

沉浸式体验基金智能客服 九大趋势扑面而来



基金智能客服发展九大趋势

- 1.更加个性化的服务
- 2.实时市场分析
- 3.自动化投资策略
- 4.风险管理和预警
- 5.投资者教育
- 6.语音和自然语言交互
- 7.跨界融合
- 8.更高的透明度
- 9.增强现实与虚拟现实

人工智能浪潮呼啸而来,智能理财服务蔚然成风。

今年以来,国内不少金融机构都在试水布局大模型和生成式AI(人工智能),推动金融服务从广度走向深度。9月初,蚂蚁财富发布了国内首个应用大模型技术的智能理财助理“支小宝2.0”,通过大模型技术率先实现了金融领域智能理财助理从“检索式AI”到“生成式AI”的跃升。

面对新技术、新趋势,公募基金行业也保持着高度的敏感性。记者在采访中了解到,多家基金公司都在跟进最新的大模型技术,升级智能理财服务,以期为大投资者提供更专业、更个性、更智能的理财服务。

历史上的投资名人们都是怎样面对亏损的,并附上了一篇《投资名人们如何面对市场大跌》的文章,告诉投资者“投资路上可能遇到狂风,也会迎来晚霞”。

可以看出,相较互联网公司,基金公司的智能客服在智能化上仍然存在一定的差距。与此同时,互联网公司和基金公司的智能客服在回答角度、回复形式、交互设计等细节上也有很大的区别。

探索私有化大模型

无论是基金公司还是互联网公司,伴随金融服务从广度走向深度,如何运用人工智能技术为更多的客户提供更专业、更个性、更智能的陪伴服务,都是当下的重要命题。

据汇添富基金相关人士介绍,早在2016年,汇添富就开始搭建智能理财服务体系。公司先是对用户日常关注度较高的问题方向和相关数据进行了深入分析,然后建立了常用问题库,用户可以线上提出问题,系统机器人根据“关键词”捕捉用户需求。“这可以称之为智能理财服务的1.0版本,极大地提升了客户服务效率。”该相关人士表示。

招商基金也在2018年对外推出了智能客服系统。据了解,该系统通过意图识别、多轮对话和上下文理解等技术,提升客户体验,提高服务效率,降低运营成本。此外,招商基金自2015年起便成立了“智能投顾团队”,2017年起先后开发了“量子智投系统”与“智能财富管理平台”,2022年则上线了“量子选基”。同时,招商基金投顾还即将上线“基金体检”功能,一键生成客户基金持仓体检报告,为客户提供更加详细和全面的基金分析内容。

值得注意的是,随着大模型和生成式AI技术的发展,各大基金公司也在及时跟进最新技术,希望能够为客户提供更为深入和个性化的服务。

记者从富国基金了解到,该公司正在跟进最新的大模型技术,截至目前智能理财服务方面的相关迭代研究已经进展到了探索部署私有化大模型的阶段,并且还在不断探索研究最新版本,以期借助大模型技术为投资者提供更为先进、智能和高效的理财服务,助力客户实现财富增长。

基金与互联网强强联手

一边是具备专业优势的资管机构,一边是具备技术优势的互联网公司,如果双方能够优势互补,智能理财服务或将迎来更多的可能性。

富国基金认为,互联网公司和基金公司在智能理财服务上各有优势。互联网公司的优势在于技术积累、用户基数、迭代速度、用户界面与体验设计等维度。例如,互联网公司在大数据处理、云计算、人工智能等技术领域拥有丰富的经验和强大的技术积累,能够更快速地进行产品迭代和优化。此外,互联网公司具有庞大的用户群,它们在获取用户数据、进行市场测试和推广新服务时拥有优势。

而基金公司的优势则在于金融专业知识、信誉与品牌、精准客户群等维度。一方面,基金公司拥有深厚的金融知识、经验和专家团队;另一方面,许多基金公司已经建立了长期的品牌和市场信誉,这有助于吸引和维护客户。此外,基金公司已经拥有一定的客户群体量,这为推广新的服务提供了基础。

因此,多家基金公司建议,互联网公司和基金公司可以通过紧密合作、优势互补,共同创造更加先进、个性化和智能化的金融服务。

招商基金认为,互联网公司和基金公司强强联手,可以为客户提供针对基金细分领域的更加专业化、智能化的理财服务。例如,招商基金开发了“量子选基”“基金体检”等服务,围绕基金进行深度的研

究和分析,尝试为客户提供全方位的基金诊断工具,可以借助互联网公司强大的技术开发能力和客户基础进行推广使用,让更多的客群体验到投顾业务。

合作模式上,富国基金建议,基金公司可以与互联网公司建立战略合作伙伴关系,互联网公司可以提供技术平台和用户群体,基金公司则提供金融产品和服务,通过数据分享、品牌合作等,双方可以整合各自的优势资源,共同研发新的金融工具和服务。

