

(上接A47版)

建设,先后取得银行间黄金询价市场正式做市商、上海黄金交易所竞价黄金做市商、上海黄金交易所竞价货币做市商等资格。

截至报告期末,本公司对公开户黄金销售量18.01吨,比上年末增长6.19%;报告期内,零售客户实物黄金销售额5.6亿元,产品多样,有效满足了客户的需求。

报告期内,本公司境内即期结售汇交易量7,367.58亿美元,同比增长44.71%;远期结售汇人民币外汇期权交易量11,371.07亿美元,同比减少12.92%。本公司积极参与期权及组合的创新产品业务,人民币外汇期权交易量1,128.19亿美元,同比增长0.45%。

3.4. 分销渠道

报告期内,本公司进一步加强“科技金融+银行”战略实施力度,积极探索应用前沿金融科技技术,迭代升级网络金融平台,持续创新网上银行、手机银行、微信银行“三个银行”,以及银企直联平台、网络支付平台、数字化运营平台,开放银行服务平台“四个平台”,网络金融服务能力提升明显,市场规模和品牌影响力持续扩大,2019年荣获人民币银行“2019年网上银行服务企业标准‘领跑者’”称号,新浪财经“最受欢迎手机银行奖”、中国金融认证中心“最佳金融科技创新应用奖”等11项荣誉。

3.4.1. 零售线上平台

报告期内,本公司秉持“开放、智能、普惠”理念,持续创新个人手机银行、网上银行、微信银行平台及产品,优化用户体验。升级客户统一身份认证系统及通行证,用户只需使用一套账户和密码,即可畅享手机银行、网上银行、信用卡全民生活多个平台。上线开放式用户体系,支持他行开通使用民生银行零售线上服务平台,进一步拓展了服务半径。推出小程序平台,开放手机银行技术能力与平台服务,为用户提供随时随地、即见即得金融服务。围绕小微、私银、信用卡等各类客群构建差异服务体系,实现一个APP满足多种核心客群的个性化需求;打造个人手机银行5.0全新版本,接入远程银行,线上签约、协同服务能力全面提升;针对财富客户推出财富首秀、金融产品排行榜、民生慧保、指数基金晴雨表、AI财经热点、资讯热榜等新功能;持续探索前沿科技在金融服务领域中的应用场景,利用大数据、生物识别、自然语言处理、机器学习、安全技术创新手机银行智能化服务,为用户提供更加方便、快捷、安全的线上金融服务。

截至报告期末,本公司零售线上平台用户数达7,041.18万户,比上年末增加1,111.20万户,增幅18.74%;零售线上平台交易替代率99.68%;客户交易活跃度保持银行业领先地位。

3.4.2. 对公线上平台

报告期内,本公司聚力于公线上平台建设,依托对公司通行证,打造移动端PC端、银企直联、微信端等多渠道一体化为公线上服务体系,更好地服务实体经济,助力行业快速发展。全新推出企业移动金融平台,上线企业手机银行2.0版,为企业用户提供转账、智能验票AI场景、预约开户、网点签约等服务,有助于企业用户更便利地自助办理业务,APP安全性和易用性以及平台产品功能的丰富性逐步显现;以客户为中心,推出了企业版、中小版、创业板手机银行专属服务,满足不同客户差异化、个性化需求,迭代优化企业网银和银企直联平台,打造定制化菜单、电子票据,对公结算汇、内行汇款、快捷应用等功能,从用户、交互通、视觉、体验维度,全面提升服务水平。继续深耕企业微服务平台,为小微客户提供更丰富的产品端服务。

截至报告期末,本公司对公线上平台用户数达231.03万户,比上年末增加49.83万户,增幅2.75%;银企直联客户数2,916户,银企直联金融资产年均4,487.15亿元。

3.4.3. 网络支付业务

报告期内,本公司围绕“移动支付+网络收单”两大服务体系,根据市场需求和行业痛点,强化产品服务创新,持续提升支付服务能力及“民生+”品牌影响力。大力推动移动支付便民工程,持续加大推广力度,拓展服务应用场景,加强与中国银联合作,成为首家实现焕身内签APP+银联一键绑卡的银行。进一步创新优化移动支付产品,新增人脸识别支付、二维码扫码支付功能;手机闪付全面支持1/11类账户支付,方便苹果、华为、小米、OPPO、Vivo等主流品牌手机用户和主要生活场景用户快捷进行消费支付,推广“云闪付”电子钱包方案,助力普惠金融发展。加强网络支付行业应用,“收付易”新推商户代付产品,打造商户资金闭环分润产品“分账易”,加强新险易支付与监控平台建设,上线民生支付收银台聚合网关,协议支付、微信聚合支付、平台合规清算、支付分账等功能。

