

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5日

项目信息表		
一、项目概况	1.1 项目名称	基于数字人交互技术的财富投教及内容生产平台项目
	1.2 项目类型 (可多选)	<input checked="" type="checkbox"/> 金融服务 <input 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): _____ 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。 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。 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。 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。
	1.3 项目简介	本项目采用虚拟数字人交互技术,结合多模态自然语言处理及文本生成技术,将财富管理场景下投资者教育内容,通过AI技术智能生产投教内容素材、批量加工和分析,同时在满足监管合规审核的条件下,以数字人全真交互为载体,打造全新的客户级财富陪伴服务体验。

		<p>(1) 项目应用方面</p> <p>① 批量生产专业、智能、合规的投教内容；同时结合财富管理场景下的不同应用方案，提供全流程的陪伴投教式内容服务。</p> <p>② 以虚拟数字人的形式承载专业内容，通过内容播报、互动问答等多种应用形式，辅助财富顾问/投顾老师，为投资者提供7*24小时有温度、有内容的陪伴服务。</p> <p>(2) 项目创新性</p> <p>① 采用知识增强型数字人交互技术，将投教领域的知识融合到模型的训练、推理和应用中，优化传统 ASR、NLP、TTS 等核心技术。</p> <p>② 采用深度语义理解技术，将财富管理场景下的专家知识嵌入到数据的加工和生产中，优化传统模型不懂业务、业务不懂模型的劣势。</p> <p>(3) 项目预期效益</p> <p>① 降本增效，提高投教运营效率。数字人可以辅助甚至独立承担部分投教运营工作，极大地提高服务范围和服务人数。</p> <p>② 场景导向，提高券商服务体验。在财富管理投教场景下，实现全链路的场景导向式的投教服务。</p> <p>③ 监管合规，有效保障风控合规。通过算法模型和预置条款，自动初审内容，确保硬性合规条款被有效识别。</p> <p>④ 陪伴服务，帮助投资者树立正确的投资意识。为投资者提供持续的投教内容服务，帮助树立科学的风险收益预期。</p>
	1.4 牵头申报单位	安信证券股份有限公司，证券公司
	1.5 联合申报单位	无
	1.6 责任与分工	<p>安信证券股份有限公司，负责项目财富管理应用场景定义、AI/NLP 核心处理能力、投教内容生产。</p> <p>主要参与人员：许彦冰、石磊、李银鹰、段苏隆、庄燕桦、罗娜、周毅</p>

有
★
“五”

二、项目
基本信
息

2.1 业务功能与服务

(1) 试点项目的主要应用场景：

① 客户投前、中、后全流程财富陪伴，打造客户级的财富陪伴内容，包括市场、上市公司报告、基金及持仓等各类客户沟通内容，将产品/市场服务与客户持仓回顾结合，贯穿客户交易及持有全旅程。

② 数字人视频播报服务，市场动态分析、资讯播报、投教知识解读，方便用户及时获取信息。

③ 除了线上服务渠道，将数字人集成在与客户沟通的线下投教基地/营业厅，提供视听说为一体的实时互动服务

(2) 试点项目上线后的预期服务对象：

① 内部服务对象：财富顾问及投顾老师，提供内容及素材加工平台，辅助员工输出优质投教内容。

② 外部服务对象：个人投资者以及特定群体投资者，主要渠道为安信证券App以及营业部客户渠道拓展，侧重线上客户渠道。

(3) 试点项目上线后的预期用户数量达80万人。

2.2 数据与技术

(1) 描述试点项目使用的数据包括：

① 内部数据：

- 个人投资者相关数据，包括持仓信息、产品访问及埋点信息、历史交易信息等数据；
- 内部已购合规数据源，包括飞笛科技投教知识数据、财联社新闻数据、东方财富网公募基金数据等；
- 采集方式为本地化应用及内部系统对接，严格管理数据在公司内部落地及应用。

② 外部数据：

- 外部实时采集数据源，包括监管协会公开数据、政策类数据、交易所公开公告数据等；
- 采集方式为外部数据实时采集，内部本地化加工及处理。

(2) 描述试点项目所使用的新兴技术，详细描述该技术为业务赋能的基本原理，与传统技术方案相比的价值体现。

① 交互式数字人技术，相比传统播报式数字人或者问答式客服技术，本项目中综合计算机视觉技术、NLP/NLU自然语言理解技术、大规模集群计算技术，提供实时可交互式数字人功能，增加领域知识以及内嵌金融场景知识库，极大提高ASR/NLP/TTS的模型指标，有效提升数字人的用户体验。

