

银行App“瘦身”整合 提高智能化水平

渤海银行日前发布公告称,为了提供更好的移动金融服务体验,该行已推出新版个人手机银行,信用卡App功能也将整合到全新的手机银行-信用卡板块内,整合后信用卡App将于12月31日正式下架,届时该行将停止更新信用卡App。

一直以来,银行App因其数量过多、功能冗杂、频繁推送广告等被用户诟病,同质化严重、运营成本高、获客效果不显著也是银行面临的难题。

对此,多家银行对旗下直销银行、生活支付、财富管理类手机App进行关停、下架或整合处理。另外,银行也在加大金融科技布局,持续迭代升级手机银行App,将人工智能与数字人技术结合,以集中资源提高个性化、智能化服务,增强客户黏性。

● 本报记者 张佳琳



视觉中国图片

“瘦身管理”成主流

今年以来,银行对旗下手机银行App进行“瘦身管理”成为主流,主要针对直销银行、生活支付、财富管理类App进行关停、下架或整合处理。

据中国互联网金融协会公布的移动金融客户端应用软件注销备案公告,甘肃银行的“直销银行App”、烟台银行的“烟行直销银行App”、莱商银行的“莱商直销银行App”、柳州银行的“柳行收银通App”、平安银行的“平安交通App”、德州银行的“E德财富App”等均在2023年因停止服务主动申请注销备案。

对于直销银行App的问题,某银行人士直言其特点不够鲜明,产品、功能单一等问题正逐步显现。此外,在手机银行快速发展后,直销银行App往往与手机银行的业务有所交叉,部分功能多有重叠。而App的维护成本往往较高,但其获客优势却不明显。

集中线上运营资源

服务同质化严重是多数银行App被市场诟病的重点。巨丰投顾高级投资顾问张丽洁告诉记者:“大多数银行的手机App提供的服务和功能基本相同,缺乏差异化竞争优势。部分银行的手机App还存在操作复杂、界面不友好、响应速度慢等问题,导致用户体验不佳。银行关停、下线或整合手机App,可以降低业务运营成本,集中线上运营资源。”

除了为手机App做“减法”,部分银行也在持续升级手机银行App,不断提高用户体验和智能化水平,意图将其打造为超级App,大力扩围金融场景,意图实现功能、流量与场景的集中。

例如,12月以来,广发银行正式发布手机银行9.0版本,接入全国超2500家水、电、燃气、供暖、电视、物业等缴费单位,打造“一键查缴”服务;针对信用卡还款场景打造“还款宝”产品,提供省心自动还款服务更有立减优惠。

邮储银行正式发布手机银行9.0版本,打造“投资问诊-产品货架-财富规划”全方位财富资产配置服务体系;招商银行App12.0版本上线,实现交易、资产布局、资金周转等六大方面的焕新升级。此外,恒丰银行、民生银行、淮安农商银行等多家银行也对手机银行版本进行更新迭代。

加大金融科技布局

无论银行是对手机App进行“瘦身管理”,还是迭代升级手机银行App,其背后都透露着银行加大金融科技布局,推动数字化转型的愿景。在易观分析金融行业高级分析师王细梅看来,个性化、智能化是破解服务同质化的重要抓手之一。王细梅建议,银行可以基于客户画像及需求分析,提供适配的个性化产品及服务推荐,提升银行服务与用户需求的匹配度。

波士顿咨询公司全球资深合伙人兼董事总经理何大勇表示,财富管理与数字化联系紧密,核心是来自银行业顺应客户需求的转变,

大力在手机银行数字化上进行投入。对于如何打造支撑客户经营的手机银行平台,何大勇认为,针对传统的银行经营体系,还有很多工作要做,研发体系、平台运营体系、协作机制等转型成为银行打好下一代手机银行的关键。

记者注意到,部分银行正将人工智能与数字人技术结合,迭代与客户的交互方式,提升各类客群归属感,以增加客户黏性。例如,民生银行于日前推出手机银行8.0版本,新版手机银行将人工智能和数字人技术紧密结合,不断迭代数字员工“小笙”,将传统的文本问答升级为语音识别对话,并输出情感和入设等个性化特征,实现与用户的人“人”交互。

