证券时报执行总编辑周志勇

证券时报执行总编辑周志勇：

IT技术已成为金融业核心竞争力之一

证券时报记者 黄兆隆

在日前召开的第十二届金融IT创新高峰论坛上，证券时报执行总编辑周志勇表示，随着金融IT技术、信息技术的跨越式发展，互联网的普及、通讯技术的升级，证券金融行业在通道、管理、服务方式、资源整合、产品开发等领域都发生了深刻的变化，金融IT已经成为证券金融行业的核心竞争力之一。

“我们举办金融IT创新论坛的目的，就是引领产品、技术、服务创新，加深业内交流，推动行业持续、健康、快速发展。”周志勇强调。

他说，从海外的经验来看，上世纪八、九十年代，美国平均每年有13家大银行采用信息技术实施再造计划，平均资本收益率从原来的14%提升到20%，平均成本指标从63%下降到55%。

“在国内，2000年整个证券行业网上交易只占3%，现在网上交易占比达到90%以上，完全依靠IT执行的大规模金融交易不断创造资本市场的奇迹。”周志勇指出。

他表示，在如今金融市场活跃期，对冲操作等正在悄然改变中国资本市场的生态，之前金融行业从来没有像今天这样如此依赖金融IT，借助金融IT打破部门壁垒，现在能够实现有机结合。

周志勇认为，银行、保险、基金、证券、期货等几乎每一个行业每一次IT创新都是在创造降低成本、提升盈利的蓝海。行业里具备良好的IT团队、出色的IT能力的金融机构已经展现出杰出的能力，也扩大了金融IT市场。

证券时报执行总编辑周志勇（左一）、证券时报副总编辑王金栋（右一）为“2011年度金融服务创新机构”获得者颁奖。

深圳市金融办副主任肖志家

深圳市金融办副主任肖志家：

深圳近七成创新项目与IT相关

证券时报记者 黄兆隆

在日前召开的第十二届金融IT创新高峰论坛上，深圳市金融办副主任肖志家表示，在深圳信息技术创新浪潮中，金融业信息技术的发展更为突出和领先。为了支持金融业的发展，深圳市2006年率先评比创业创新奖，对信息技术的发展起了助推作用，其中几乎70%的创新项目都是跟IT相关的。

“非常高兴应邀参加证券时报举办的这样一个非常高端、非常专业的论坛。”肖志家说，“信息技术在金融领域的广泛应用，有利于促进我国金融机构向电子化、信息化、综合化发展，有利于推进金融业快速发展。目前国际金融形势扑朔迷离，金融IT可以进一步推动科技产业的发展，让我们可以迎接全球化的金融挑战。”

肖志家指出，进入“十二五”时期，国家提出科学发展、转型发展，深圳也提出了要科学发展、转型发展、创新发展、团队式发展，其背后就离不开IT信息技术的应用。

他表示，本次活动主办方证券时报打造的“科技引领未来——第十二届金融IT创新暨中国优秀财经网站评选高峰论坛”开始于2000年，搭建了IT服务创新和信息技术的交流平台，希望在各方的参与和支持下办得越来越好，促进金融业更深层次的交流，特别是金融服务创新和科技创新方面要有更好的发展。

中信证券董事总经理朱永强

中信证券董事总经理朱永强：

金融IT发展需从量变到质变

证券时报记者 邱晨

在日前召开的第十二届金融IT创新高峰论坛上，中信证券董事总经理朱永强表示，根据过去几年券商IT技术的实际发展状况来看，未来券商IT技术需要质的飞跃。

随着融资融券、股指期货的成功推出，券商的业务广度得到了一定的拓展。但在朱永强看来，业务广度的打开并不意味着带来更好的业务模式，如何在业务广度上打开深度，如何创造每家公司不一样的商业模式，才是未来证券公司发展的关键因素。“未来商业模式的成熟标志是技术，因为技术是商业模式的组成部分。”朱永强如是说。

