

券商账户管理功能优化试点再扩容

■本报记者 于宏

账户体系是券商重要的基础设施之一,与券商的经营效率、客户的投资体验息息相关。为进一步优化券商账户管理功能,近日,中国证监会批准国联民生、西部证券、东北证券等多家券商开展账户管理功能优化试点业务。

优化账户管理体系

11月25日晚间,国联民生、西部证券两家券商均发布公告称,收到中国证监会下发的监管意见书,对该公司申请开展账户管理功能优化试点业务相关事项无异议,该公司将严格按照法律法规及监管要求开展账户管理功能优化试点业务。11月26日晚间,东北证券也发布了相关获批公告。

近年来,市场上金融产品日渐丰富,券商业务也愈发多元化。在此背景下,券商账户管理体系也需与时俱进,从多方面进行升级,以提升客户服务能力和经营效率,优化客户投资体验。

监管意见书中提到,证券公司开展账户管理功能优化试点业务,应严守客户资金安全底线,加强同名账户资金划转管理,切实保障客户资金安全;严格按照规定完成综合账户服务的线上线下签约;加强综合账户管理工作,严格落实账户持续管理机制和客户基本身份信息一致性持续管理机制;加强合规风控管理,强化对重要环节和

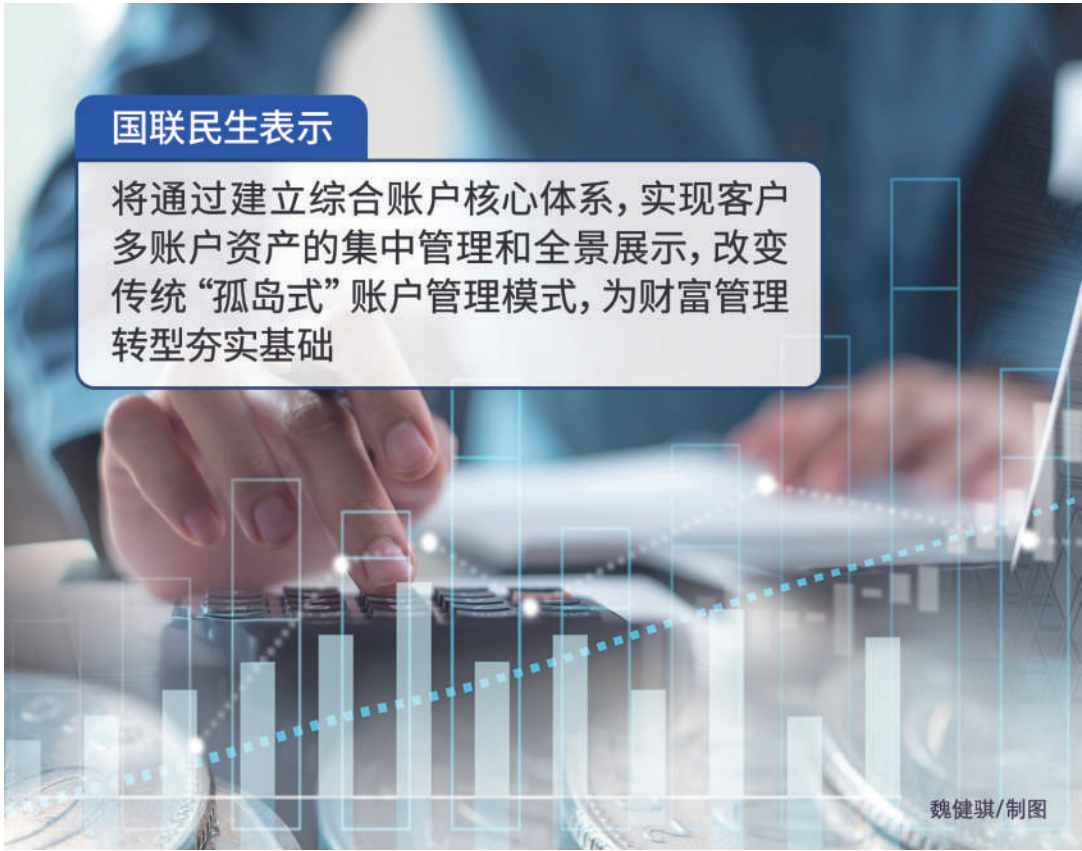
险点监测监控;加强投资者教育;严格按照规定做好数据报送工作等。

回顾该试点业务的发展历程,2021年12月3日,中国证监会发布公告称,支持证券公司严格按照《证券法》《证券公司监督管理条例》等法律法规的要求,在现有客户交易结算资金第三方存管框架下,开展内部账户管理功能优化。同时,中国证监会披露了首批10家获准开展账户管理功能优化的试点券商,分别为中信证券、国泰君安(目前已更名为国泰海通)、银河证券、中金财富、国信证券、安信证券(目前已更名为国投证券)、招商证券、中信建投、申万宏源、华泰证券。2022年11月份,广发证券、兴业证券也获批账户管理功能优化试点资格。

对于此次获批开展账户管理功能优化试点业务,国联民生表示,将通过建立综合账户核心体系,实现客户的统一身份识别,统一适当性管理、统一风险管理,从而实现客户多账户资产的集中管理和全景展示,改变传统“孤岛式”账户管理模式,真正践行“以客户为中心”的服务理念,为财富管理转型夯实基础。

践行“以客户为中心”

“券商获批开展账户管理功能优化试点业务,对优化客户体验、推动自身业务的高质量发展均具有重要意义。”深圳市前海排队网基金销售有限公司研究



示,对投资者而言,综合账户支持全景查看各类资产,可实现同名账户资金一键划转,操作更便捷,资金使用效率也显著提升。对券商而言,获批开展账户管理功能优化试点,有助于推动底层系统整合与数据打通,为精准分析客户画像、提供个性化服务奠定了基础,也为拓展基金投顾等多元业务场景提供了便利条件。

