

# 深圳资本市场金融科技创新试点 项目公示表

填报时间： 2022 年 12 月 6 日



项目信息表		
一、项目概况	1.1 项目名称	基于互联网合作生态的客群数据运营体系尝试
	1.2 项目类型 (可多选)	<input checked="" type="checkbox"/> 金融服务 <input checked="" type="checkbox"/> 业务辅助 <input type="checkbox"/> 合规风控 <input type="checkbox"/> 监管科技 <input type="checkbox"/> 行业平台 <input type="checkbox"/> 行业基础设施 <input type="checkbox"/> 其他(需补充说明): _____ <p>金融服务类指利用金融科技为客户提供的现代金融服务,如智能开户、智能推荐、智能客服、智能投顾、交易服务等。</p> <p>业务辅助类指在金融服务业务中为机构内部服务、管理人员提供的服务,如智能营销、智能运营、智能投研、智能投资、智能运维等。</p> <p>合规风控类指运用金融科技提升内部合规风控效率、降低合规风控成本的项目,如合规管理、风险控制、权限核查、信用审查等。</p> <p>监管科技类指为监管提供智能化应用和服务,主要用于强化市场风险的监测和异常交易行为的识别能力,帮助发现各类证券期货违法违规行。</p> <p>行业平台类指行业共建、共享、共用或具有普遍业务价值的科技应用及服务。</p> <p>行业基础设施类指为行业提供公共服务支撑的重要网络设施、信息系统等。</p>
	1.3 项目简介	<p>财富管理机构积极拥抱互联网生态,增强拓展目标客户群体的指向性,简化获客流程,提升目标客户转化效率。</p> <p>中金财富与金腾科技以互联网合作生态的金融科技能力为基础,以构建 KYC/KYP/KYE 适配为目标,赋能投顾做好 KYC,形成三者闭环联动。秉承“买方投顾、陪伴式服务、投顾服务数字化、科技化”的理念,在客户获客、客户转化全流程,针对不同客户定制不同的运营策略,并且实现平台与投资顾问协同,为客户提供精细化财富管理服务,为投资顾问提供高效服务工具,通过打造实时化、自动化和一体化的数据运营体系,做好投顾赋能、平台提效及监管在线,最终实现客户体验和客户价值的提升。</p>

	1.4 牵头申报单位	中国中金财富证券有限公司
	1.5 联合申报单位	金腾科技信息（深圳）有限公司
	1.6 责任与分工	<p>本项目牵头申报单位为中国中金财富证券有限公司，负责数字化运营在证券公司财富管理业务相关应用场景的业务和技术可行性论证、证券端相关技术平台的开发。</p> <p>本项目联合申报单位为金腾科技信息（深圳）有限公司，金腾科技信息（深圳）有限公司主要负责数字化运营体系全系统技术支持，赋能中金财富制定线上客户的引入与数字化运营策略，同时根据建设创新型的线上零售服务运营支持，包括场景化的精准营销、完整客户旅程的线上体验提升、客户满意度提高等，不断提升客户价值。此外，面向中金财富投顾服务，负责提供投顾服务系统技术支持，提升投顾销售过程和客户管理、加强客户适当性管理、提升投顾为客户提供定制化财富管理建议的能力及效率等。</p> <p>项目主要参与人员：  中国中金财富证券有限公司：谢碧松、朱虹、王鹏、欧阳明、张博伦、宋鹏程、胡冬伟、刘航  金腾科技信息（深圳）有限公司：吴剑、顾文洁、郑旭、梁园园、吴曼、丁峰峰、付良、曾杰、刘梵、杨海春</p> <p>填写各申报单位在项目中所承担的具体工作职责和职能分工以及贡献成果，由牵头单位开始按各单位再项目中贡献程度逐一填写。填写试点项目主要参与人员的单位及姓名。</p>
二、项目基本信息	<p><b>2.1 业务功能与服务</b></p> <p><b>(1) 应用场景：</b></p> <p>1、为了能够积极拥抱互联网生态，增强拓展目标客户群体的指向性，中金财富依托与腾讯合资的科技子公司一金腾科技，在 2020 年开始探索在庞大的“微信生态”内进行高净值客户可取的获客方式探索及精准客群运营能力。</p> <p>2、基于特定的互联网生态以及目标客群特点，在客户获客、转化、留存全流程，需要针对不同客户定制不同的运营策略，从而需要一套数字化运营体系来支撑这些策略的灵活高效的运行，形成配置化，以便从特定的“微信生态”内扩展至各个生态渠道及全平台客户运营。</p> <p>3、中金财富新的投顾服务模式，秉承“买方投顾、陪伴式服务、投顾服务数</p>	