报告期内,借记卡移动支付交易笔数6,325.27万笔,比上增长385.56%。

3.4.4. 直销银行

报告期内,本公司加速改革转型,继续完善互联网银行机制体制,创新尝试“集团生态钱包系统”,包括钱包“计划”、“员工福利”计划,“增值”计划,针对企业、客户、员工提供高粘合度的场景金融解决方案,把存、贷、汇、投、支付、会员体系、员工福利、分销结算、融资融智等服务打造成可获,有场景、能落地的功能,让企业管理者能够轻松享受管理、经营,享受更全面的覆盖的立体金融服务。目前,我们已向中国航空、华为、东方航空等多家龙头企业提供了集团钱包服务,正在向零售、医疗、能源、教育、商旅等广阔领域快速复制。

直销银行产品效应提升显著,报告期内获第十三届金蝉奖“2019年度直销银行”奖项、中国金融认证中心(CFCFA)颁发的“最佳直销银行奖”等9个大奖,进一步夯实本公司在互联网金融领域的领先地位。

截至报告期末,直销银行客户累计2,920.30万户,管理金融资产1,098.32亿元。

3.4.5. 远程银行

在客户服务方面,秉承客户至上服务原则,拓展金融服务的便利性和便捷性,推出远程银行为客户带来高效、普惠、易得的特色服务,重塑一条零售客户线上经营之路。视频服务方面,开启提供“12小时”远程视频柜台服务,结合物流交付体系建设,实现端到端无断点的远程视频银行服务,“云管家”品牌方面,打造客户贴身金融服务管家,包括服务管家、财富管家、资讯管家等多角度服务;在客群经营方面,依托数字化精准服务和多渠道远程交互服务,为客户提供垂直化服务和经营,推进了全行各客群分层经营的落地实施。一是建立大客户群成长阶梯,根据客户画像匹配金融产品,改变了银行对大客户群维护资源不足的现状。二是通过与优质互联网公司开展跨界合作,联合打造流量+产品+权益的全新服务生态,为客户打造线上开户、财富管家等服务,拓宽银行线上获客渠道。三是发挥远程银行集约化、标准化、数字化能力,实施数据策略实施,闭环营销监控、特定客群服务、非金融权益运营工作,有效助力全行零售经营效率和效果。

3.4.6. 物理分销渠道

本公司在境内建立高效的分销网络,实现了对中国内地所有省份的布局,主要分布在长江三角洲、珠江三角洲、环渤海经济区等区域。截至报告期末,本公司销售网络覆盖中国内地的125个城市,包括132家分支机构(含一级分行41家,二级分行82家、异地支行91家),1,154家支行营业网点(含营业部)、1,175家社区支行、147家小微支行。

本公司积极推进渠道经营模式创新,持续推广和迭代优化客户化厅堂模式,加速网点打造客户化厅堂模式,在境内标准网点实现全覆盖。

本公司持续提升客户服务品质,开展全渠道服务质量监测,不断强化NPS监测与分析,启动零售全渠道客户体验管理项目,搭建客户体验管理体系,深入推动客户体验优化。积极推动文明规范服务五星级网点”荣誉称号,市场口碑和形象服务进一步提升。

3.4.7. 运营服务

本公司全面实施监管部门各项要求,按照“促合规、防风险、提效能、凝合力、谋发展”的工作思路,以客户为中心,围绕“价值运营”目标,持续向内外客户提供优质、高效、有竞争力的运营服务。在人民银行组织的“取消企业银行账户许可”重大改革工作中被评选为“银行业金融机构先进集体”。积极响应,迅速落实国务院放管服工作要求,以电子证照抵扣模式为基础推出“云速办”,实现电子政务平台线上银行贷款。人民银行组织的“云闪付”电子钱包方案,助力普惠金融发展。加强网络支付行业应用,“收付易”新推商户代付产品,打造商户资金闭环分润产品“分账易”,加强新险易支付与监控平台建设,上线民生支付收银台聚合网关,协议支付、微信聚合支付、平台合规清算、支付分账等功能。

