

金融深一度

## 远程银行的“跨越山海”与咫尺服务

■本报记者 李冰熊 悦

“我们观察到多家银行的AI业务已从‘试试看’转为‘必须做’，其整体战略布局已被重构。远程银行不仅是银行数字化转型成果的集中展现，更是其关键输出端口。它不再是成本中心，而是新的服务核心、营销中心和价值创造中心。”蚂蚁数科副总裁余滨在接受《证券日报》记者采访时分享了他的见解。

从业者的直观感受，正是当前银行业数字化转型深入推进的真实写照。在数智驱动下，金融服务提质增效，有力推动了银行跑出金融为民的“加速度”。作为数字化转型的“桥头堡”，远程银行由信用卡中心、电话银行中心、网络银行部等传统部门整合而成，形成独立的“远程银行部”或“线上客户经营中心”，并提升至与线下网点同等重要的战略层级，成为银行全面数字化转型的重要支点。

随着“数字中国”建设及做好“数字金融”大文章的深入推进，以创新为核心的新质生产力正迅速崛起，成为推动金融高质量发展的核心动力。在新形势下，银行与用户的关系正在重塑，服务渠道与工具也在不断更新迭代，一幅“新金融”的蓝图正徐徐展开。

## 从功能叠加走向业务重构

余滨长期深耕在业务一线，致力于服务机构的远程银行建设。他向记者讲述：“如今，我们为银行提供的AI应用已从最初的智能客服、知识问答等单点场景，扩展至全行级、多场景、系统化的AI智能体部署，覆盖营销、风控、投顾、理赔等核心业务。AI不再仅仅是IT部门的项目，而是升级为‘一把手’工程，涉及业务流程重构、组织升级和战略重塑。”

作为响应客户需求的前沿阵地，银行客服中心正经历物理形态和服务模式的双重转型。根据中国银行业协会发布的《中国银行业客服中心与远程银行发展报告(2024)》(以下简称《报告》)，截至2024年末，已有37家银行客服中心更名为远程银行中心，占比44%，较2023年提升4个百分点。

整体来看，远程银行经历了从“电话银行+在线客服”的1.0时代到“移动银行+初级AI”的“2.0时代”的进阶，目前正积极探索迈入“AI原生银行+大模型智能体”的3.0时代。

“在远程银行向3.0时代发展的过程中，以大语言模型(LLM)、AI智能体(Agent)、RAG(检索增强生成)等技术为主导，发展趋势及背后逻辑是从‘功能叠加’走向‘业务重构’。银行不再满足于利用AI实现几个单点应用，而是开始思考如何利用AI重塑核心业务流程和组织架构，AI的价值认知已从‘可选工具’转变为‘核心基础设施’。”余滨表示。

《证券日报》记者走访调查发现，当前远程银行正逐步成为一个“无形的全能型网点”。依托全媒体布局，远程银行的业务范围大幅扩展，除了咨询和查询、办理信用卡、申请贷款、购买理财产品，甚至办理开户等传统需“亲临柜台”的业务也纳入了远程银行的服务范围。智能客服能够处理大部

整体来看，远程银行经历了从“电话银行+在线客服”的1.0时代到“移动银行+初级AI”的“2.0时代”的进阶，目前正积极探索迈入“AI原生银行+大模型智能体”的3.0时代



崔建斌/制图

分简单、重复的查询，而贷款面签等复杂业务则由人工承接，进而提升服务效率和客户体验。

例如，上海银行推出的AI手机银行，当用户提出“有什么理财产品可以投资”时，AI通过分析用户的资产负债、现金流、风险偏好等信息，短时间内从数百款理财产品中筛选出几款。用户进一步询问产品的风险、周期等问题时，AI手机银行也能即时提供专业解读，操作流畅度堪比与专业银行顾问面对面交流。

数据显示，2024年，银行业客服中心与远程银行智能服务占比提升59.41%，机器人问题识别率与解决率分别达96.19%和92.59%。

“从银行视角来看，发展远程银行有助于整合多渠道数据，构建统一客户画像，支持精准营销与个性化服务，增强客户黏性。”中国银行研究院研究员吴丹对《证券日报》记者表示。

## 从交易处理转向价值运营

为做好数字金融大文章，2024年11月份，中国人民银行等七部门联合印发《推动数字金融高质量发展行动方案》提出，系统推进金融机构数字化转型、运用数字技术提升重点领域金融服务质效、夯实数字金融发展基础、完善数字金融治理体系等多项内容。

