

金融深一度

数字人新员工“入职”券商 协同还是替代?

■本报记者 周尚任
见习记者 于宏

“您好,我是数字人小美(化名),7x24小时全天候为您服务。”券商数字人小美的形象精致干练,发音抑扬顿挫,高度模拟了真人语音效果。当前,多位与小美职能相似的数字人已“入职”证券公司。

随着科技与金融的深度融合,科技创新成果不断推动金融服务的提质增效。如今,券商数字人在智能客服领域提供即时响应与个性化解答,在开户流程、投资者教育中担任引导角色,同时还在信息生产、直播引流等方面发挥着积极作用,缓解了券商的服务压力。

“无科技、不金融!”券商正聚焦“五篇大文章”中的数字金融领域,推动科技创新与金融服务深度融合,积极探索数字人与真人工协同的最佳模式。中央财经大学中国金融科技研究中心主任张宁在接受《证券日报》记者采访时表示:“就金融行业而言,从我们的测算结果来看,数字员工在金融行业的‘替代拐点’指数(数字人在指定条件下具备的业务能力水平评价指数)为0.67左右,处于相对较高的程度,虽然目前的应用实践还限制在部分特定业务环节,但未来金融行业更高程度应用数字员工是必然的趋势。”

数字人上岗 引领服务升级

近期,在一系列政策“组合拳”利好下,券商迎来“开户热”。为确保投资者顺利开户,不少券商加班加点,推出7x24小时持续开户服务,广泛应用于开户引导、资讯制作与传播、投资者教育、基金托管等多个业务场景。

在AI技术蓬勃发展的态势下,虚拟数字人的语义理解、实时沟通等能力不断提升,应用场景不断拓展。据记者不完全统计,目前,至少有十家券商已推出数字人相关服务,广泛应用于开户引导、资讯制作与传播、投资者教育、基金托管等多个业务场景。

《证券日报》记者亲身体验了数字人的开户引导功能,感受到了数字人为投资者带来的便捷体验,过程中,数字人通过语音和文字指引,详细介绍了开户操作流程及注意事项,极大地简化了开户流程。目前,中国银河、中信建投等多家券商均已应用该功能,有效改善用户体验。

券商数字人的“职责范围”十分广泛。例如,财达证券打造数字投资者教育基地,运用AI数字人实现3D全景展示、沉浸式浏览讲解等服务;



目前,至少有十家券商已推出数字人相关服务,广泛应用于开户引导、资讯制作与传播、投资者教育、基金托管等多个业务场景

王琳/制图

国信证券则已推出23款AI数字人,生成了多达1292条数字人视频,有效改善了传统视频制作周期长、成本高的痛点;山西证券则以“AI数字助理”为抓手,健全数字化业务体系;广发证券、国信证券等券商也早已在数字人直播领域布局,推动投教知识的广泛传播。

当然,数字员工的作用远不止对外服务客户。“对内方面,证券行业中的某些事务性工作,特别是已经实现RPA(流程自动化机器人)的业务环节,例如客户服务、信息整合等环节,较为适合数字员工发挥作用,同时也是目前数字员工应用程度较高的领域,智能决策机制较为完善。”张宁进一步补充。

助推提质增效 丰富服务模式

《证券日报》记者发现,客服部门历来都是金融业的“成本高地”之一,近年来各金融机构不断推动客服中心“数智化”,降低人力成本。券商也正积极拓展数字人应用边界,丰富金融服务模式。数字技术的运用,不只是将线下业务搬到线上,提高离柜率、替代率,更是将业务解决方案与流程融入应答服务之中,真正实现降本增效。

“AI对于企业经营的核心价值主要体现在提效、增收、节支和避险四方面。”易观分析研究合伙人陈晨在接受《证券日报》采访时表示,对于证券业,虚拟数字人的应用目前主要集中在一些标准化、批量化的任务中。例如,依托数字人智能化、全天候服务的特点,用户可以随时获取智能反馈。同时,数字人应用

还具备良好的规模化潜力,尤其是在需要批量生成和分发资讯内容的场景中,可以大幅提高内容生产的持续性和覆盖面。

从实践案例来看,国信证券打造了集生产、审核、运营于一体的“短视频采编平台”,以进行AI数字人视频的自动生产与管理。海通证券则将数字人服务融入更多环节,截至去年末,公司已上线1100余个相关业务流程,应用在20余个业务部门,每日节省人力730小时以上。

“虚拟数字人等数字员工的常态化使用,将为证券业带来多方面影响。”张宁表示,第一,数字员工的使用或将造成行业雇员数量的减少;第二,行业的管理机制将发生变化,数智赋能逻辑会被充分运用,降低券商运营成本;第三,证券行业对智能应用的监管覆盖面将扩大,监管机制将进一步完善。整体而言,预计数字员工的全面应用将推动行业高质量发展的进一步加速。