② 数据驱动式的多模态内容工厂技术，相比传统的人为编写以及人为加工，

	<p>本项目中采用人工智能知识生成技术，同时结合场景内容挖掘，提供具有业务场景价值的内容生产，覆盖财富管理投教的整个环节。</p> <p>通过上面新兴技术的使用，有效的解决传统技术支撑的不足和优化，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 数字人等技术需要依赖大量拟人、互动以及效果体验的问题，让数字人真正智能起来，给用户带来量化的服务体验和有温度的陪伴； ➤ 批量优质内容的加工和生产，满足财富管理场景下内容的持续输出。 <p>2.3 预期效果与应用价值</p> <p>面向安信证券个人投资者，提供合规的、专业的、陪伴式投资者教育内容，以数字人形式对外输出服务，通过内容播报、互动问答等多种应用形式，提供生动形象的服务内容。</p> <p>① 降本增效，提高投教运营效率。数字人可以辅助甚至独立承担部分投教运营工作，极大地提高服务范围和服务人数。</p> <p>② 场景导向，提高券商服务体验。在财富管理投教场景下，实现全链路的场景导向式的投教服务。</p> <p>③ 监管合规，有效保障风控合规。通过算法模型和预置条款，自动初审内容，确保硬性合规条款被有效识别。</p> <p>④ 陪伴服务，帮助投资者树立正确的投资意识。为投资者提供持续的投教内容服务，帮助树立科学的风险收益预期。</p> <p>2.4 已获专利、认证或奖项</p> <p>无</p>
三、合规与风险评估	<p>3.1 合规性评估</p> <p>为客户提供投前、中、后全流程财富陪伴内容服务，需要持有金融牌照包括：证券经纪、证券投资咨询、证券投资基金代销。利用数字人向投资者向客户发布信息、开展营销宣传活动的，应当符合相关业务的投资者适当性管理要求，履行投资者适当性管理职责，禁止任何违反法律、法规、监管规定及公司制度的行为。</p> <p>3.2 业务风险评估</p> <p>业务风险主要为用户信息安全与投诉风险，应对的控制措施包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、根据公司的信息系统数据管理要求，加强系统数据统一管理； 2、系统服务器端私有化部署在公司数据中心，对客户信息均采用加密管理，保证数据安全性与不可见性。 <p>3.3 技术风险评估</p> <p>无</p>
四、创新性评估	<p>4.1 前沿技术创新</p> <p>试点项目应用的新一代信息技术及优势如下：</p>

	<p>(1) 基础自然语言处理技术（包括 ASR/TTS/NLP），采用自然语言理解模型，配套专业知识图谱和专家经验，满足丰富场景下内容的理解和转化，将非结构化的文本转化为可以识别的意图以及目标的答案集。包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 知识增强式的多轮问答技术。基于知识图谱和专家经验库，构建基于知识表达的问题检索技术，辅助传统的语义匹配的问答技术，实现正确理解问答的意图，同时匹配正确答案。另外，通过上下文结合的理解方式，精确理解深层次的意图，实现多轮有效沟通和回答； ➤ 融合金融垂直领域知识库优化，极大提高模型的性能和指标。 <p>(2) 文本内容生成技术，深度学习、自然语言处理和知识图谱技术创新,对海量、多源、异构的结构化及非结构化数据进行加工和处理，提取其中价值素材。</p> <p>4.2 创新价值</p> <p>本项目经验给证券行业投资者教育业务带来模式创新，数字人和深度语义理解等先进技术应用和落地，通过新颖的形式拓宽投资者教育的服务范围、服务时长。为证券行业提供改善服务质量和优化服务体验的新思路。</p> <p>满足投教内容监管需求，提升行业投教内容的智能化、自动化和专业化程度。实现数据驱动式的内容生产方案，为证券行业提供优化服务内容质量，提高内容服务效率的新思路。</p> <p>4.3 促进深圳市金融科技创新发展</p> <p>本项目有力地响应了深圳市 20+8 战略性新兴产业集群发展规划中，软件与信息服务、智能机器人产业集群的推广和建设，其中数字人以及其核心 AI 技术，以虚拟机器人的形象，有力地服务投资者，为资本市场投资者教育以及确立正确的价值观提供了有力支撑，同时响应国家对于居民合理正确认识资本市场，健康有序养老服务提供了前沿科技探索。</p>
<p>五、保护与退出机制</p>	<p>5.1 投资者保护机制</p> <p>公司客服中心、分支机构在接到用户投诉后，第一时间全面了解用户实际情况，认真做好前期解释、安抚工作，及时将用户投诉情况反馈至项目组，项目组接到投诉反馈后，协同分支机构、与投诉内容对应的业务管理部门、合规法务部共同出具用户投诉处理方案，并督导分支机构完成投诉处理工作。</p> <p>5.2 补偿与赔付机制</p> <p>因用户与公司就本项目引发诉讼、仲裁等法律纠纷时，公司将由合规法务部协助项目组、分支机构、对应业务管理部门处理相关诉讼、仲裁程序。公司将会把纠纷提前化解作为纠纷处置的重要抓手，积极与用户沟通，充分了解用户的诉求，并针对每位用户的特点制定最合适的纠纷化解方案，从而更好的保护用户与公司的合法权益，确保维护金融市场及社会稳定。</p> <p>5.3 退出保障机制</p>

	<p>项目组将积极响应、持续关注项目进展情况，如发生因法律法规变化、监管政策变化、批量用户风险事件、重大信息安全事件等不可抗力事件或重大风险事件时，公司建立将从用户与信息技术合作方两个维度建立退出机制。</p>		
六、申报单位基本信息	<p>6.1 牵头申报单位：</p> <p>(1) 单位名称：安信证券股份有限公司</p> <p>(2) 单位类型：证券公司</p> <p>(3) 统一社会信用代码：91440300792573957K</p> <p>(4) 注册地址（办公地址）：深圳市福田区福田街道福华一路 119 号安信金融大厦</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；证券承销与保荐；证券自营；融资融券；证券投资基金销售；代销金融产品、证券投资基金托管。</p> <p>(6) 试点项目涉及的业务牌照：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；证券投资基金代销。</p> <p>(7) 证监会备案情况：已备案</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. 申报项目符合依法依规、有序创新、风险可控的申报原则。</p> <p>3. 申报项目不存在违法律法和行政法规情况，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>		