商业银行发展远程银行的目的也在于此，即突破传统银行网点的地理和人力资源限制，通过线上渠道，为客户提供便捷和个性化的服务，实现客户服务的延伸。目前，发展远程银行的银行仍以国有大行和股份行为主，辅以部分城商行和农商行。

作为远程银行的重要组成部分，手机银行是用户感受金融温度最常用的数字媒介。上海银行相关负责人表示，目前该行AI手机银行已显现三大效能提升：一是通过大模型精准意图识别与工作流程优化，实现业务办理转化率提升；二是补充金融资讯、生活服务知识库，结合思维链训练，线上问题解决率显著提高，人工服务依

赖降低；三是金融服务的普惠性与安全性得到双重强化。

交通银行手机银行推出的“财富规划”工具融合专家经验和智能算法，能够为客户提供“一户一策”的大类资产配置功能。“手机银行在财富管理方面更加关注客户在资产配置过程中的服务体验，通过对界面样式、智能工具、品牌内容等的再升级，为客户带来更高质量的金融服务。”交通银行相关负责人表示。

在吴丹看来，银行大力发展远程银行的内部逻辑在于实现降本增效、拓展客户服务边界与加速数字化转型。远程银行不仅是服务模式的升级，更是推动银行从“交易处理型”机构向“价值运营型”机构转变的关键路径，有助于银行在数字化竞争中构建核心优势。

谈及银行机构建设远程银行的普遍诉求，余滨感受颇深。他表示，从实际参与的技术服务案例来看，银行首先关注技术服务客户的能力和产生的业务实效，技术的安全性与合规性；其次希望最终能构建和掌控自己的AI能力，实现自主可控，而非完全依赖外部；第三，希望构建清晰的技术实施路线图和方法论，而非零散的技术点。

“为客户提供便捷、高效、个性化的金融服务，是银行机构建设远程银行时的核心诉求。”北京中关村科金技术有限公司总裁喻友平认为，大模型可以深度分析对话，挖掘客户需求与情感倾向，为服务策略提供依据；智能质检系统可以基于合规目的分析工作流程中的沟通数据，保障服务质量与规范流程。这些变革不仅显著提升远程银行运营效率，更为客户带来优质、便捷、个性化的全新服务体验。

## 从“手和脚”的延伸进化为“大脑”

可以说，当前银行业对远程银行的认知已发生了根本转变。过去，远程银行被视为渠道，是机构端“手和脚”的延伸。而如今，远程银行已进

化为大脑，成为驱动银行业务流程再造、组织变革和体验升级的核心引擎。此时的远程银行更像一个“线上柜台”或“电子渠道的集合”。其主要目标是替代线下网点的简单业务，缓解柜面压力，降低运营成本，核心特征是“以客户体验为中心”和“数据驱动”。

“一个物理网点仅能服务周边几公里的客户，而一个远程银行中心却能无缝服务全国乃至全球的客户。这对于区域性银行突破地域限制、实现全国化经营具有战略意义。”南开大学金融学教授田利辉表示。

受访专家认为，尽管目前远程银行普遍已从“被动客服响应”转向“主动赋能业务”，但在大模型、生成式人工智能等新技术浪潮下，远程银行发展仍面临诸多待解难题，包括业务重塑存在壁垒、AI技术应用深度不足、人才与机制建设滞后、技术标准不统一、数据安全有待加强等。

“远程银行将传统线下业务迁移至线上，需重新设计业务流程，涉及监管合规、客户体验、员工培训等多方面问题。远程银行的运营需跨部门协作，而传统银行的组织架构往往较为僵化，难以适应远程银行的灵活需求。”中国邮政储蓄银行研究员姜飞鹏告诉记者。

“在行业后端实践中，数据安全与隐私保护成为远程银行建设面临的首要问题。”喻友平认为，目前远程银行领域的技术标准和规范尚不统一，不同银行和科技公司采用的技术架构和接口标准存在差异，导致系统之间的兼容性和互操作性较差。这不仅增加了系统集成和运维成本，也影响了远程银行的服务质量和效率。

为推动远程银行发展，余滨总结了两种可行的落地路径：一种是从技术基础设施入手，构建大模型中台赋能应用，包括采购智能体开发平台、盘点数据结构，梳理内外部知识库和工具库等；另一种是以手机银行为载体，构建AI原生的移动金融服务体系，从系统架构到用户交互界面全面彻底拥抱AI。