数字化的应用解放出大量的人力资源,未来券商从业人员和数字人的“相处”模式将会如何?在采访中,记者发现,券商更倾向于探索数字人与真人工之间的业务协同互补模式,而非“替代”。但不可否认的是,在一些机械化、流程化的业务中,已不再需要太多人工操作。

如何兼顾 合规和便捷

随着数字人技术在证券业务领域的广泛应用,券商正面临着一个新的课题:如何在智能化浪潮中,既

充分利用数字人的高效与便捷,又确保合规风控管理的稳健与可靠?这无疑是一项充满挑战的任务。

记者在券商数字人服务体验中,发现目前大多数数字人的功能还局限于语音播报,且内容限于有限的数个问题,比如“今天大盘怎么样”“要闻资讯”“如何操作余额宝理财”等,数字人播报后,客户仍需按相关提示自行操作。总体而言,数字人展现出了较高的专业素养和服务效率,但在面对一些复杂且具体的投资理财、投资策略等问题时,数字人的答复更倾向于提供路径引导,略显刻板。

“对于专业性、风险性较高的场景,数字人暂时无法起到主导作用。”陈晨介绍,比如在智能投顾环节,需充分考量投资建议的风险与投顾人员的责任。AI驱动的数字人在这种场景下往往作为辅助角色为客户提供分析与决策支持。整体来看,数字人在证券业的应用仍有待技术突破以及对场景价值的深度理解。未来,证券业可在个性化服务方向做进一步探索,例如基于投资偏好、风险评估和历史行为等数据形成客户专属的数字人助理,提供高度定制化服务。

数字人应用的深化也伴随着合规性的严峻考验。券商从业人员在展业前需获得相关业务资质。为此,部分券商给出了相关信息提示,在AI数字人视频画面中标注“本视频采用AI深度合成技术”,同时标注了相关人员的执业编号。

对此,中国电子商务专家服务中心副主任郭涛对《证券日报》记者表示:“券商在虚拟数字人的应用中需注意多方面问题。在合规

性方面,要确保数字人传播的信息准确、合法,符合监管规定;应对数字人产生的内容进行严格审核,防止不当言论或错误信息的传播。在人员从业资质管理上,数字人虽非传统意义上的从业人员,但背后的运营团队应具备相应专业知识和资质。”

全“数”前进 科技布局再深化

数字人加盟的背后,是证券业的数字化转型不断深化的体现。在政策支持下,券商正竞相加大相关投入,据统计,共有40家上市券商披露了2023年信息技术投入,15家券商信息技术投入超过5亿元,其中,华泰证券信息技术投入居首,总额为25.78亿元;海通证券、国泰君安、中金公司、招商证券的信息技术投入均超过15亿元。

在数字化浪潮下,券商正将目光投向更加广阔的AI大模型等前沿科技领域,全方位加深业务与AI等金融科技成果的结合,构筑业务优势和发展动能。国泰君安推进全面数字化转型,发布多模态证券垂类大模型。海通证券也推出垂直领域大模型,成功落地智能问答、智能研报等业务场景。东吴证券围绕AI+应用赋能持续突破重点场景,完善数智大脑系统建设。

展望未来,张宁表示:“全面推进数字化转型、金融科技赋能是证券行业鲜明的发展趋势,AI、大数据等技术为券商提供了丰富的发展机遇与助力,科技成果正日益成为券商应对市场竞争和推动业务发展的核心生产力之一。”

国家能源集团 公布前三季度“成绩单” 各类指标累计247项次刷新历史纪录

本报讯(记者杜雨萌)“前三季度,国家能源集团生产运营多项指标首次首创、屡次屡创历史纪录,9项一级指标全部超年度计划,其中商品煤销售量、发电量、船舶运输量等7项创新高,各类指标累计247项次刷新历史纪录。”10月17日,国家能源集团新闻发言人黄清在国家能源集团2024年三季度新闻发布会上说。

本次新闻发布会上,国家能源集团围绕能源保供、重大项目建设、科技创新以及改革进展等方面,对外披露前三季度“成绩单”,同时就第四季度工作安排进行部署。

具体来看,在能源保供方面,国家能源集团持续强化煤炭高产、电力顶峰、运输畅通以及防台度汛。比如,其自产煤连续36个月保持月产5000万吨峰值水平,三季度自产煤量达到1.6亿吨。再比如,度夏期间日发电量18次超40亿千瓦时、最高负荷达到1.82亿千瓦,8月份总电量同比增长7.3%,刷新最高单日纪录;一体化出区调运量屡创历史新高,日均百万吨由新常态质变为硬实力。疆煤出区量保持高速增长至月均200万吨,有力推动能源产业梯度有序转移等。