整体来看,近年来,我国居民的财富管理需求日益旺盛,对

资本市场的参与意愿持续增强。上交所数据显示,今年前10个月,投资者新开账户数量合计达2466.52万户(包括A股、B股和基金),同比增加9.32%。为争夺市场“蛋糕”,券商竞相发力财富管理业务,在此过程中,对客户的服务效率和质量成为各家券商竞争的关键。

从行业角度来看,打造以客户为中心的服务体系,已成为券商推进财富管理转型的重要发

力点。在此方面,东北证券积极推进以客户为中心的组织体系建设,针对财富管理客户、企业客户和机构客户分别组建了跨业务条线的团队,提升财富管理业务精细化、集约化运营水平。招商证券则围绕“以客户为中心”的核心战略,构建契合不同层级客户需求财富管理服务体系,通过优化基金投顾服务、持续丰富产品货架等方式,满足客户多元化资产配置需求。

多家银行年末加码推广个人养老金缴存业务

■本报记者 彭妍

临近年末个人养老金缴存窗口期,多家银行再度加大推广力度,推出个人养老金缴存专属优惠活动,通过抽奖派送微信立减金、现金红包等福利,吸引客户开户并缴存资金。若按年度1.2万元的缴存上限“顶格”缴纳,客户最高可获得600元左右的补贴礼包。

值得注意的是,与推广初期聚焦“拉新开户”的策略不同,当前多家银行已将营销重心转向“留客促活”,不再仅仅停留于引导客户开立账户,而是针对首次缴存、累计缴存达到一定额度的客户推出更多激励措施,着力推动个人养老金账户从“开户”向“实际缴存”转化。

以中信银行为例,该行近期推出“税收优惠+达标礼赠”双重

福利活动:2025年12月31日前开户缴存,可享每年1.2万元个税税前扣除,缴存人当年纳税优惠金额根据自身收入适用税率不同,区间为360元至5400元;除税收优惠外,10月1日至11月30日,首次开户达标可参与抽奖,最高获366元微信立减金,缴存达标可再抽最高188元立减金,两档福利叠加至高可领554元。

建设银行大连市分行则推出“缴存礼+进阶礼+推荐礼”组合福利,推动个人养老金账户从“开户”向“缴存”转化。本次活动覆盖不同参与场景,福利设置呈现阶梯化特点:首次开户并缴存最高可享88元奖励;推荐好友参与活动,每月最高可享2000元奖励;建设银行代发工资客户缴存,还可额外享20元奖励;此外,单笔约

定缴存扣款100元(含)以上,可领取20元微信立减金。

除中信银行、建设银行外,工商银行、兴业银行、广发银行等分支机构也同步加大缴存激励,通过丰富福利形式提升账户资金活跃度。多家银行人士提醒,2025年个人养老金缴存需在12月31日前完成,符合条件的用户可结合自身养老规划参与,既能享受税收优惠,也可领取年末营销福利。