外资机构密集调研A股上市公司  
深挖中国资产长期投资价值

外资机构的调研不仅频次高，覆盖范围也广。从调研的板块分布来看，外资机构重点聚焦工业机械、电子元件、集成电路、电子仪器、医疗保健设备等领域。据统计，汇川技术、埃斯顿、华明装备、奥普特等标的，均获得80家以上外资机构调研

■本报记者 昌校宇

Wind资讯数据显示，截至9月18日，今年下半年以来，共有415家外资机构现身A股上市公司调研名单，合计调研次数达1885次。外资机构密集调研反映出对中国宏观经济韧性、A股市场投资价值及细分赛道机遇的高度关注。从调研频次、聚焦板块到核心标的，外资机构用实际行动释放出看好中国资产的积极信号，同时，多家机构也明确表态，看好中国市场的长期配置价值。

## 调研频次高、覆盖广

从调研频次来看，下半年以来，外资机构对A股上市公司的调研呈现“高频次、广覆盖”的特征。在参与调研的415家外资机构中，多家国际知名机构表现尤为活跃。其中，知名对冲基金Point72以63次调研位居外资机构调研次数榜首，其重点关注的个股包括宁波银行、潍柴动力、奥普特等。此外，高盛、美银证券、花旗环球等国际知名机构表现也较为活跃，调研次数均超过40次。

从调研的板块分布来看，外资机构重点聚焦工业机械、电子元件、集成电路、电子仪器、医疗保健设备等领域。据统计，汇川技术、埃斯顿、华明装备、奥普特等标的，均获得80家以上外资机构调研。

在密集调研的同时，多家外资机构通过市场评论、策略报告等形式，明确表达了对中国经济及A股市场的乐观判断。

富达基金基金经理张笑牧表示，当前全球政治经济局势面临诸多不确定性，使得投资者对具有较高确定性的资产兴趣浓厚。展望全球，中国是同时具备稳定的国内环境和强大战略纵深的经济体，能够在地缘政治环境愈发复杂的趋势下，体现出较强的经济和社会韧性。

在富达国际亚洲经济学家刘培乾看来，尽管当前中国经济仍处于回稳阶段，但多项重大发展趋势提振了市场信心。2025年初的“DeepSeek时刻”、新兴消费崛起，加上出口贸易

及人工智能(AI)相关投资的强劲需求，重振了投资者对中国经济增长前景的信心。

联博基金市场策略负责人李长风认为，结合中国企业结构改善，以及国债利率下行背景下股票资产吸引力的提升，海内外资金仍有望共同推动A股市场稳步上行。

## 青睐科技等赛道

从调研标的及外资机构观点来看，外资机构对A股细分赛道的布局逻辑清晰，科技、高端制造、医疗设备等领域成为共识性选择，同时部分机构也关注消费、新能源等板块的结构性机会。

威灵顿投资管理在《看好新兴市场再度崛起的十大理由》中提到，对中国资产保持谨慎乐观的理由是，中国在MSCI新兴市场指数中的权重仍属最大，占比近30%。中国已转向更加多元化的经济发展模式，涵盖消费与服务，以及在电动车、人工智能、机器人、高端制造和绿色能源等领域的创新。从调研数据来看，中微公司、时代电气、汇川技术等科技及高端制造标的，均获得多家外资机构反复调研。

联博基金对“反内卷”等一系列政策积极预期，认为其有望持续强化中国企业分红水准，提升净资产收益率，吸引更多长期投资资金流入，并进一步结构性改善中国股市估值相对其他市场偏低的情况。李长风认为对中国股市具备中长期配置价值，尤其是那些持续投入研发、掌握核心技术、产品具备国际竞争力的企业仍有机会实现稳健盈利。

医疗保健设备领域同样受到外资机构重点关注，联影医疗、迈瑞医疗、澳华内镜等标的下半年以来调研热度居高不下。业内人士认为，从市场需求来看，人口老龄化及居民健康意识提升，为医疗保健设备行业提供了长期增长动力。

外资机构频繁调研的背后，是对中国经济长期增长韧性和产业升级趋势的认可。从科技创新到高端制造再到医疗健康，外资机构正在通过深入调研，精准捕捉中国经济结构转型中的投资机会。

国际资本加仓中国资产  
科技与创新药成重点领域

■本报记者 金婉霞

9月18日，上海微盟企业发展有限公司(以下简称“微盟”)发布公告称，公司获得无股权投资管理有限公司(以下简称“无股权投资”)2亿美元的投资，所得资金主要用于AI(人工智能)的投入和研发以及国际化布局。公告显示，无股权投资是一家根据香港法律注册成立的有限公司，并设有香港及阿布扎比双总部。