智能客服发展九大趋势

展望未来,基金行业对新技术保持高度的敏感性和开放的态度,希望通过不断的创新为客户提供更优质、更智能的服务,从而帮助他们实现财富增值。

富国基金表示,人工智能将在投资者服务上持续驱动革命性的创新,预期将呈现九大发展趋势。一是更加个性化的服务。通过深入分析投资者的交易历史、风险偏好和其他相关数据,AI能够提供更加个性化的投资建议,使每位投资者都能享受到为其量身定制的服务。二是实时市场分析。AI将能够进行实时的大数据分析,从众多的新闻、社交媒体和其他信息源中迅速捕获市场的动态,为投资者提供及时的信息和建议。三是自动化投资策略。基于机器学习的模型,AI将进一步发展和优化自动化投资策略建议,有望为投资者提供更高的回报。四是风险管理和预警。通过实时监控市场和投资者的投资行为,AI将能够及时发现并预警潜在的风险,帮助投资者降低风险。五是投资者教育。AI驱动的教育工具和内容为投资者提供更加深入和具体的金融知识,帮助他们更好地理解市场和投资策略。六是语音和自然语言交互。随着自然语言处理技术的发展,投资者将能够通过语音或自然语言与AI进行更自然、更流畅的交互,大大提升用户体验。七是跨界融合。AI将推动金融服务与其他领域(如健康、生活方式、娱乐等)的融合,为投资者提供更为全面和综合的服务。八是更高的透明度。AI将提供更为详细和透明的投资报告,使投资者能够更好地了解其投资的性能和风险。九是增强现实与虚拟现实。利用AR和VR技术,投资者将能够获得更加沉浸和直观的投资体验,例如虚拟的交易室或市场分析。

汇添富基金表示,人工智能在投资者服务方向上的发展潜力非常大。一方面,人工智能凭借数据分析优势,可以综合市场表现、新闻信息等多维数据分析,辅助投资决策;另一方面,人工智能可以从大量的数据中识别风险信号,给出风险提示,辅助风险防控。此外,人工智能还可以分析投资者的投资偏好、风险承受能力,为用户提供个性化服务。

不过,富国基金也指出,随着AI在投资者服务中的应用日益深入,相关的道德和监管问题也将受到更多的关注,例如如何确保AI的决策是否准确无偏,以及如何保护投资者的隐私和数据安全等。为了充分合理地利用AI的潜力,同时尽可能规避其中的风险,金融机构和相关部门需要持续研究、开发和完善相关的技术和策略。

据《证券时报》

沉浸式体验有多智能?

当前,基金行业的智能理财服务究竟有多智能?为了一探究竟,记者沉浸式体验了易方达、华夏、富国、招商、汇添富等5家基金公司的智能客服,并与蚂蚁财富的智能理财助理“支小宝”进行了对比。

众所周知,投资建议是智能理财服务的常用功能,记者就此向智能客服咨询了“如何投资人工智能板块”,易方达、华夏、汇添富的智能客服分别向记者推荐了自家公司旗下的人工智能主题ETF。其中,汇添富列出了相关基金的跳转链接;华夏基金提供了基金合同摘要;易方达则附上了温馨提示,包括相关基金的申购起点、购买渠道等,而且还提示投资者购买ETF需要开通证券账户,如需通过场外销售机构购买,可以关注ETF联接基金。

同样的问题,记者也发给了“支小宝”,“支小宝”给出了很明确的配置建议——“现阶段我们对人工智能行业保持中性观点,是否增配人工智能行业要从你当前的配置情况来看。这类资产属于进阶类资产,我观察到你的进阶类资产配置已经略多,这可能增大你的持仓风险,建议你适当关注稳健和进阶资产之间的分布。”

此外,投资者陪伴也是智能客服的重要工作。基于近期持续震荡的行情背景,记者向智能客服提出了“基金下跌该怎么办”的问题。其中,富国基金的智能客服表达了对基金业绩未达到投资预期的歉意,并表示如果对产品业绩有疑问,可以安排专员进行进一步沟通;招商基金的智能客服则分析了基金净值下跌可能存在的原因,包括市场变化、分红、折算、转型等,并提示投资者如果有异常情况可以查询公告。

对于这一问题,“支小宝”则如此回复——“面对行情下跌,想放弃但又心有不甘,想坚持又倍感煎熬,你可能遇到了精神内耗。”它建议投资者可以看看历

债市短期回调 私募积极配置短久期优质城投债

今年以来的债券牛市近期突然调整,令很多投资者猝不及防。多家债券私募在接受记者采访时表示,经济数据持续修复,多项政策出台活跃资本市场,托底楼市,推动短期国债利率持续上行,带来债市回调,但此轮债市调整不会引发类似去年的“赎回潮”。