苏商银行特约研究员薛洪言对《证券日报》记者表示,年末银行集中加码推广个人养老金缴存专属优惠活动,一方面是冲刺业绩,推动业务从“开户数”向“缴存额”转变;另一方面,随着个人养老金制度实施满三年,市场格局初步确定,“跑马圈地”的空间有所缩小,银行需要转向提升客户的活跃度和忠诚度。加之理财经理的业绩考核与缴存金额挂钩,多重因素促使银行在

年底发力提升账户资金的活跃度。

个人养老金是我国多层次养老保障体系的重要组成部分,其“缴费税前扣除、投资收益暂不征税、领取环节低税率”的税收优惠政策,已成为居民优化个税、补充养老储备的重要选择。当前,银行个人养老金营销已从初期的“拉新开户”全面转向“留客促活”,行业竞争焦点持续迭代。

在薛洪言看来,这一策略调整的核心原因在于“开户热、缴存冷”这一行业痛点——不少客户因短期开户奖励而开户后,账户长期处于闲置状态。银行逐渐意识到,短期激励难以留住客户,需要转向提供更优质的服务体验。

薛洪言进一步表示,除推出缴存激励外,银行“留客促活”的核心举措还包括创新缴存方式、

构建养老金金融生态。例如,推出“预约缴存”功能,支持每月自动划扣或年终奖一次性存入,降低缴存门槛;同时,银行正从“账户提供方”向“全方位养老金融服务商”转型,通过打造丰富稳健的产品组合、提供智能化服务,并融合健康管理、养老服务等非金融场景,助力客户养成持续缴存和长期投资习惯。

上海金融与法律研究院研究员杨海平表示,当前银行竞争是“内功比拼”,聚焦账户深耕与客户价值挖掘,融合创新能力强的银行更具优势。未来竞争重点将集中在三个方面:一是养老金金融产品体系建设,以适配不同群体的安全与收益需求;二是养老金金融生态搭建,强化与养老生活服务的融合创新;三是专业规划服务能力,提供个性化、全周期养老核心举措还包括创新缴存方式、

内地私募机构借道香港布局全球

■本报记者 昌校宇

据私募排排网不完全统计,截至2025年11月26日,内地存续私募机构中已有107家获得香港证监会核发的9号(提供资产管理)牌照(以下简称“香港9号牌照”),其中今年新增10家。

深圳市融智私募证券投资基金管理有限公司FOF基金经理李春瑜对《证券日报》记者表示:“内地私募机构积极获取香港9号牌照的核心动力,源于对提升全球化资产配置能力的迫切需求:其一,通过进入海外市场,私募机构能够有效分散投资风险,提升资产组合的抗波动能力;其二,全球市场中的多元资产类别与丰富金融工具,为私募机构拓展策略空间、挖掘差异化收益提供了更多可能;其三,投资者对全球资产配置的需求日益增长,也推动私募机构提升跨境服务能力,以更好地响应客户需求、增强客户黏性;其四,全球化布局不仅是私募机构突破本土竞争边界的必然选择,更是塑造国际品牌、向全球资产管理机构转型的关键路径。”

2021年获取香港9号牌照的鸣石基金相关人士也对《证券日报》记者表示:“公司正从募资与投资两端发力,持续布局全球业务。”

从上述107家私募机构的管理规模来看,头部及大型机构成为持有香港9号牌照的主力军。其中,管理规模在百亿元以上的机构有35家,管理规模在50亿元至100亿元之间的机构有19家,两者合计占比超过五成,显示出头部及大型机构在跨境业务布局上的明显优势。与此同时,管理规模在5亿元以下的小型私募也有37家积极参与,表明不同体量的机构均在尝试通过香港市场拓展业务边界。

在百亿元级私募机构中,上海景林资产管理有限公司早在2005年就获得了香港9号牌照,淡水泉(北京)投资管理有限公司、盈峰资本管理有限公司也分别于2011年和2014年相继获牌。