从重大项目建设情况看,数据显示,今年以来截至三季度末,国家能源集团已完成固定资产投资1533亿元,同比增长23.5%,其中可再生资源投资971亿元,设备更新改造等技改投资175亿元。

从科技创新角度来看,国家能源集团全力推进“支撑能源转型的煤炭清洁高效利用”等重点任务,加强关键核心技术攻关谋划布局,加强科技产业和科技成果转化管理,深化数字信息技术与产业高质量发展有机结合,取得了一批引领行业发展的重大科技成果。截至9月底,国家能源集团今年以来申请专利合计3584件,同比增加14.8%,其中发明专利2224件,同比增加20.3%。

从国有企业改革深化提升行动主体任务完成情况看,《证券日报》记者获悉,截至三季度末,国家能源集团国有企业改革深化提升行动主体任务已完成65.96%,预计年底能够高质量完成目标任务。

“今年四季度,国家能源集团将继续着力开展以下三个方面工作。”黄清表示,首先,坚决履行好迎峰度冬能源保供职责使命。其次,确保高质量完成年度目标任务。包括强化煤电协同、煤运协同、煤化协同、煤电与新能源协同、产融协同,优化资源配置,全面提高资产、资本价值创造水平。国家能源集团四季度固定资产投资近千亿元,全年完成固定资产投资2500亿元以上,同比增长超10%。新能源全年开工2800万千瓦,投产2700万千瓦。最后,高标准做好五年规划和年度计划。

常山药业一药品获尼日尔注册批文 加速海外拓展与创新药研发

■本报记者 张晓玉

10月17日晚间,常山药业发布公告称,公司于近日收到通知,公司药品依诺肝素钠注射液获得尼日尔药品监督管理局签发的药品注册证书。公告显示,依诺肝素钠注射液用于预防静脉血栓栓塞性疾病(预防静脉内血栓形成),特别是与骨科或普外手术有关的血栓形成;与阿司匹林合用,治疗不稳定性心绞痛及非Q波心肌梗死;用于血液透析体外循环中,防止血栓形成。

常山药业表示,本次依诺肝素钠注射液获得尼日尔注册批文,对公司拓展海外市场带来一定积极影响。目前公司肝素制剂产品海外销售收入占公司营业收入比例较低。

近年来,常山药业的肝素制剂国际注册工作不断取得进展。常山药业董秘刘中英对《证券日报》记者表示:“近年来,公司依诺肝素钠注射液相继取得了乌兹别克斯坦、吉尔吉斯斯坦、巴基斯坦、马里等多个国家注册证书。今年,公司也在积极推进肝素制剂在欧洲和美国的注册工作并取得了进展,依诺肝素钠注射液、依诺肝素钠原料药和肝素粗品在9月份通过了欧盟GMP认证。”

常山药业主营肝素类产品,包括肝素钠粗品、肝素钠原料药、肝素钠注射液、低分子量肝素钠原料药等。目前,公司是国内少数同时拥有四种低分子量肝素制剂批件的生产企业。

今年上半年,受国内集采政策、原料药价格下降等多重因素影响,公司肝素业务的盈利能力受到了一定冲击。

常山药业表示,公司以往主力品种低分子量肝素钠注射液未纳入全国性集采,仅在部分地区执行了省级集采。在执行药品集中采购政策中,对未过评的低分子量肝素制剂产品的销售价格进行了限制,导致2024年上半年低分子量肝素钠注射液销量和销售收入同比大幅下降,是公司营业收入大幅下降的主要原因。

面对这一挑战,常山药业董事长、总经理高晓东对记者表示:“公司也在积极通过降低成本、扩大出口销售、加快制剂国际注册等多种方式,争取恢复肝素业务的盈利能力。”

“除集采外,公司还拥有肝素原料药销售和其他肝素制剂产品销售渠道。公司将在稳定国内市场的基础上,积极拓展海外市场,公司制剂的欧盟注册工作也在快速推进。”高晓东继续说道。

高晓东直言,近年来,肝素行业确实面临巨大的市场变化和波动,对公司的生产经营形成重大挑战。公司管理层将积极应对困难,恢复肝素主营业务,同时推进创新药的研发和上市。

跨境ETF赎回压力增大 产品溢价率明显回落

■本报记者 彭衍菘

近期,全球资本市场波动加剧,叠加A股市场吸引力提升,投资海外市场的跨境ETF遭遇较大赎回,自9月24日以来平均单日产品被赎回近1亿份,跨境ETF整体溢价率有所回落。

