

指尖上的金融阵地

# “千人千面”的手机银行

■ 海报集团全媒体中心记者 汪慧

“你可以在手机上下载一个手机银行App,查询转账、购买理财产品等大部分业务直接在手机上就能完成,不必到银行网点跑一趟。”到银行柜台办理业务时,经常会听到银行工作人员推荐客户安装手机银行。

手机银行的普及,其实早已不是新鲜事,但是今年以来,随着各大银行纷纷更新App版本,更多的金融黑科技通过手机银行轮番上场——除了账户明细查询、跨行转账免费、信用卡优惠等一些基础功能,手机银行的服务已经升级到以AI智能投顾、跨境服务等特色服务为代表的“千人千面”精准服务。

而这些变化的背后,是银行业金融机构在App时代拥抱变革的决心和实践。



除了账户明细查询、跨行转账免费、信用卡优惠等一些基础功能,手机银行的服务已经升级到以AI智能投顾、跨境服务等特色服务为代表的“千人千面”精准服务。

海报集团全媒体中心兰云贞制图

## A 加大线上App布局力度

9月17日,招商银行宣布招行两款重磅产品——招商银行App7.0、掌上生活App7.0迭代上线。这也是招行宣布全面进入App时代、推进零售金融3.0转型后两大App的首秀。

招行海口分行零售银行部电子银行室主管莫清文对总行层面在线上App的战略布局颇有感触,“科技改变了客户的行为方式和偏好,招行也把服务的主战场从线下卡片转移到线

上App,并在今年年初明确将MAU(App月度活跃用户数)作为全行零售金融转型的‘北极星指标’,对标金融科技公司,持续加大对两大App的投入。”

莫清文告诉记者,从招行总行到分行的零售组织架构近期也做了较大的调整,搭建了整个零售条线的共享平台,强化了数字化平台职能,旨在进一步加快零售板块各条线的数字化转型。

招行对线上App的深耕是整个行业布局移动金融的一个生动缩影。记者梳理发现,自2017年底以来,中信银行、中国建设银行、中国银行、中国光大银行等银行都相继公布了新版手机银行,业务覆盖面和用户使用体验都纷纷升级。

“新版手机银行推出以来,我们在海南本地加大了推广力度,目前用户体验反馈很好。”海南中行相关人士告诉记者,今年2月,中国银行发布新版

手机银行,除了很多基础功能外,中行APP目前覆盖了投资理财、缴费支付、融资还款、跨境金融、质押贷款、国家助学贷款等在内的200多项主要金融服务。

不止是中行、建行等国有大行和招行、光大等驻琼股份制银行,海南本地金融机构——省农信社也在不遗余力地发力手机金融。截至目前,海南省农信社手机银行客户已经超过176万户。

## B 单一功能转向精准营销

记者走访海口部分银行发现,各行手机银行APP的营销功能越做越丰富,可实现“千人千面”的精准服务。

比如,招行两款App此番同步升级,智能化正是主要亮点。“招商银行App的智能分发、智能推荐、智能提醒功能均全新升级,可提供包括账户收支管理、支付结算、投资理财、贷款、城市便民生活等全方位的综合金融服务。”莫清文向记者举例介绍道,基金频道新增基金诊断等功能,运用招行投研及大数据优势,给用户提供招行专业的投资决策建议。

投资理财是一项与市民金融生活息息相关的业务,招行对智能投顾服务的探索不是个例。

海南中行介绍,该行手机银行的中银慧投依托大数据和人工智能算法,提供专属产品组合服务和资产诊断,可以结合客户的风险偏好和流动性特点,为客户构建个性化的标准智能投资组合。

光大手机银行也可以根据客户画像及其不同的标签属性,智能推荐适合用户偏好的理财产品。此外,交行的手机版“沃德理财顾问”和中信银行

的“信智投”都是同类产品。

各家银行还紧密结合自身优势和特色,精准服务客户。海南中行手机银行依托外汇优势,推出跨境金融专区,通过手机银行可一站搞定出国金融需求。该行的中银全球智汇进行外币跨境汇款,不仅汇款速度快、汇款优先处理,还具有汇款在途状态查询及资金到账查询功能,确保客户实时掌握资金动向。近日,该行还结合本地用户需求,在全省推出外币现钞在线预约服务,实现线上预约,线下取现,真正满足客户随时提取外币现钞的需求。

求。

线上线下的服务互动是各银行的一个探索方向。莫清文介绍,目前招行有7000多位客户经理都已经入驻招商银行App,通过客户经理连线为客户实时提供个性化的专业服务。

海南交行也表示,通过手机银行App,客户可以通过一对一视频的方式与客户经理交流并购买产品。

海南省农信社深度结合本地特色,不断加强农村金融支付渠道建设,在全省范围内铺开手机银行征缴新农合服务,实现7×24小时征缴服务。

## C “卡时代”迈向“App时代”

在银行的精心布局下,用户的反馈如何呢?以手机银行安卓端主要下载渠道之一的华为应用市场为例,记者9月26日查询发现,当日华为应用总榜排名显示建行、工行和中行的App安装次数分别已经达到6亿次、3亿次、1亿次,农行、招行和邮储银行等亦排名居前。