字化、科技化的理念”，为客户提供全旅程的、高质量的投顾服务。系统需要帮助投顾决定什么时机应该提供什么样的服务，提供服务的过程中，需要哪些数字化工具和智能化工具的支撑。

#### 4、数字化运营体系主要业务功能建设

##### ①数据运营基础能力建设：

通过充分利用合资公司的定位和能力，在依法合规，充分授权的条件下，在客户的使用路径上进行全方位的数据实时采集和大数据计算，构建客户、投顾、资产、内容多套实时+离线画像标签体系，快速洞察客户行为和需求。

##### ②运营从人工到自动化提升：

即灵活的运营配置能力建设。基于源头数据以及各类过程性数据，利用大数据计算产生的关键事件建立统一事件工厂，并通过标签工厂实现灵活的标签自定义功能，基于实时动态规则引擎，提供给运营人员自定义人群、核心关键事件与干预时机，实现客户运营从粗放式到触发式的精细化运营闭环。

##### ③从自动化运营到“智慧运营”：

运营能力从能灵活自助配置，进阶到高效的智能化策略中心。在支持常规运营策略基础上，结合微信生态特点，引入金腾互联网线上运营的经验以及成熟子系统，打造一站式、立体化的智能化运营整体调度平台。

④借助于智能化能力建设，基于埋点及大数据分析，实现“线上线下”互通；客户的配置疑问、服务需求，投顾可以实时接收，并实时对其进行配置建议及推荐；基于知识图谱等 AI 技术工具，根据客户属性、投顾能力模型提供投顾服务助手，智能辅助投顾进行产品推荐及服务；将系统打造为最强“投顾大脑”，结合投顾服务能力模型，实现不同等级的投顾可以快速上手进行全流程的专业的客户服务，并不断的通过系统分析能力，提升投顾个人专业度。

通过以上功能，可以实现轻量级（基于 H5 合作专区以及小程序，无需下载 App）、覆盖客户生命周期全流程的精细化、自动化运营，提高运营能力与效率，为打造更具广泛意义的财富管理智慧运营体系能力进行探索和铺垫。在投顾端，充分帮助投顾发现最有价值的服务机会，帮助投顾发现最需要帮助或服务的客户，为投顾具体在展业过程中提供充分的智能化工具。

**（2）服务对象：**产品/运营人员、投资顾问/理财经理。

##### **（3）项目（预期）效果：**

通过大数据及智能运营能力，将互联网线上运营经验应用于财富管理领域，为客户提供精细化的服务体验。目前已为 30 万以上客户提供稳定高效的服务。

1、基于已上线的自动化营销能力，大大缩短运营策略上线周期，从原有 30 天开发周期，提升至半天内零代码自助完成，运营效率提升数倍。

2、基于智能化的运营策略能力，充分结合微信高频使用和便捷触达的特点，对客营销推广的转化率达到较高水平（微信 h5 推荐位依赖精准投放能力，曝光点击率突破 40%+，公众号触达消息内容访问率 30%+），客户从新客交易到完成合格投资者认证比例高达 30%+。

## 2.2 数据与技术

### （1）实时大数据技术：

基于流批一体构建实时数仓，既满足数据的实时性，也实现数据仓库的分层逻辑。在实时数仓基础上，结合大数据即时查询技术，实现全自助报表分析和画像分析能力。

1、数据仓库技术：基于 hadoop 和 Flink 等主流大数据技术构建离线+实时数仓。

2、全自助分析技术：基于 Impala 分布式大数据查询技术，优化数据存储和查询算法，实现对全量明细数据的即时查询能力。结合前端拖拽和下拉式交互技术，实现非技术人员可以自助新建数据报表，并灵活定义分析维度。

3、金融画像体系：从客户、资产、投顾维度建立金融画像体系，通过算法技术不断丰富基于规则和模型的画像标签，为数字化运营提供全景且精准的金融画像。

### （2）配置化运营技术：

基于大数据零代码配置技术，通过大数据规则引擎将运营操作转化成复杂的查询语法，结合前端低代码配置技术构建运营页面，实现运营全套流程的自助化。包括策略画布配置、自定义标签、动态客群圈定、事件规则配置、运营效果分析等。

1、事件工厂：后台服务集群和大数据平台运算生产客户关键事件，关键事件经由规则引擎系统对规则表达式进行计算后得到结果，存储至消息队列，各业务应用系统从消息队列消费事件结果来服务客户（如给客户投放投教资讯、活动发奖等）。