跨境ETF通常属于QDII(合格境内机构投资者)基金的一种,投资者通过购买跨境ETF,可以在国内市场上间接投资国外资产,实现资产的全球化配置。不过,叠加近期

海外市场波动加剧、A股交易放量等因素,跨境ETF遭遇普遍赎回。

Wind资讯数据显示,截至10月17日,35只跨境ETF(剔除中概股ETF、港股ETF、油气ETF)合计规模1063亿元,较9月24日规模下降29亿元,平均单日产品份额减少0.96亿份,下降7.36%;其中七成跨境ETF期间遭遇赎回,均超过600万份。

具体来看,多只投资美股、日本股市等海外市场的跨境ETF遭赎回情况明显,纳斯达克100ETF、纳斯

达克100指数ETF、日经225ETF等12只产品,9月24日至10月17日期间,净赎回份额均超过1亿份。

前海开源基金首席经济学家杨德龙对《证券日报》记者表示,近期,全球资本市场经历重大变化,A股和港股显示出从底部回升的趋势。在这种背景下,投资者可能会将资金从跨境ETF赎回,转而投向A股市场,以期获得更好的回报。

作为对比,9月24日至10月17日期间,共计930余只ETF(剔除投

资海外市场的QDII基金)规模增加6062.57亿元,平均单日产品获申购1.72亿份,平均份额增加28.15%。

跨境ETF自身的一些特性也加剧了近期的赎回现象。排排网财富管理师曾衡伟表示,一方面,部分跨境ETF的规模相对较小,流动性相对较差,在一定程度上限制了投资者的交易灵活性。另一方面,由于QDII基金额度的限制,跨境ETF的投资意愿。

杨德龙表示,此前一些跨境

ETF出现的溢价申购现象,也加剧了投资者的赎回意愿,当溢价率较高时,一旦市场回落,投资者可能会面临较大的亏损风险。因此,部分投资者选择赎回跨境ETF,以避免潜在的损失。

曾衡伟表示,当前跨境产品的投资机会在于全球资产配置,可以分散单一市场的风险,特别是估值低、成长潜力大的市场。然而,投资风险也不容忽视。汇率风险、市场风险、交易时间差异以及流动性风险都是投资者面临的挑战。

前三季度314家上市公司拟购董责险 数量超去年全年

■本报记者 冷翠华
见习记者 杨笑寒

董责险是董事、监事及高级管理人员责任保险的简称,是对董事、监事及高级管理人员履职过程中因工作疏忽或被追究责任而产生的法律诉讼费用及其他相应民事赔偿责任进行保障的一种保险。

2021年,首例特别代表人诉讼案中,独立董事及高管等相关责任人承担高额比例连带赔偿责任的判决,一度引起了上市公司购买董责

险的需求激增。当年,发布董责险购买计划的上市公司数量同比大增逾200%。此后两年,购买董责险的上市公司数量同比增速有所下降。

而今年以来,上市公司购买董责险的“热情”再次回升。《证券日报》记者据东方财富Choice数据库不完全统计,今年前三季度,共有314家上市公司公告购买董责险的计划,同比增长53.2%,已经超过去年全年拟购买董责险的上市公司数量。

究其原因,中国精算师协会创

始会员徐琛对《证券日报》记者表示,这主要受两方面因素影响:一方面,近年来,上市公司因为信息披露虚假陈述等方面的问题,使得其董事和高级管理人员等承担相应赔偿责任,加大了其在经营过程中可能面临的风险,叠加这类赔偿金额通常较大,就使得上市公司有分散风险的需求;另一方面,今年7月份施行的《中华人民共和国公司法》(以下简称“新公司法”)提高了对董监高的履职责任要求,董事因履职不当而导致赔偿的潜在风险增加,而

董责险是一种较好的化解风险的方式。

新公司法首次通过立法形式确立了董事责任保险制度,在强化董监高履职责任的同时,提出“公司可以在董事任职期间为董事因执行公司职务承担的赔偿责任投保责任保险”。

随着新公司法强化上市公司董监高履职责任,董责险成为上市公司分散风险的重要方式之一。数据显示,新公司法实施至9月底的3个月里,有62家上市公司公告拟购买

董责险,是去年同期拟购买董责险公司数量的近3倍。

展望未来,徐琛认为,从资本市场发展的趋势来看,董责险的渗透率有望逐渐提升。一方面,保险公司有发展董责险的动力;另一方面,董监高也需要保险公司提供相应的保障。因此,从中长期来看,董责险的渗透率会逐步提高。今年新公司法的修订也是一个很好的契机,预期未来会有更多公司考虑购买董责险来规避董监高履职过程中的一些风险。