



数字金融实践：美国银行持续打造 “高水平科技，高质量接触”

作者：张威 刘亚南

电话：010-88053660

邮箱：zhangwei1@xinhua.org

编辑：杜少军

审核：张 骐

官方网站：www.cnfic.com

客服热线：400-6123115



美国银行秉持“高水平科技，高质量接触”的数字化战略，稳步推进其在金融科技、数字化上的发展，在科技投资、团队建设，以及自有技术研发等方面取得业内领先的地位。

近年来，美国银行持续多年进行巨额技术投入，2023年科技总预算达到120亿美元，打造了6万人的技术团队，形成由上至下、多部门联动、业务与技术充分融合的组织架构。该行领先布局IT基础设施现代化、网络安全和云计算、大数据等新技术领域，同时在深化应用的基础上打造了先进的数字化产品和服务。

目录

一、领先布局数字化，重视技术创新和初创科技企业培育.....	3
二、以用户体验为核心，深入推进业务数字化创新.....	4

图表目录

图表 1：2023 全美移动银行客户满意度排名.....	4
------------------------------	---

数字金融实践：美国银行持续打造“高水平科技，高质量接触”

美国银行秉持“高水平科技，高质量接触”的数字化战略，稳步推进其在金融科技、数字化上的发展，在科技投资、团队建设、自有技术研发等方面取得业内领先的地位。近年来，该行持续多年进行巨额技术投入，2023年科技总预算达到120亿美元，打造了6万人的技术团队，形成由上至下、多部门联动、业务与技术充分融合的组织架构。该行领先布局IT基础设施现代化、网络安全和云计算、大数据等新技术领域，同时在深化应用的基础上打造了先进的数字化产品和服务。

一、领先布局数字化，重视技术创新和初创科技企业培育

美国银行的历史可追溯至1923年，是美国最大的银行机构之一。财报显示，截至2023年第三季度，美国银行资产规模超过3万亿美元；2023第三季度总营收为253.2亿美元(扣除利息支出后)，净利息收入(NII)144亿美元。

美国银行自成立以来便一直积极拥抱新兴科技技术，是美国第一家将业务数据电子化和计算机化的银行。进入21世纪，美国银行开始在战略层面上着力推动数字化转型，提出“高水平科技，高质量接触”发展战略，以客户体验为核心部署先进科技并推动业务数字化。现任美国银行CEO布赖恩·莫伊尼汉曾表示，数字化对于银行经营结构转型至关重要，在为客户更加便利和优质的服务同时，也可以降低银行运营成本。

近年来，美国银行在科技、创新和数字化领域持续加大投资，创设了首席技术和信息官(CTIO)等专业职位，打造了超过6万名技术队伍，占总员工数的27%，其中包括7000余名研发人员。技术团队专注于为各业务线提供高效的技术解决方案，并负责全球信息安全和基础设施。

美国银行十分注创新技术的研发。2022年，其用于研发创新技术的投资预算达到34亿美元，并在2023年增长9%至37亿美元，占其科技总预算的三成，显示出对技术创新的重视。自2012年以来，美国银行在创新技术上的年均投入超过30亿美元，总投资超过300亿美元。目前，其拥有6100项自有专利，是美国拥有专利技术最多的金融机构。此外，该行还专门设立了全球技术学院项目，为年轻人提供技能和教育资源，培养新兴技术人才。

为培养和吸收新兴科创公司以获得技术进步，美国银行专为科技创业团队量身定制了“美国银行突破实验室”计划。该计划旨在赋能科技初创公司和新兴公司加速扩大其技术相关业务从而与之建立合作伙伴关系，最终推动美国银行的科技水平以及数字化能力更好发展。该计划于2021年开始

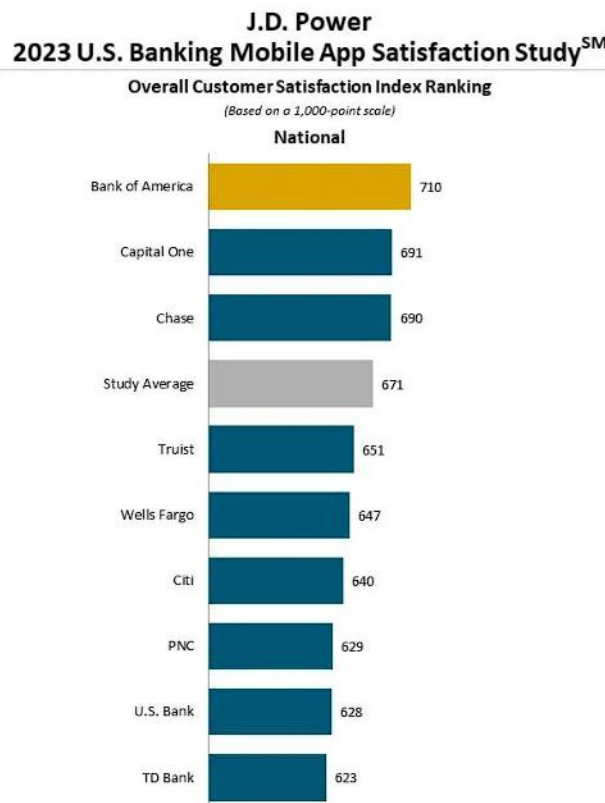
在美国本土试点，最初与纽约的5家初创公司合作，并于2022年扩大到包括来自美国、墨西哥、英国和法国的全球17家公司。