报告期内,借记卡移动支付交易笔数6,325.27万笔,比上增长385.56%。

3.4.8. 球员服务

报告期内,本公司围绕“移动支付+网络收单”两大服务体系,根据市场需求和行业痛点,强化产品服务创新,持续提升支付服务能力及“民生+”品牌影响力。大力推动移动支付便民工程,持续加大推广力度,拓展服务应用场景,加强与中国银联合作,成为首家实现焕身内签APP+银联一键绑卡的银行。进一步创新优化移动支付产品,新增人脸识别支付、二维码扫码支付功能;手机闪付全面支持1/11类账户支付,方便苹果、华为、小米、OPPO、Vivo等主流品牌手机用户和主要生活场景用户快捷进行消费支付,推广“云闪付”电子钱包方案,助力普惠金融发展。加强网络支付行业应用,“收付易”新推商户代付产品,打造商户资金闭环分润产品“分账易”,加强新险易支付与监控平台建设,上线民生支付收银台聚合网关,协议支付、微信聚合支付、平台合规清算、支付分账等功能。

报告期内,借记卡移动支付交易笔数6,325.27万笔,比上增长385.56%。

3.4.9. 电子银行

报告期内,本公司围绕“移动支付+网络收单”两大服务体系,根据市场需求和行业痛点,强化产品服务创新,持续提升支付服务能力及“民生+”品牌影响力。大力推动移动支付便民工程,持续加大推广力度,拓展服务应用场景,加强与中国银联合作,成为首家实现焕身内签APP+银联一键绑卡的银行。进一步创新优化移动支付产品,新增人脸识别支付、二维码扫码支付功能;手机闪付全面支持1/11类账户支付,方便苹果、华为、小米、OPPO、Vivo等主流品牌手机用户和主要生活场景用户快捷进行消费支付,推广“云闪付”电子钱包方案,助力普惠金融发展。加强网络支付行业应用,“收付易”新推商户代付产品,打造商户资金闭环分润产品“分账易”,加强新险易支付与监控平台建设,上线民生支付收银台聚合网关,协议支付、微信聚合支付、平台合规清算、支付分账等功能。

报告期内,借记卡移动支付交易笔数6,325.27万笔,比上增长385.56%。

3.4.10. 球员服务

报告期内,本公司围绕“移动支付+网络收单”两大服务体系,根据市场需求和行业痛点,强化产品服务创新,持续提升支付服务能力及“民生+”品牌影响力。大力推动移动支付便民工程,持续加大推广力度,拓展服务应用场景,加强与中国银联合作,成为首家实现焕身内签APP+银联一键绑卡的银行。进一步创新优化移动支付产品,新增人脸识别支付、二维码扫码支付功能;手机闪付全面支持1/11类账户支付,方便苹果、华为、小米、OPPO、Vivo等主流品牌手机用户和主要生活场景用户快捷进行消费支付,推广“云闪付”电子钱包方案,助力普惠金融发展。加强网络支付行业应用,“收付易”新推商户代付产品,打造商户资金闭环分润产品“分账易”,加强新险易支付与监控平台建设,上线民生支付收银台聚合网关,协议支付、微信聚合支付、平台合规清算、支付分账等功能。

报告期内,借记卡移动支付交易笔数6,325.27万笔,比上增长385.56%。

3.4.11. 球员服务

报告期内,本公司围绕“移动支付+网络收单”两大服务体系,根据市场需求和行业痛点,强化产品服务创新,持续提升支付服务能力及“民生+”品牌影响力。大力推动移动支付便民工程,持续加大推广力度,拓展服务应用场景,加强与中国银联合作,成为首家实现焕身内签APP+银联一键绑卡的银行。进一步创新优化移动支付产品,新增人脸识别支付、二维码扫码支付功能;手机闪付全面支持1/11类账户支付,方便苹果、华为、小米、OPPO、Vivo等主流品牌手机用户和主要生活场景用户快捷进行消费支付,推广“云闪付”电子钱包方案,助力普惠金融发展。加强网络支付行业应用,“收付易”新推商户代付产品,打造商户资金闭环分润产品“分账易”,加强新险易支付与监控平台建设,上线民生支付收银台聚合网关,协议支付、微信聚合支付、平台合规清算、支付分账等功能。

报告期内,借记卡移动支付交易笔数6,325.27万笔,比上增长385.56%。

3.4.12. 球员服务

报告期内,本公司围绕“移动支付+网络收单”两大服务体系,根据市场需求和行业痛点,强化产品服务创新,持续提升支付服务能力及“民生+”品牌影响力。大力推动移动支付便民工程,持续加大推广力度,拓展服务应用场景,加强与中国银联合作,成为首家实现焕身内签APP+银联一键绑卡的银行。进一步创新优化移动支付产品,新增人脸识别支付、二维码扫码支付功能;手机闪付全面支持1/11类账户支付,方便苹果、华为、小米、OPPO、Vivo等主流品牌手机用户和主要生活场景用户快捷进行消费支付,推广“云闪付”电子钱包方案,助力普惠金融发展。加强网络支付行业应用,“收付易”新推商户代付产品,打造商户资金闭环分润产品“分账易”,加强新险易支付与监控平台建设,上线民生支付收银台聚合网关,协议支付、微信聚合支付、平台合规清算、支付分账等功能。

