服务以金融机构自主研发为主，但第三方支持开发也是行业内普遍惯例，具有较高的比例：50%的金融科技技术既有企业自主研发，又有第三方提供支持；25%为企业自主研发；25%为第三方提供。疫情期间，68%的被金融科技调查者表示，金融机构对于金融科技需求明显提升，且使用度大幅提高；32%的被调查者表示，金融机构对于金融科技需求略有提升，使用度略有提高；不存在疫情发生前无明显变化的情况。

金融科技类公司在开发金融机构支持技术过程中，当前面临最需要解决的问题是金融科技如何形成可持续的盈利模式，占比36%；政策扶持次之，占比21%；人才占比18%；监管政策占比14%；资金支持占比4%；其他占比7%。

鉴于金融科技在疫情中发挥的重要作用，参与调研人员对疫情结束后的金融科技投入意愿强烈。在144位参与调研人员中，有79位从业者表示疫情结束后一定会加大金融科技投入，占比54%。

受疫情影响最小（业务收入同比降幅低于10%）及最大（业务收入同比降幅高于20%）的机构对于金融科技的投入意愿相对更加强烈。两类机构中，表示疫情结束后一定会加大金融科技投入的从业者占比分别为57%、56%。一方面，金融科技在不间断服务、远程办公等方面的重要作用，极大降低了疫情对部分金融机构正常开展业务的影响，受益最多的金融机构仍会持续加大在金融科技上的投入；另一方面，疫情对业务影响最大的金融机构将更加重视金融科技对优化业务模式的重视程度，提升自身对不可预知风险的应对能力。

未来对于金融科技的投入，将重点聚焦于四类业务领域：（1）客户服务及维护；（2）风险管理；（3）信贷的精准投放；（4）贷后管理。为了实现对业务领域需求的支撑，五类技术将会得到重点投入：（1）移动互联技术；（2）远程办公系统；（3）互联网生态；（4）大数据技术；（5）人工智能。

金融科技行业发展的自身特点来自于技术驱动，需求驱动及监管驱动。此次疫情检验了金融科技的价值，参与者也从多方面为推动金融科技发展提供了宝贵的建议：

（1）中小型银行需进一步全面提升线上服务能力；加大科研力度及人员投入，加快推进金融科技发展。通过高校或研究机构同企业合作等方式，促进技术研发和应用；加强线上业务发展与创新，提升大数据分析能力，提高客户线上线下一体化服务水平；实现业务智能化转型，重视远程办公能力及工具建设，提高极端情况下的风险应对能力。

（2）金融机构应建立和完善内部远程办公及研发协作平台，一方面提升自身的线上研发集成能力；另一方面具备为客户提供远程、全天候、不间断服务的快速响应能力，支持疫情期间产品服务快速上线。

（3）金融机构应继续增加科技投入，加强人工智能等新兴技术在传统业务领域的应用，进一步提升人工替代率和业务智能化水平，从而增强应对各类突发经营风险的能力。

（4）监管政策方面，加速金融监管沙箱的落地，降低合规不确定性带来的成本，加速金融科技的广泛应用。制定行业标准，在风险可控的前提下明确监管要求，促进金融科技发展。完善线上业务的安全规范和应用规范；加快推进各地监管沙盒落地，引入金融科技力量，促进产品创新；加快数据安全立法，促进全社会数据要素共享流通，在合规的前提下实现金融数据、非金融数据的开放共享。

（5）金融机构应加强灾备基础设施建设，提升在异常情况下系统安全稳定运维能力。

(6) 政策层面需要密切关注疫情对实体经济影响对金融业务的传导，帮助金融机构和金融科技公司减轻疫情影响建议考虑的政策包括税收优惠，国家进行股权投资，研发项目补贴，定向利率优惠等。

## 重要声明

新华财经研报由新华社中国经济信息社发布。报告依据国际和行业通行准则由新华社经济分析师采集撰写或编发，仅反映作者的观点、见解及分析方法，尽可能保证信息的可靠、准确和完整，不对外公开发布，仅供接收客户参考。未经书面许可，任何机构或个人不得以任何形式翻版、复制、刊登、转载和引用。