中银协报告指出,AIGC大模型将赋能虚拟数字人智能进化。在AIGC大模型的加持下,虚拟数字人将被广泛应用于前台员工辅助、中台运营赋能、后台管理支持等各环节,推动金融场景内容生产加速发展。虚拟数字人作为金融元宇宙入口,未来将在数字服务、人力资源以及运营等方面为远程银行带来数字化转型的新契机,进而为客户带来更丰富的数字化体验。

无证上岗、违规考核频发

多家银行基金销售违规被罚

● 本报记者 王方圆

日前,三家银行分支机构因基金销售业务违规被监管采取责令改正措施。据统计,今年以来,已有20多家银行(含分支机构)被各地证监局采取责令改正、出具警示函、暂停接受新投资人开立交易账户等措施,案由涉及相关人员无证上岗、违规考核、销售误导、风险评测问卷不完善等。

业内人士表示,作为基金代销的重要渠道,银行代销基金要“苦练内功”,在销售前做好产品审核和准入,销售中注重投资者适当性管理,销售后对代销流程进行回溯跟踪。

采取有效措施落实整改

12月21日,厦门证监局对中信银行厦门分行、泉州银行厦门分行、交通银行厦门分行采取责令改正措施,并要求各银行采取切实有效的措施落实整改。经查,中信银行厦门分行原基金销售业务部门负责人、个别分

支机构基金销售业务负责人在任职期间未取得基金从业资格;未将投资人长期投资收益纳入分支机构和基金销售人员考核评价指标体系。

泉州银行厦门分行未对基金销售业务与其他业务之间可能存在的利益冲突建立防范机制及业务风险隔离措施。交通银行厦门分行向投资者销售基金产品时,采用问卷方式了解投资者信息,未向投资者了解收入来源、债务等财务状况,以及投资相关的学习和工作经历等信息。

据不完全统计,截至目前,今年以来已有20多家银行(含分支机构)因基金代销违规被各地证监局责令改正,无证上岗、违规考核等问题成为银行“重灾区”,大中小型银行均有涉及。

根据规定,负责基金销售业务的部门取得基金从业资格的人员不低于该部门员工人数的1/2,部门负责人取得基金从业资格,并具备从事基金业务2年以上或者在金融机构5年以上的工作经历;分支机构基金销售业务

负责人要求取得基金从业资格。基金销售机构应加大对存量基金产品持续销售、定期定额投资等业务的激励安排,不得将基金销售收入作为主要考核指标,不得实施短期激励,不得针对认购期基金实施特别的考核激励。

建议全流程规范业务

从监管部门披露的决定来看,监管部门的关注点比较多元,手机银行客户端管理、基金产品信息披露、基金产品准入的合规问题也受到重视。

3月16日,重庆证监局指出,重庆银行手机银行客户端销售界面中缺少个别基金产品的资料概要;未针对销售公募基金产品准入设立产品准入委员会或专门小组。3月31日,山东证监局指出,齐商银行部分从事基金销售信息管理平台运营维护人员和合规风控人员未取得基金从业资格。

基金宣传材料的合规性也受到监管部门密切关注。4月6日,河北证监局指出,唐山银

行内部相关“营销指引”中对基金推介的话术设计不规范,部分用词可能对投资者产生误导,对唐山银行采取出具警示函的行政监管措施。

根据基金业协会数据统计,截至2023年三季度末,商业银行非货币基金保有规模3.82万亿元,市占率45.33%,在各类销售机构中排名第一。光大银行金融市场部宏观研究员周茂华表示,银行要严格落实落细基金代销业务监管要求,加快补齐内控制度短板,配备专业、综合素质高的销售人员,健全风控体系,落实好投资者适当性管理要求。

基金业内人士表示,建议银行全流程规范销售业务。在产品准入环节,对代销产品进行充分尽调与审核,审慎选择,严控代销产品准入环节;产品销售环节,严格遵守代销业务销售规范,加强投资者适当性管理,加强信息披露和风险揭示,不得采取夸大、虚假宣传等方式误导客户购买产品;售后环节,对代销流程进行回溯跟踪,提升销售队伍职业素养,加强专业学习,提升合规意识。

西部信托董事长徐谦:

聚焦服务信托特色优势 探索差异化转型发展

● 本报记者 石诗语

“长期以来,西部信托积极开拓特色信托业务和财富产品,坚持以防范风险、合规经营为底线,持续推动高质量发展。”西部信托有限公司董事长徐谦在接受中国证券报记者专访时表示。

展望未来,他认为,信托行业将在中央金融工作会议精神的指导下,在信托业务新分类的导向下,逐步回归业务本源,进一步明确差异化定位,发挥信托制度的独特优势,服务金融与实体经济发展,服务社会民生。

加快转型调整 发展服务信托

“近几年来,整个信托行业处在转型发展的调整阶段,传统业务承压,转型动能仍需培育。但是去年以来,信托行业管理资产规模出现止跌回稳态势,业务结构不断优化,今年出台的‘信托业务新分类’把信托行业未来的发展方向清晰勾画出来。”徐谦说。

在徐谦看来,差异化定位是信托公司可

持续发展的“不二法门”。“我们形成了‘打造精品信托公司’的差异化转型发展战略,更加聚焦于高净值客户和机构客户对固定收益产品的需求,这也为产品可持续健康发展奠定了良好基础。”

“信托公司近几年来按照监管导向,积极推进转型步伐,我们也制定了符合自身资源禀赋的转型发展战略,以资产证券化为抓手,在服务信托业务领域取得了一定成效。”徐谦说。

据徐谦介绍,“目前我司的管理资产中,服务信托业务占比超过60%,其中资产证券化业务的存续规模超过1400亿元。同时,我们在债务重整服务信托领域也进行有效尝试,为公司取得了较好的经济效益,也为化解地产业务风险探索了新路径。此外,我们加快财富管理信托的转型发展,拓展家族信托,并尝试开发家庭信托等。”

“在资产管理信托方面,我司积极推进标准化金融资产产品投资,打造多支专业化投资管理团队,规模及增速不断创出新高,取得了良好效果。”徐谦表示。

完善法人治理 增强风险抵御能力

日前,部分信托公司及信托产品的出险情况引发市场关注。徐谦认为存在两方面原因,一方面,是在信托公司配置信托资金的部分市场领域风险暴露,从而在信托端反映出来。例如,2021年下半年以来,地产行业的经营风险传递到部分房地产信托产品上。另一方面,也有少数信托公司是由于法人治理结构失效、内控失效导致出现经营性风险,我们要正确地认识和看待这些风险。

针对信托行业目前存在的风险问题,徐谦认为,“信托公司首先要健全法人治理,这是防控风险的前提基础。其次,面对风险要积极采取市场化、法治化等相关金融手段加快处置。”

“一方面,部分信托公司需积极扩大资本引入,提升抗风险能力,增强抵御风险的资本基础。另一方面,针对特定的出险项目,信托公司需全力采取各种有效措施和手段,积极维护投资者利益。在这个过程中,需要信托公司与投资者进行有效沟通,共同促进风险

化解和处置,维护信托公司、信托行业的声誉和形象。”徐谦表示。

据了解,今年8月西部信托获批增资,注册资本由20亿元增加至40亿元,有效提升了公司防控风险的能力。

提供全生命周期信托服务

谈及信托行业未来发展,徐谦表示,“在中央金融工作会议精神指导下,信托行业会进一步明确差异化定位,发挥信托制度的独特优势,服务金融与实体经济发展,服务社会民生。”

但同时,他也提到,信托公司在当前转型过程中仍面临一定的困难与瓶颈。例如,支持服务信托发展的配套政策和相关制度还不完善,尚未出台信托财产登记等配套政策和细则等。

徐谦认为,下一步,监管部门需进一步完善信托制度细节;信托公司需回归本源,基于制度优势,为客户提供全生命周期、全方位的资产配置和综合财富管理。西部信托也将锚定差异化经营路线,推进资产服务信托成为转型发展的有力支撑。

农村中小银行机构 改革化险持续推进

● 本报记者 吴杨

临近年底,农村中小银行吸收合并添新例。陕西秦农农村商业银行股份有限公司(简称“秦农银行”)于12月25日召开临时股东大会,审议关于秦农银行吸收合并蓝田农商银行和周至农商银行等相关议案。据不完全统计,今年以来,约30家农村中小银行机构被解散,或因吸收合并、或市场化退出,改革化险持续推进。