二、以用户体验为核心，深入推进业务数字化创新

与大多数公司采用的改进后台工作架构从而降低运营成本的数字化方式不同，美国银行坚持从客户的角度出发，强调通过数据洞察来了解客户服务的痛点、衡量客户的满意度，并以此作为数字化业务决策的核心，将新兴技术整合进客户服务。美国银行首席体验官朱莉·哈里斯表示，只有将科技与客户服务相结合才能促进数字化的发展。

数据显示，美国银行连续多年在JD Power的在线银行和移动银行应用程序客户满意度调查中排名第一。数据显示，截至2023年第三季度，美国银行的各数字平台验证用户达到5700万，同比增长5%；数字平台交易额占总交易额的比例达到46%。

图表 1：2023 全美移动银行客户满意度排名



Note: The National segment includes banks with more than \$200 billion in deposits. The Regional segment includes banks with \$70-\$200 billion in deposits. Any bank with less than \$70 billion in deposits is not rank eligible.

Source: J.D. Power 2023 U.S. Banking Mobile App Satisfaction StudySM

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

来源：JD Power，新华财经

零售业务方面，传统的银行零售业务更多依赖各个银行服务网点以及分行，通过与客户的线下接触来完成，而美国银行通过数字化改变了这种传统的作业模式。早在2018年，该行就推出了其数字化转型的关键项目Erica——一个由人工智能驱动、结合大数据和云计算的虚拟助理，标志着该行在技术革新方面的重要进步。Erica作为集成在移动银行应用中的先进工具，不仅为个人客户提供了基础的银行服务如账户查询、交易记录查看和账单支付，更提供了定制化的财务洞察和提醒，使个人消费者享有类似于拥有专属“金融服务经理”的体验。美国银行在2023年第二季度财报中表示，自2018年推出以来，人工智能驱动的聊天机器人Erica的客户交互次数已超过15亿次，该聊天机器人在当季总共完成了1.66亿次客户互动，同比增长35%。

除此之外，美国银行还推出了PRIAM系统，利用AI技术深度挖掘银行数据库，精准预测客户对特定交易的偏好，从而向投资者提出更有针对性的投资建议。2022年初，美国银行成为资本市场网关（Capital Markets Gateway）的重要成员，该平台作为股权资本市场的纽带，通过集中和标准化的通信机制，实时地连接买卖双方。这些先进措施不仅极大提升了银行及其客户的数据整理和分析能力，也加速了决策过程，使得交易更为高效、智能，降低了交易风险。

对公业务方面，美国银行一直重视以客户关系经理为核心，为企业提供量身定制的全方位财务咨询和解决方案。为了改善传统对公业务模式在信息传递速度、运营效率和客户体验上的不足，美国银行针对企业和机构用户打造了数字化对公业务平台CashPro——一款涵盖财务管理、支付处理、应收账款和报告编制等多个领域的全方位金融服务工具。该平台利用开放式应用程序接口（API）技术，无缝整合进客户的会计系统，实现了云计算和人工智能的深度嵌合应用，如现金流预测和实时报告。CashPro Chat作为CashPro平台的一部分，加入了与Erica相同的人工智能和机器学习能力，为商业客户提供快速查看交易、查询账户信息和导航CashPro功能的服务。这一虚拟服务顾问将更复杂的请求转给专门的服务团队解决。2021年，新冠大流行期间，美国银行通过CashPro平台批准的交易额达到了3840亿美元，同比增长了119%。

重要声明

新华财经研报由新华社中国经济信息社发布。报告依据国际和行业通行准则由新华社经济分析师采集撰写或编发，仅反映作者的观点、见解及分析方法，尽可能保证信息的可靠、准确和完整，不对外公开发布，仅供接收客户参考。未经书面许可，任何机构或个人不得以任何形式翻版、复制、刊登、转载和引用。