2、标签工厂：通过对全域主题数据（包括行为主题、交易主题、画像主题等）多级关联构建超级 SQL，支持非技术人员针对任意主题、任意维度、任务条件的客户添加自定义标签，实现标签的高效和流程化生产。

3、动态客群圈定：基于对人群 SQL 的分级组合和占位替代方案，构建能根据时间自动更新的 SQL，实现对静态人群包的动态更新，满足动态变更的精细化客群运营需求。

### （3）智慧化运营技术：

智能策略与 AB 实验系统结合，创造性实现高效的策略沙箱能力，既解决了千



	<p>人千面的智能运营策略需求，也实现了通过实验对多个策略进行评测和模型自适应能力。</p> <p>1、AB 实验技术：通过科学的流量正交理论构建实验分层管理方案，基于特定 hash 算法确保流量合理分配；以平台化的方式确保实验实施流程化、科学化，支持以人群包或标签规则的方式圈定任意实验群体；通过假设检验理论构建效果分析和实验决策机制。</p> <p>2、AI 智能推荐：通过 CF/xgboost/逻辑回归/深度学习等机器学习算法构建推荐模型，并建立线上模型评测和自适应机制，结合实验能力自动调整运营策略，实现智慧化运营。</p> <p><b>2.3 预期效果与应用价值</b></p> <p>通过大数据及智能运营能力，将互联网线上运营经验应用于金融财富管理领域，为客户提供精细化的服务体验。目前已为 30 万以上客户提供稳定的服务。</p> <p>(1) 基于已上线的自动化营销能力，大大缩短运营策略上线周期，从原有 30 天开发周期，提升至半天内零代码自助完成，运营效率提升数倍；</p> <p>(2) 基于智能化的运营策略能力，充分结合微信高频使用和便捷触达的特点，对客营销推广的转化率达到较高水平（微信 h5 推荐位依赖精准投放能力，曝光点击率突破 40%+，公众号触达消息内容访问率 30%+），客户从新客交易到完成合格投资者认证比例高达 30%+。</p> <p><b>2.4 已获专利、认证或奖项</b></p> <p>无</p>
三、合规与风险评估	<p><b>3.1 合规性评估</b></p> <p>(1) 所用客户数据均是客户同意个人隐私协议，授权同意使用个人相关信息，如果客户不同意进行数据授权，依然可以使用本系统，投顾端系统里数据项留空；</p> <p>(2) 理财经理/投资顾问相关人员均获得证券从业、基金从业等相关展业资格考试；</p> <p>(3) 数据传递最小化原则，即便是客户授权，也仅以最小化原则保持数据可见，比如仅对客户对应的客户经理部分可见；</p> <p>(4) 数据运营系统全私有化部署，只有公司内部业务相关人员可访问，所有推送的物料和内容都通过合规审核，推送记录留痕，符合业务监管要求。</p> <p><b>3.2 业务风险评估</b></p> <p>(1) 对客户隐私和敏感数据进行掩码脱敏。</p> <p>1、敏感信息（身份证号，手机号等）全加密存储，所有角色，如投顾经理，</p>

	<p>管理人员，开发人员都不可见；</p> <p>2、数据应用时涉及到敏感信息做脱敏处理，受控范围的人员仅有汇总数据，无法将数据与客户对应起来。</p> <p>(2) 系统进行分权限管理</p> <p>1、运营系统根据数据分类分级，根据不同级别进行严格权限管控；</p> <p>2、投顾系统从系统层面控制，每个投顾人员只能看到自己服务的客户相关信息；且客户敏感信息（手机号码、身份证号码）不在系统内明文显示。投顾人员添加客户企业微信，是通过手机号码转义码添加；跟客户的所有联系，均从系统内一键外呼或者企微联系；所有外呼记录及企微会话存档均有合规质检；</p> <p>3、系统内有关于个人账号的全屏水印，操作均有日志留痕。</p> <p>3.3 技术风险评估</p> <p>(1) 数据存储风险评估</p> <p>1、采用分布式存储，一主多从的模式，即便个别机房极端情况下损毁，也不影响用户数据的安全性，能够以极快的速度恢复；</p> <p>2、数据存储私有化，与外部在网络上隔绝，同时收敛外部访问数据的接口，数据返回接口经过审慎评估及坚持最小化原则；</p> <p>3、数据系统的库表进行编码，开发人员拉取不到明文。对于开发人员的操作进行留档、审计。</p> <p>4、数据系统的权限收敛，除了个别运维人员之外的人员，不具备表格的 drop，数据的 delete 权限。</p> <p>(2) 数据传递风险评估</p> <p>1、数据的内外部传输，均采用 ssh，https 等加密的方式进行。</p> <p>2、数据的拉取、上传中，均进行权限校验、数据完整性校验，防仿冒、篡改。</p> <p>3、进行严格的权限校验与审核，引入外部权威攻防安全实验室进行防注入演练，来保障安全性。</p> <p>(3) 数据应用系统风险评估</p> <p>应用系统分机房、分 set 部署，即便专线损毁或机房损毁，也不会导致系统不可用，会在一定时间内自动对流量进行调度。</p>
四、创新性评估	<p>4.1 前沿技术创新</p> <p>(1) 流批一体大数据技术：通过引入业界前沿的 iceberg 和 flink 构建流批一体的大数据平台，解决了以往 lambda 架构数据延迟和一致性问题，一套代码同时实现离线和实时数据应用；</p>