据记者了解,今年以来债券策略私募产品平均收益率约5%。为应对此轮债市调整,不少私募缩短组合久期,降低利率债仓位,策略上偏防守,同时,积极配置高评级、短久期的城投债。

多因素导致债市短期回调

“近期债市受多方因素扰动,短期利空包括资金面边际收紧、消费刺激、宽地产、化债政策密集落地,推升资本市场风险偏好;利好因素在于降准博弈等。”竹润投资分析,8月经济数据持续修复,PPI环比转正,同比降幅收窄;CPI环比涨幅扩大,同比由负转正;叠加地产组合拳密集落地,市场普遍预期基本面将大概率短期见底;印花税减半等股市利好政策频出,跷跷板效应是推动债券利率小幅波动的主因。但央行对短期资金面持续呵护,稳健偏宽的货币政策基调未变,年内仍有降准降息空间。

复熙资产表示,近期债市调整主要受政策面的影响。7月24日中央政治局会议以来市场预期政策托底经济,尤其是房地产相关政策出台,使市场对于基本面的悲观情绪得到缓解,进一步确认经济政策底,宽信用预期再现。印花税减半、规范股东减持、降低融资保证金等证券市场政策出台后,十年国债活跃券收益率上行至8月15日降息前水平,最高达到2.68%。

利位投资总经理张晟刚认为,上半年“宽货币+紧信用”,债市在资产荒背景下走牛,价格端已经反映了市场对经济的极致悲观预期,所以,地产政策的梯次放开让部分投资者“抢跑”,引发债市回调。

国恩资本董事总经理杨先哲也称,8月以来,受益于房地产等稳增长利好政策的密集出台,市场对经济复苏的预期改善,推动短期国债利率持续上行,导致债市出现调整。

久期投资表示,债市调整有两个原因,一是近期一系列稳增长政策出台,对稳定经济增长、稳定社会和投资者预期起到了正面作用,前期对长期因素过度悲观的预期有所修正;二是8月份资金面整体略偏紧,同业存单利率上升,带动短期限债券的调整。

发生“赎回潮”的概率不大

对于此轮债市调整是否会引起类似去年11月的

“赎回潮”,多数私募持否定观点。

张晟刚称,去年债市调整的背景是政策较难推理和预测,但今年不大一样,经济下行压力已存在较长时间,市场对逆周期调节政策也有所预期,大概率不会像去年那样表现极端。此外,受今年上半年债牛影响,理财产品破净比率较去年更低,而且经历了去年的赎回风波,市场应对债市下跌会更加成熟。

复熙资产认为,去年11月赎回潮中,理财子首先卖出利率债、银行二级资本债和永续债,且其配置久期偏长。今年理财产品的持仓久期缩短,跟随市场波动的幅度降低,因此净值波动相对更为平缓。近期理财都是净买入信用债和利率债,未出现明显抛售情况。另外,去年11月市场对于疫情放开后经济基本面的恢复预期较乐观,但当前经济仍在磨底,波动向上、稳中向好,所以本轮出现类似去年赎回潮的概率较低。

久期投资也认为难以出现去年的赎回潮。第一,今年以来OMO政策利率下调了20BP,目前债券收益率与去年10月相比,多数品种收益率均高于去年,尤其是曲线短端,相对价值是较高的,对应理财的“货币+”产品能够实现的收益率水平也高于去年。第二,经过去年的赎回潮,无论是理财子公司、客户经理还是客户,应对波动的成熟度均有所上升。今年理财子主要发行的是摊余成本法产品,净值稳定且有一年封闭期,也平滑了短期波动带来的赎回压力。

万柏投资指出,主要经济数据显示,当前经济修复仍较为缓慢,9月信贷投放量较大。央行或将加大资金投放以维护流动性平稳偏松,经济面和资金面都利好债市,叠加当前存款利率处于下行通道,居民对理财产品的赎回意愿有限,发生“赎回潮”的概率不大。

债券私募缩短久期、降杠杆

今年以来,随着债券收益率的快速下行,债券市场走出一波“牛市”行情,中证综合债指数累计上行3.23%。债券策略私募产品也普遍取得了较好的收益。

好买基金研究中心研究员唐力澜表示,今年以来,万得中长期纯债型基金指数累计上行2.50%,债券私募基金收益往往比公募纯债基金指数略高。目前大多数私募在投资上都选择了城投债赛道,今年普遍获得较好收益。

格上财富金樟投资研究员蒋睿称,今年债市走势较强,债券策略私募产品业绩表现也不错。根据

Wind数据统计,剔除异常值后,年初至今债券私募产品平均收益率在5.18%左右。私募排排网数据也显示,截至8月31日,今年有业绩记录的1447只债券策略产品整体收益为5.73%,其中近84%的债券产品实现正收益。