朱永强认为，比如目前整个证券行业很少谈云计算，很少有人研究云计算。实际上，互联网进入成熟时代之后，云计算将对社会产生颠覆性变革，未来券商整个产业的整合和商业模式都会有根本性的变革，对营销服务运营、风险合规和审计都会带来变化，从这些方面看券商目前对云计算的认识还不够深刻。

朱永强表示，对券商以及其他金融机构来说，现在已经进入产品创新时代，产品创新时代的标志就是诚信化交易、量化交易；但是目前券商的IT技术还不能完全适应这方面的需要。尽管如此，基于云计算时代、基于客户细分的前提下，券商可以实现局部的差异化竞争优势，前提是证券行业的开发、运营和技术架构发生了根本的变化。

朱永强认为，券商还需要加强对客户体验的关注。“未来一两年，我认为是市场最困难的时期，谁能在转型期找到新的模式，并能够占领客户的心，谁就会引领未来。”朱永强说。

在业务创新环境方面，朱永强认为，目前我国整个证券行业的创新环境亟待改善。而创新的主体一定是证券公司，核心力量是证券公司的IT技术人员。他说：“目前整个行业正处于大发展的时期，对证券公司、对技术人员来说都有创新的要求。假如缺乏前瞻性的眼光，没有为客户服务的经营理念，那么在未来的行业洗牌中，证券公司就会举步维艰，最后被行业淘汰。”

招商证券董事总经理殷明

招商证券董事总经理殷明：

借助IT技术创新金融服务渠道

证券时报记者 黄兆隆

在日前召开的第十二届金融IT创新高峰论坛上，招商证券董事总经理殷明表示，现阶段借助IT技术创新，金融服务渠道建设可以解决好三个问题，分别是服务营销中实现多种客户分级分类体系、实现信息共享或者系统整合、保证服务的有效性和及时性。

殷明指出，在行业价格战影响下，争夺客户的压力已促使券商把经纪业务工作重点转向服务和营销。目前行业服务客户形式已形成四个层面：一是营业部投资顾问，即现场服务；二是呼叫中心的电话服务；三是基于互联网的服务；四是现在最新的移动通讯技术服务平台。

殷明表示，做客户服务营销更多要采用IT技术手段进行更科学的分级，特别是在客户分级上。“我们前一段时间在尝试运用算法模型对所有的客户群体进行分级。这个分级的方式是事先并不确定一些条件标准，而是将跟客户相关的一些特性纳入考虑，比如资产状况、交易情况、使用交易渠道的习惯等要素，一起输入到一个系统的模型里面去，然后运用聚类分析法，把类似的客户分到一起。”他介绍道，公司在采用这套模型前的分级方法是按资产和佣金来分级，发现大致有50%的覆盖面是交叉的，还有50%是跟这种传统分法完全不一样的。在采用算法模型方法后，这种情况得到了极大的改善。

“利用IT技术还可以做到信息共享或者系统整合。”殷明表示，“系统的整合是有整有分，从业务需求的角度，在处理逻辑和业务需求里面使用，把部分信息规划一起，而关联度不大的就分散到另外的地方去。当然，分散出来的信息也要建立能够共享的机制。”

另外，IT技术也能够有效解决服务的有效性和及时性问题。“IT技术的应用是多方面的，比如说券商每天给客户推的短信服务，因为推的客户量大，第一个收到信息的客户和最后一个收到信息的客户有时有一定的时间差异，客户对这个还是比较在意的。”殷明表示，解决这类问题也都需要借助IT技术。

殷明指出，“券商未来的服务营销除了互联网，还会运用云技术、微博和互联网，现在行业也在探讨这些服务领域的可能性。另外，将来并不会所有的公司都自己去做所有的服务，预计会有一些标准化的服务拿出来外包，差异化的服务则自己来做。比如说现在各家券商呼叫中心有很多咨询是关于交易规则的，这些应该是可以外包的。”