报告期内,借记卡移动支付交易笔数6,325.27万笔,比上增长385.56%。

3.4.13. 球员服务

报告期内,本公司围绕“移动支付+网络收单”两大服务体系,根据市场需求和行业痛点,强化产品服务创新,持续提升支付服务能力及“民生+”品牌影响力。大力推动移动支付便民工程,持续加大推广力度,拓展服务应用场景,加强与中国银联合作,成为首家实现焕身内签APP+银联一键绑卡的银行。进一步创新优化移动支付产品,新增人脸识别支付、二维码扫码支付功能;手机闪付全面支持1/11类账户支付,方便苹果、华为、小米、OPPO、Vivo等主流品牌手机用户和主要生活场景用户快捷进行消费支付,推广“云闪付”电子钱包方案,助力普惠金融发展。加强网络支付行业应用,“收付易”新推商户代付产品,打造商户资金闭环分润产品“分账易”,加强新险易支付与监控平台建设,上线民生支付收银台聚合网关,协议支付、微信聚合支付、平台合规清算、支付分账等功能。

报告期内,借记卡移动支付交易笔数6,325.27万笔,比上增长385.56%。

3.4.14. 球员服务

报告期内,本公司围绕“移动支付+网络收单”两大服务体系,根据市场需求和行业痛点,强化产品服务创新,持续提升支付服务能力及“民生+”品牌影响力。大力推动移动支付便民工程,持续加大推广力度,拓展服务应用场景,加强与中国银联合作,成为首家实现焕身内签APP+银联一键绑卡的银行。进一步创新优化移动支付产品,新增人脸识别支付、二维码扫码支付功能;手机闪付全面支持1/11类账户支付,方便苹果、华为、小米、OPPO、Vivo等主流品牌手机用户和主要生活场景用户快捷进行消费支付,推广“云闪付”电子钱包方案,助力普惠金融发展。加强网络支付行业应用,“收付易”新推商户代付产品,打造商户资金闭环分润产品“分账易”,加强新险易支付与监控平台建设,上线民生支付收银台聚合网关,协议支付、微信聚合支付、平台合规清算、支付分账等功能。

报告期内,借记卡移动支付交易笔数6,325.27万笔,比上增长385.56%。

3.4.15. 球员服务

报告期内,本公司围绕“移动支付+网络收单”两大服务体系,根据市场需求和行业痛点,强化产品服务创新,持续提升支付服务能力及“民生+”品牌影响力。大力推动移动支付便民工程,持续加大推广力度,拓展服务应用场景,加强与中国银联合作,成为首家实现焕身内签APP+银联一键绑卡的银行。进一步创新优化移动支付产品,新增人脸识别支付、二维码扫码支付功能;手机闪付全面支持1/11类账户支付,方便苹果、华为、小米、OPPO、Vivo等主流品牌手机用户和主要生活场景用户快捷进行消费支付,推广“云闪付”电子钱包方案,助力普惠金融发展。加强网络支付行业应用,“收付易”新推商户代付产品,打造商户资金闭环分润产品“分账易”,加强新险易支付与监控平台建设,上线民生支付收银台聚合网关,协议支付、微信聚合支付、平台合规清算、支付分账等功能。

报告期内,借记卡移动支付交易笔数6,325.27万笔,比上增长385.56%。

3.4.16. 球员服务

报告期内,本公司围绕“移动支付+网络收单”两大服务体系,根据市场需求和行业痛点,强化产品服务创新,持续提升支付服务能力及“民生+”品牌影响力。大力推动移动支付便民工程,持续加大推广力度,拓展服务应用场景,加强与中国银联合作,成为首家实现焕身内签APP+银联一键绑卡的银行。进一步创新优化移动支付产品,新增人脸识别支付、二维码扫码支付功能;手机闪付全面支持1/11类账户支付,方便苹果、华为、小米、OPPO、Vivo等主流品牌手机用户和主要生活场景用户快捷进行消费支付,推广“云闪付”电子钱包方案,助力普惠金融发展。加强网络支付行业应用,“收付易”新推商户代付产品,打造商户资金闭环分润产品“分账易”,加强新险易支付与监控平台建设,上线民生支付收银台聚合网关,协议支付、微信聚合支付、平台合规清算、支付分账等功能。