据了解,在这波债市调整中,私募采取缩短久期、降杠杆等措施应对。

唐力澜表示,近期不少债券私募做了一定的防御措施,基本保持了短久期低杠杆的操作,或通过一些协议式回购仓位,做好产品的现金管理。

银叶投资投资经理刘璐表示,近期债券投资策略更偏向防守,等待市场提供更好的配置点位。在组合久期上偏谨慎,适度降低组合杠杆。同时,8月以来收益率曲线大幅走平,短端资产已具备一定配置价值,目前仍处于货币政策呵护经济企稳的关键阶段,因此,提升短久期票息策略占比。

久期投资认为,短期限债券的价值凸显。从利率债来看,目前两年期国债收益率在2.3%附近,高于去年均值,且与1.8%的政策利率之间价差处于高位。从高等级信用债来看,1.5年左右的商业银行二级资本债收益率达到2.8%以上,适度杠杆后已经能覆盖大部分1年期理财产品的资金成本。从城投债来看,7月24日中央政治局会议提出了一揽子化债措施,目前正处于政策落地阶段,预计将显著缓解城投债未来1-2年的风险。这几类品种均具备较好性价比。

不少债券私募积极配置高评级、短久期城投债。复熙资产称,目前在债券投资策略上,仍然以中高债项评级的短久期城投债为主,但随着市场资产荒的出现,在严格把控主体资质的前提下,进一步缩短了组合久期。

万柏投资表示,纯债产品基础策略以信用债配置为主,以小量利率债波段操作博取超额收益为辅。近期在信用债的选择上对城投债相对偏重,重点关注已出化债政策的省份地区,及时择选相关优质资产,并严格把控产品配置久期。

竹润投资坦言,在当前宏观环境下,中长端利率的调整存在不确定性,持观望态度;短久期的城投债抢配情绪持续发酵,其一级发行认购倍数惊人,二级成交也异常活跃。“最近我们的操作策略仍以‘分散配置+控制久期’为主。目前整体的城投信用策略上,我们认为需参考负债端稳定程度。若负债端稳定,可以逐步切换为子弹型组合,以中短久期为主进行长期配置;若不稳定,则可以考虑止盈以及阶梯型组合策略。在不同宏观和利率环境下,采取不一样的策略。在中长端利率走势不明朗时,持短久期城投债组合为主;在利率持续下行通道,考虑骑乘策略。”

据《中国基金报》

消费电子板块走强 百亿私募提前布局

近期,消费电子板块受华为新品手机上市消息的驱动,多个交易日盘中“沸腾”,相应概念指数最近15个交易日累计攀升逾10%,部分个股领跑市场。多家百亿级私募二季度大举进入该赛道“抢筹”,其中不乏明星基金经理管理的产品。

消费电子板块受热捧

记者发现,消费电子板块个股在近期受到热捧之前,在二季度获得多家百亿级私募大手笔“抢筹”,其中不乏明星基金经理承非管理的产品。

具体来看,董承非管理的睿郡有孚1号私募基金二季度加仓鼎龙股份90万股,季度末持有近800万股,位居该公司十大流通股东,该基金还持有芯朋微约117万股。前后两家公司分别属于半导体材料和模拟芯片设计领域。

作为新型平板显示器研发公司,宝明科技也获得海南进化论的“抢筹”。其中,进化论一平精选私募基金二季度加仓31065万股,进化论悦享精选私募基金新进12895万股,两只基金合计持有567.08万股。畅力资产董事长兼投资总监李晓辉认为,华为手机上新直接带动销售端火热,进而带动相关产业链的发展,更重要的影响是激发了市场对国内消费电子供应链的信心。

把握行业成长机会

IDC数据显示,2023年第二季度,全球智能手机市场出货量2.65亿台,环比下降1.2%;中国智能手机市场出货量0.66亿台,环比增长0.40%,依然处于磨底阶段。

优美利投资总经理贺金龙认为,消费电子板块短期呈现较强走势,但中长期的行情能否持续,取决于行业预期以及一系列重磅政策落地的有效性。由于该板块竞争格局存在结构性的分化,获得结构性红利的公司弹性较大。同时,一些涉及华为产业链的概念股已被热炒,股价与基本面已严重背离,投资者需注意风险。

某私募人士表示,当前消费电子板块处于估值低位,上半年消费电子板块业绩整体承压,其中部分厂商受资产减值影响压力相对较大,华为新品手机的“横空出世”是今年的行业亮点,对来年数年的相关领域会产生比较大的影响,值得长期跟踪和观察。展望未来数月,品牌旗舰型手机将纷纷发布,在新品带动下,需求有望逐步复苏,未来短期看好折叠屏、MR细分领域需求增长机会,中长期看好汽车电子、AI/AR发展带来的行业成长机会。

据《中国证券报》