	<p>(2) 运营原子能力编排技术：通过人（客群）、事（事件时机）、货（内容）、场（运营场景）原子能力的编排技术，在管理系统可以快速编排活动、投放等运营应用，实现自动化运营；</p> <p>(3) AI 智能策略：通过 CF/xgboost/逻辑回归/深度学习等机器学习算法构建推荐模型，结合实验能力追踪模型效果，调整运营策略，实现智慧化运营。</p> <p><b>4.2 创新价值</b></p> <p>(1) 全自研方案探索：通过全自研首创的方式，构建具备完全知识产权的运营体系，并输出不依赖客户数据源，可灵活部署的系统架构方案，提升金融科技自主研发能力，具有行业普适性</p> <p>(2) 金融财富管理行业数字精细化运营解决方案探索：基于财富管理行业数字化新基建的探索，为行业提供技术和业务参考，助力行业数字化转型</p> <p><b>4.3 促进深圳市金融科技创新发展</b></p> <p>如有，描述试点项目对促进深圳 20+8 战略性新兴产业集群发展的意义，对推动深圳市地方科技创新与经济高质量发展的意义。</p>
五、保护与退出机制	<p><b>5.1 投资者保护机制</b></p> <p>客户可以通过企业微信对推送的内容进行投诉，有专人跟进；有推送频率控制，防止过多的运营消息干扰客户。</p> <p><b>5.2 补偿与赔付机制</b></p> <p>该项目暂无触客，不涉及投资者。</p> <p><b>5.3 退出保障机制</b></p> <p>系统是公司内部人员使用，如有需要可暂停对应模块，不影响客户业务。</p>
六、申报单位基本信息	<p><b>6.1 牵头申报单位：</b></p> <p>(1) 单位名称：中国中金财富证券有限公司</p> <p>(2) 单位类型：证券公司</p> <p>(3) 统一社会信用代码：91440300779891627F</p> <p>(4) 注册地址（办公地址）：深圳市南山区粤海街道海珠社区科苑南路 2666 号中国华润大厦 L4601-L4608</p> <p>(5) 持有金融牌照情况：证券经纪；证券投资咨询；与证券交易、证券投资活动有关的财务顾问；证券自营；证券资产管理；证券投资基金代销；为期货公司提供中间介绍业务；融资融券；代销金融产品。</p>

券

	<p>(6) 试点项目涉及的业务牌照：证券经纪；证券投资咨询；证券投资基金代销；代销金融产品。</p> <p>(7) 证监会备案情况：否</p> <p><b>6.2 联合申报单位：</b></p> <p>(1) 单位名称：金腾科技信息（深圳）有限公司</p> <p>(2) 单位类型：科技企业</p> <p>(3) 统一社会信用代码：91440300MA5G8YRP3F</p> <p>(4) 注册地址（办公地址）：深圳市南山区粤海街道滨海社区白石路 3939 号怡化金融科技大厦 2401-07 单元</p> <p>(5) 持有金融牌照情况：无</p> <p>(6) 试点项目涉及的业务牌照：无</p> <p>(7) 证监会备案情况：否</p>		
七、其他补充事项			
八、其他申报材料清单（如有）	材料名称	出具单位（部门）	时间（时效）
九、申报单位承诺	<p>牵头申报单位、联合申报单位郑重承诺：</p> <p>1. 本单位在申报深圳资本市场金融科技创新试点项目过程中，所提供的一切申报材料信息真实、准确和完整，本单位承诺承担与此相应的法律责任。</p> <p>2. 申报项目符合依法合规、有序创新、风险可控的申报原则。</p> <p>3. 申报项目不存在违反法律和行政法规情况，不包含国家秘密信息。</p> <p>4. 本单位将配合监管部门完成后续评审公示、监督检查或风险处置等工作。</p>		



高涛