“随着移动互联网的普及,手机银行不仅成为用户办理业务的重要选择,也是银行谋求转型,提高客户粘性

的重要渠道。”海口一家股份制银行相关人士认为,近年来,随着移动互联网、大数据等新技术的快速发展与广泛应用,多家银行机构的电子渠道替代率都达到90%以上。“为了更好地满足客户的新需求与新习惯,手机银行成为银行最重要的发力点。”

海南中行相关人士分析称,手机客户端为客户创造便捷条件的同时,为市场竞争创造更多的可能性。同时,手机银行中沉淀的数据,为银行营

销提供了精准用户画像,用户价值得以提升。

莫清文告诉记者,招行之所以集全行之力进行谋篇布局,是因为App不仅仅能给用户提供更多的服务功能,还能推动整个零售经营方式的变革。“银行卡只是一个静态的产品,而App是一个生态,它拥有丰富、智能、便捷的产品体验,模式更轻、覆盖面更广,能有效加强与用户的互动,更好满足用户的需求升级。”

业内专家认为,未来一段时间内,银行App还是会朝着三个方向进行谋篇布局,分别是纯金融场景(如账户收支管理、支付结算等)、泛金融场景(如财经社区等)、生活场景(便民服务、生活缴费、餐饮娱乐等)。与此同时,银行App会变得更像是一个互联网App,更开放、互动性更强,重在解决线上线下生态圈场景痛点和提升用户体验,为用户提供“千人千面”的差异化服务。

流动性不足 支出成本增加 公司战略调整

# 海南4家企业摘牌新三板

■ 海报集团全媒体中心记者 曾丽园

新三板作为我国多层次资本市场的重要组成部分,已成为我国中小企业融资的主要阵地之一。但2018年新三板出现“千股摘牌”的现象,挂牌企业纷纷退出引发市场热议。

统计数据显示,截至9月18日,今年以来已有1121家新三板公司摘牌,平均每月超过100家,数量创历史新高。相比之下,2017年、2016年摘牌公司总数分别仅为709家、506家。

而从海南市场来看,截至目前,已摘牌的企业有4家,分别为权天股份、海航技术、新华正达和华良物流,2家企业申请摘牌,分别是天涯社区

和明盛达。

在已摘牌或正申请摘牌的6家企业中,大部分表示,公司战略调整是摘牌主因。

而明盛达在摘牌申请中直指流动性问题,公司认为目前挂牌公司股票流动性低,投资者投资意愿不强,不利于公司融资和资本运作。另外,挂牌期间各项成本上升加重了公司负担。根据公司经营发展战略规划,公司近期发展重点是控制经营成本,整合经营资源,提升公司盈利能力,未来更好地体现公司的市场价值。

记者统计发现,在已摘牌或正申

请摘牌的6家企业中,只有天涯社区和华良物流在挂牌期间进行过定增。

“部分公司因市场功能或资本运作未达预期、基于成本收益考量选择离场。”大国泰君安证券海南分公司总经理助理刘广宇表示,部分公司因未披露年报、半年报而被强制摘牌;一些企业因筹划IPO、被并购或公司战略调整等原因选择主动摘牌。

流动性不足,融资功能未达预期是企业摘牌的一大因素,而支出成本增加也是不容忽视的原因。海南某券商机构相关人士告诉记者,企业从申请到正式挂牌新三板所需要的费

用大概在200万元左右,每年的持续督导费为20万元-25万元,此外还有会计事务所和律师事务所的花费,每年的维护成本至少约50万元。

也有一些企业摘牌是出于战略调整的原因。金元证券新三板业务负责人李龙铭表示,赴境外或其他市场上也是导致企业从新三板摘牌的原因。企业在境外上市有上市门槛低、审批流程快、融资渠道多、市场化运作等优势。近年来,阿里巴巴、爱奇艺、小米等不少企业纷纷赴境外上市,可见其吸引力。

有业内人士称,“千股摘牌”虽然

看似规模较大,但是就新三板的发展来讲有其必然性和合理性,不会影响新三板的长远发展。长江证券海南分公司企业金融部总经理旷青春表示,挂牌企业摘牌是正常的市场出清,有利于实现优胜劣汰,提升市场运行质量。

而针对新三板融资问题,全国股转系统新闻发言人表示,下一步新三板将以提升市场融资功能为核心,一方面满足优质挂牌公司日益增长的大额融资需求;另一方面不断优化现行融资发行制度,丰富市场融资工具,持续推动降低中小微企业融资成本。