“这笔资金将用于AI在SaaS中的整合和应用，升级AI技术基础设施以提升计算能力及存储容量，积极推进海外业务发展等。引入专注高科技领域长期价值投资的国际长线资本，将有助于推动公司在AI领域的加码投入和布局，从而为更多国际商家提供智能化升级产品和服务。”微盟相关负责人对《证券日报》记者表示。

这是近期又一国际资本机构“加仓”中国资产的案例。据记者不完全统计，今年8月份和9月份，新加坡主权基金新加坡政府投资公司先后增持了基石药业、和铂医药控股有限公司；此外，摩根大通、花旗集团、摩根士丹利等也均在8月份通过港股增持了中国资产。

今年下半年，国际资本对中国资产的配置意愿也明显增强。国际金融协会发布报告显示，今年8月份，外国投资者向新兴市场股票和债券投资组合投入448亿美元，为近一年来的最高规模。其中，流入中国市场投资组合的资金合计

约390亿美元，占据主要部分。高盛集团有限公司研究部数据显示，8月份，全球对冲基金对中国的净买入创去年9月份以来新高，对冲基金对中国的毛头寸达到两年来新高。

其中，科技与创新药板块成为外资关注重点领域。作为外资系统性配置中国资产的“第一站”，据Wind资讯数据统计，今年下半年至9月18日，外资在港股信息科技公司中的持股比例增加了20%；生物科技持股比例增长29%。

摩根大通中国内地香港地区股票策略研究主管刘鸣镛对《证券日报》记者表示：“在信息科技、医药领域，我们均观察到了明显的创新产品爆发现象。”刘鸣镛称，对于科技板块而言，伴随着AI技术的突破和AI端资本开支的增长，若企业实现较大创新突破，往往会带来收入端的大幅增长。

浦银安盛基金相关负责人认为，在中国经济基本面持续边际改善、全球降息预期不断走强的背景下，港股尤其是港股科技方向的投资价值依然值得投资者重点关注。“近期海外云服务商业绩指引持续释放乐观信号，中国相关产业链公司也面临较强的增长需求，例如光模块、光通信、液冷等板块的长期增长空间依然较大，同时全球互联网大厂持续加码算力建设，中国自身芯片产业链的发展趋势也较为确定，上下游均保持较高的业绩增速预期。”该负责人表示。

## 资本市场赋能专精特新企业高质量发展

■朱宝琛

日前，河南省“专精特新”专板开板仪式暨2025资本赋能专精特新企业高质量发展大会在郑州举行。会上，河南省“专精特新”专板正式开板，首批106家企业集中入板，涵盖高端制造、新材料、生物医药等新兴领域。

这是资本市场赋能“专精特新”企业发展的一个生动写照。事实上，各地“专精特新”专板陆续开板，持续为企业提供优质高效的资本市场服务，并逐渐成为助推“专精特新”企业加速成长的重要平台。

作为中小企业群体中的“领头羊”，“专精特新”企业代表着中小企业发展壮大的方向。当前，我国已初步构建起

覆盖“创新型中小企业、专精特新中小企业、专精特新‘小巨人’企业”的优质中小企业梯度培育体系，推动“专精特新”企业在规模与质量上同步提升。数据显示，截至2024年底，全国“专精特新”中小企业超14万家，专精特新“小巨人”企业达1.46万家。

然而，在迈向高质量发展的道路上，“专精特新”企业也面临一些现实挑战，尤其是资金短缺问题。融资渠道的局限性导致企业资金链紧张，难以在技术研发等方面加大投入，技术创新方面常常力不从心，从而阻碍企业整体成长进程。

不过，资本市场推出了一系列支持举措，为“专精特新”企业实现高质量发展送来了及时雨，而且，更多支持举措

将持续跟进。中国证监会此前发布的《关于资本市场做好金融“五篇大文章”的实施意见》提出，“深入推进北交所、新三板普惠金融试点，支持‘专精特新’等优质中小企业挂牌上市”“规范发展区域性股权市场，健全‘专精特新’专板综合服务，加强与全国性证券交易所的有机联系”。

笔者认为，资本市场要更好地支持“专精特新”企业发展，关键在于让各项举措持续落地。比如，要持续引导耐心资本加大支持力度，带动社会资本投早、投小、投硬科技，加快培育一批行业龙头企业和专精特新中小企业；要立足“专精特新”企业的特点和需求，通过精准“画像”，有针对性地丰富市场工具、产品和服务，实现精准融资；加强对企

马上就评