排排网财富研究总监刘有华表示:“头部私募机构在跨境布局中表现积极,背后有着清晰的商业逻辑和现实支撑。第一,跨境展业需要投入大量资源用于合规建设、团队搭建与市场研究,规模较大的机构在这方面更具实力。第二,头部机构长期服务的高净值客户与机构投资者,本身具备较强的全球化配置需求,这为其‘走出去’提供了天然客户基础。第三,在行业竞争日趋激烈的背景下,开拓海外市场已成为头部机构突破增长瓶颈、打造新业务曲线的重要战略,也是行业发展的必然趋势。”

从投资策略来看,主观策略私募机构在全球化布局中更为活跃。在上述107家已持有香港9号牌照的私募机构中,主观策略机构数量多达69家,占总量的比重超过六成,远高于量化策略(28家)及混合策略机构(10家)。不过,在今年新获牌照的10家私募机构中,主观策略与量化策略机构则平分秋色,各有5家。

总体来看,随着我国资本市场双向开放向纵深推进,香港作为连接内地与全球市场的重要桥梁,正吸引越来越多私募机构在此布局。无论是主观策略机构还是量化策略机构,大规模机构还是中小型机构,都在通过获取香港9号牌照,逐步构建国际化、多元化的资产管理与服务体系。

银行构建“人机协同”高效服务生态

■本报记者 熊悦

AI(人工智能)对银行人工客服的影响正持续显现。11月24日,邮储银行官方网站发布公告称,该行将于2025年12月3日23:00起,调整官方网站、个人网上银行、企业网银、手机银行、邮储企业银行、微信银行、客户服务微信公众号、分行微信公众号渠道非信用卡在线客服人工服务时段,调整后服务时间为每日7:00至23:00。

根据上述公告,邮储银行客服人员向《证券日报》记者表示,调整后的在线客服文字客服的人工服务时间与现在相比将有所缩短。

《证券日报》记者注意到,当前多数商业银行早已建立电话、短信、手机银行等多渠道、多媒介,“自助+人工”的7x24小时全天候综合客户服务体系。此次邮储银行缩短在线客服人工服务时段,在商业银行中并不常见。

在业内人士看来,伴随今年以来生成式AI的快速发展,以国有大行、头部股份制银行等为代表的银行机构率先开展大模型等AI技术的应用落地,并率先赋能智能客服、客户营销等业务场景。在此背景下,AI对人工服务的影响正在凸显。

例如,工商银行在2025年半年报中提到,该行推动AI大模型等新技术在智能客服、员工辅助等领域融合应用。建设银行在2025年半年度报告中提到,该行持续深化金融大模型能力建设,累计赋能授信审批、智能客服、“帮得”个人客户经理助理等274个行内场景。今年上半年,招商银行运用大模型技术提升服务质效,全面焕新“小招”智能服务,推动专家式、管家式服务升级,基于智能分析洞察客户需求,提供财富管理建议。

从实际应用情况来看,各大商业银行借助大模型等AI技术对客户服务进行升级改造,主要体现在以下几个方面,包括精准把握客户需求,提供个性化解决方案,增强交互式体验,实现全天候陪伴等。

中国邮政储蓄银行研究员娄飞鹏向《证券日报》记者表示,当前AI技术已深度渗透银行业务全链条,主要应用于智能客服、智能风控、智能营销、智能运营等领域。其中,客户服务与风控领域的AI应用落地速度更快。人工客服与智能客服正通过“人机协同”模式构建高效服务生态。

一位全国性股份制银行相关人士向记者坦言,当前AI对银行人工岗位的影响是显而易见的。手机银行等线上智能化服务正持续取代传统线下网点的人工服务。

在受访专家看来,为保障金融服务的效率与温情,未来AI对银行人工客服更多是赋能而非替代。银行人工客服与智能客服将持续构建协同服务生态。

“银行人工客服与智能客服应进行精准分工。”南开大学金融学教授田利辉认为,可将重复性工作交给AI,而人工则聚焦于高价值服务。例如,智能客服处理标准化问题,人工客服解决复杂需求,同时通过数据共享让人工客服快速了解客户背景,实现金融服务在智能高效与人性温度上的融合。

“银行机构需通过‘智能工具+人工专业能力’的融合,实现服务效率与客户体验的双重提升。”娄飞鹏表示,人工客服聚焦高价值、复杂场景,如投诉处理、个性化理财规划,智能客服提供实时辅助,如知识库推荐。利用智能客服积累的交互数据反哺员工培训,人工客服解决的复杂问题更新智能客服知识库,形成“数据—训练—应用”循环。