宁波银行电子银行部副总经理崔武波

（本版图片均由宋春雨摄）

宁波银行电子银行部副总经理崔武波：

移动互联网转变银行经营模式

证券时报记者 邱晨

在日前召开的第十二届金融IT创新高峰论坛上，宁波银行电子银行部副总经理崔武波表示，移动互联网飞速发展给银行业带来许多新的变革。未来五年内银行首要工作之一就是努力提升客户的体验。这一切都需要借由移动互联网技术来实现。

崔武波说，移动互联网的成因离不开通讯和互联网的变迁。而互联网的变迁经历了四个里程碑：包交换技术的出现；信息传输控制协议的制定，也就是TCP/IP协议；万维网技术的出现；互联网载体的多样化，不仅个人电脑（PC机）可以上网，而且智能手机、平板电脑等也可以上网。多方面的结合形成了移动互联网的成因。

“移动互联网的崛起，加深了人们沟通的深度，拓展了人们思想的维度。如今移动互联网已不再只是简单的语音通话、短信息和上网浏览，它更像是一个聚宝盆，每天都有新的应用添加。”崔武波如是说。

“移动互联网银行将是银行最节省的服务渠道。”崔武波表示，移动互联网以后会有两种发展方向。在银行的应用方面，比如说移动刷卡机（POS机），平板电脑成为银行的移动柜台，被银行工作人员带到客户面前，并通过影像传输技术将客户信息发送到后台，完成客户的交易，让客户足不出户就可以享受银行的服务。在客户的应用方面，客户直接通过手机银行、平板电脑网银自主完成交易。

“从理论上讲，移动互联网银行和自助银行结合可以完成所有银行业务，成本昂贵的网点不设也罢。”崔武波称。

“其次，移动互联网银行将是银行最便捷的销售平台。”崔武波表示，银行实现中间业务收入重要途径之一就是要销售各类理财产品，移动互联网将是产品销售最好的平台，可以使银行的销售无障碍化，客户通过这个平台就可以很方便地进行购买。它大大节省交易时间，弱化了存折和银行卡的功能。另外，移动互联网银行将促进线上客户的发展，它可以进行线上语音沟通、视频沟通、线上销售等。

“更重要的是，移动互联网银行将让银行更关注客户体验。”在崔武波看来，移动互联网发展不仅限于银行业务，还可以提供广阔的增值服务，比如说团购、旅游、订机票、订酒店等，这样不仅可以吸引客户、方便客户，为客户创造更多的价值，同时移动互联网银行本身也可以由成本中心逐渐转向利润中心，这将是一个重大的转变。

高惟德

富国银行私人理财部前副总裁高惟德：

提供理财规划服务离不开科技

证券时报记者 邱晨

在日前召开的第十二届金融IT创新高峰论坛上，富国银行私人理财部前副总裁、惟德理财公司总裁高惟德（Brad Greer）表示，随着IT软件技术的进步，它将为专业理财规划过程提供更多的支持。

高惟德表示，理财规划就是帮助消费者的过程，它包括帮助客户完成自己的财富目标，免除他们的担忧，还知道什么活动可以给他们带来幸福感。因此，机构在帮助客户做理财规划时，首先要帮助客户看清自身目前的财务情况以及未来的目标。在此基础上，再根据客户不同的理财目标，向他们推荐相应的保险和投资产品，同时向客户出具书面的理财报告。最终这些投资是否实现了客户的理财目标，是衡量投资成功与否的唯一标准。

高惟德认为，在提供理财规划服务的过程中，科技扮演着非常重要的角色。公司完成理财规划所需要的不是更多更好的培训，而是更多更好的科技手段。

“科技能够改变人的行为。按照我们的经验，如果给投资顾问提供此类工具，理财顾问的行为会发生很大的变化，他们将会逐渐从销售产品的业务员转变为值得信任的顾问。”高惟德指出，合格的投资顾问可能永远不能得到数量上的满足，我们可以通过在线的方式、技术的方式弥补，完成客户自己理财规划的创建，并提供有效的建议。

高惟德表示，在借助IT技术帮助客户做理财规划时，理财规划信息系统应该包涵用户的仪表盘、目标模块、投资模块、资产配置模块等不同的功能应用模块。