报告期内,借记卡移动支付交易笔数6,325.27万笔,比上增长385.56%。

3.4.17. 球员服务

报告期内,本公司围绕“移动支付+网络收单”两大服务体系,根据市场需求和行业痛点,强化产品服务创新,持续提升支付服务能力及“民生+”品牌影响力。大力推动移动支付便民工程,持续加大推广力度,拓展服务应用场景,加强与中国银联合作,成为首家实现焕身内签APP+银联一键绑卡的银行。进一步创新优化移动支付产品,新增人脸识别支付、二维码扫码支付功能;手机闪付全面支持1/11类账户支付,方便苹果、华为、小米、OPPO、Vivo等主流品牌手机用户和主要生活场景用户快捷进行消费支付,推广“云闪付”电子钱包方案,助力普惠金融发展。加强网络支付行业应用,“收付易”新推商户代付产品,打造商户资金闭环分润产品“分账易”,加强新险易支付与监控平台建设,上线民生支付收银台聚合网关,协议支付、微信聚合支付、平台合规清算、支付分账等功能。

报告期内,借记卡移动支付交易笔数6,325.27万笔,比上增长385.56%。

3.4.18. 球员服务

报告期内,本公司围绕“移动支付+网络收单”两大服务体系,根据市场需求和行业痛点,强化产品服务创新,持续提升支付服务能力及“民生+”品牌影响力。大力推动移动支付便民工程,持续加大推广力度,拓展服务应用场景,加强与中国银联合作,成为首家实现焕身内签APP+银联一键绑卡的银行。进一步创新优化移动支付产品,新增人脸识别支付、二维码扫码支付功能;手机闪付全面支持1/11类账户支付,方便苹果、华为、小米、OPPO、Vivo等主流品牌手机用户和主要生活场景用户快捷进行消费支付,推广“云闪付”电子钱包方案,助力普惠金融发展。加强网络支付行业应用,“收付易”新推商户代付产品,打造商户资金闭环分润产品“分账易”,加强新险易支付与监控平台建设,上线民生支付收银台聚合网关,协议支付、微信聚合支付、平台合规清算、支付分账等功能。

报告期内,借记卡移动支付交易笔数6,325.27万笔,比上增长385.56%。

3.4.19. 球员服务

报告期内,本公司围绕“移动支付+网络收单”两大服务体系,根据市场需求和行业痛点,强化产品服务创新,持续提升支付服务能力及“民生+”品牌影响力。大力推动移动支付便民工程,持续加大推广力度,拓展服务应用场景,加强与中国银联合作,成为首家实现焕身内签APP+银联一键绑卡的银行。进一步创新优化移动支付产品,新增人脸识别支付、二维码扫码支付功能;手机闪付全面支持1/11类账户支付,方便苹果、华为、小米、OPPO、Vivo等主流品牌手机用户和主要生活场景用户快捷进行消费支付,推广“云闪付”电子钱包方案,助力普惠金融发展。加强网络支付行业应用,“收付易”新推商户代付产品,打造商户资金闭环分润产品“分账易”,加强新险易支付与监控平台建设,上线民生支付收银台聚合网关,协议支付、微信聚合支付、平台合规清算、支付分账等功能。

报告期内,借记卡移动支付交易笔数6,325.27万笔,比上增长385.56%。

3.4.20. 球员服务

报告期内,本公司围绕“移动支付+网络收单”两大服务体系,根据市场需求和行业痛点,强化产品服务创新,持续提升支付服务能力及“民生+”品牌影响力。大力推动移动支付便民工程,持续加大推广力度,拓展服务应用场景,加强与中国银联合作,成为首家实现焕身内签APP+银联一键绑卡的银行。进一步创新优化移动支付产品,新增人脸识别支付、二维码扫码支付功能;手机闪付全面支持1/11类账户支付,方便苹果、华为、小米、OPPO、Vivo等主流品牌手机用户和主要生活场景用户快捷进行消费支付,推广“云闪付”电子钱包方案,助力普惠金融发展。加强网络支付行业应用,“收付易”新推商户代付产品,打造商户资金闭环分润产品“分账易”,加强新险易支付与监控平台建设,上线民生支付收银台聚合网关,协议支付、微信聚合支付、平台合规清算、支付分账等功能。

报告期内,借记卡移动支付交易笔数6,325.27万笔,比上增长385.56%。

3.4.21. 球员服务

报告期内,本公司围绕“移动支付+网络收单”两大服务体系,根据市场需求和行业痛点,强化产品服务创新,持续提升支付服务能力及“民生+”品牌影响力。大力推动移动支付便民工程,持续加大推广力度,拓展服务应用场景,加强与中国银联合作,成为首家实现焕身内签APP+银联一键绑卡的银行。进一步创新优化移动支付产品,新增