## 金融资讯

### 拒绝“校园贷”“现金贷” 我省30家单位联合开展“青少年 金融知识普及教育宣传月”活动

本报讯(记者周晓梦 通讯员郑娟)近日,我省三十家单位在海口桂林洋大学城联合开展2018年海南省金融知识普及月、金融知识进万家、普及金融知识万里行之“青少年金融知识普及教育宣传月”集中宣传活动。

活动以“提升金融素养 争做金融好网民”“拒绝‘校园贷’‘现金贷’,营造健康学习环境”为主题,旨在针对高校师生,尤其是大学新生金融知识缺乏的现状和渴望获得金融知识的需求,提供获取金融知识的途径和防范金融风险的技能,引导广大师生合理选择金融产品和服务,积极学习金融法规,做学法、尊法、守法、用法的公民。

“我们平时更多的是通过课堂上了解金融知识,但今天这样的金融宣传走进校园活动,可以让我们面对面去了解金融知识,同时对于大一新生而言,可以让他们避免误入金融诈骗。”在参加活动后,海南师范大学学生沈康伟说道。

海南省银行业协会秘书长何俊骅表示,全国每年都开展金融知识普及月、金融知识进万家、普及金融知识万里行活动,其重点是普及货币信贷、反洗钱、微信支付、支付结算等方面涉及消费者保护的基础金融知识。今天开展此次集中宣传活动,是为了让广大学生踊跃参与,提高学生防范金融诈骗的能力和意识,从而避免上当受骗。

据了解,近期海南金融机构将开展系列活动,接下来,中国人民银行、海南银监局、海南省银行业协会等部门还将继续联合各家商业银行,开展“进校园、进社区、进军营、进扶贫区”等系列金融知识宣传教育活动,为广大群众普及金融知识,深入推进普惠金融服务工作。

此次活动由人行海口中心支行、海南银监局、海南保监局、海南省教育厅、海南省网信办、海南省银行业协会、海南省保险行业协会主办,海南银行承办,海南师范大学、海口经济学院、琼台师范学院、海南经贸职业技术学院协办。各参会单位人员及高校师生共两千多人参加了此次活动。

## 农发行助力海南建设 “国家生态文明试验区”

本报讯(海报集团全媒体中心记者汪慧 通讯员张冠华)为贯彻落实《中共中央国务院关于支持海南全面深化改革开放的指导意见》,推动实现海南2035年生态环境质量和资源利用效率居于世界领先水平目标,中国农业发展银行海南省分行(以下简称海南农发行)积极响应国家号召,向中国生态环境修复与环境建设领军企业——深圳市铁汉生态环境股份有限公司承建的海口11条黑臭水体治理、海口景观提升、白沙污水处理厂等3个PPP项目审批5.1亿元贷款,发放1.9亿元贷款,支持海南绿色生态建设,推进海南脱贫攻坚、乡村振兴和美丽中国等战略实施,助力海南树立“国家生态文明试验区”标杆。

海南农发行此次支持的海口11条水体PPP项目是中国首个把需要治理的水环境打包一起运作的水环境综合治理项目,也是铁汉生态公司为海南建省办经济特区30周年打造的献礼工程。海口东西湖作为该项目的难中之难,打造出了中国水治理的海口样本,为海南建设国家生态文明试验区贡献了智慧,获得中国星光奖“工程之星”荣誉,得到联合国湿地公约组织秘书长的点赞。

长期以来,海南农发行主动作为,充分发挥在海南乡村振兴中的主力军作用,积极支持美丽乡村建设和贫困村基础设施建设。此次发放的白沙污水处理厂PPP项目贷款是海南国家级贫困县白沙县取得的首笔国家农业政策性银行贷款,将用于实施邦溪镇污水处理厂及配套管网工程的建设及运营维护,助力白沙县的美丽乡村建设不断提档升级,为白沙县推广“中国最美休闲乡村”芭蕉村样本奠定更加坚实的基础。

## 兴业银行推出 欧洲申根签证特色服务

本报讯(海报集团全媒体中心记者汪慧)日前,兴业银行宣布与中国国旅联合推出申根签证特色服务,进一步丰富该行出国金融产品服务体系。

近年来,国内出境游市场持续升温,我国公民赴欧洲旅游人数随之增长,欧洲签证的申办需求逐渐升温。据悉,兴业银行此次推出的申根签证特色服务获得意大利驻华使领馆支持,先期面向零售高端客户及其核心家庭成员,包括钻石及黑金层级客户、白金信用卡(标准版)和白金信用卡(悠系列)持卡人。上述客户通过中国国旅通道可向意大利驻华使领馆申请办理申根国多年多次出入境签证,签证有效期长达1至5年。除意大利以外,该签证可在法国、德国、奥地利、比利时等25个申根国家通用。

本版策划 文达