业内人士表示,部分农村中小银行抱团取暖,持续兼并重组,进一步完善内部治理,提升经营与风控能力,在一定程度上实现资源优势互补,推动业务开展与提升竞争力。

秦农银行吸收合并两家银行

据了解,蓝田农商银行和周至农商银行均已为秦农银行全资子公司。蓝田农商银行成立于2017年6月,是在原蓝田县农村信用合作联社的基础上由秦农银行全资控股改制而成,且具有独立法人资格的农村商业银行,注册资本6亿元人民币。

周至农商银行是由周至县农村信用合作联社改制而来,是秦农银行全资控股的县域法人金融机构。数据显示,截至2019年末,该行资产总额45.13亿元,各项存款余额46.26亿元,各项贷款余额30.77亿元。

另外,秦农银行是一家成立于2015年5月28日,在原西安市城六区农村信用合作联社基础上,以新设合并方式组建的省级农商银行。截至2023年6月末,该行注册资本88.26亿元,2022年实现营业收入63.66亿元。作为陕西省农信整合平台,成立后,秦农银行吸收合并了西安鄠邑农商银行、西安市长安区农村信用合作联社等多家农信机构。

某农商银行内部人士向记者表示,体量较小的农村中小银行机构缺乏风险化解手段,合并重组可以进一步提升抗风险能力,加大资源联动和业务开展。

2022年年报显示,秦农银行最大股东为陕西财金投资管理有限责任公司,持股9.14%,是经陕西省委、省政府同意,由陕西省财政厅代表省政府全额出资设立的国有独资企业。目前共6家股东持股比例超过5%。

多家银行被吸收合并

《农村中小银行机构行政许可事项实施办法》显示,农村中小银行机构包括:农村商业银行、农村合作银行、农村信用社、村镇银行、贷款公司、农村资金互助社以及经原银保监会批准设立的其他农村中小银行机构。

今年以来,农村中小银行机构化险加速,合并、重组、解散等是化险的主要手段。据不完全统计,今年以来,约30家农村中小银行机构或市场化退出,或因吸收合并而解散。例如,日前,监管同意德阳农商银行吸收合并四川广汉农商银行、四川什邡农商银行、四川绵竹农商银行、四川中江农商银行;新疆乌什农商银行、新疆阿瓦提农商银行等8家农信机构因吸收合并被解散。

招联首席研究员董希淼向记者表示,在内外压力下,中小银行生存与发展面临挑战,部分规模较小的银行如城商行、农商行、农信社、村镇银行等经营较为困难,兼并重组、抱团取暖成为比较现实的选择。

“预计未来中小银行之间的合并、收购、解散的案例会逐步增多。”华创证券非银首席分析师徐康表示,有竞争力的中小银行更加聚焦当地经营,国内系统重要性银行的集中度则趋于提升,对个体体系客群能力提出更高要求。

聚焦本地经营

伴随机构吸收合并,化零为整,农村中小银行机构如何进一步提升经营能力,服务实体经济高质量发展?关键在于持续修炼内功,聚焦本地经营,走差异化竞争路径。

上海金融与发展实验室主任曾刚向记者表示,中小银行应改变自身经营理念,全面提升经营管理能力。从规模至上转向质量优先,逐步构建资本集约式的经营管理机制,此外也应优化业务结构,利用区域优势、客户特点走差异化发展道路。财富管理、养老服务以及新市民金融服务等,均是中小银行可以积极探索的领域。

数据显示,截至2023年6月末,全国农村中小银行涉农和小微企业贷款余额分别达到15.4万亿元、16.1万亿元,涉农和小微企业贷款占贷款总额的近八成,是金融支农支小的主力军。有专家表示,农村中小银行发展状况跟所在地经济发展密切相关,如何激发区域经济“土壤”活跃程度,带动地方性中小银行发展,是值得持续思考和探索的话题。

不过,长期以来,农村中小银行机构在市场准入、业务创新等方面存在较多限制。“分类别进行体系化、差异化监管,可能会是后续金融监管的主要方向。”徐康认为。

曾刚表示,根据中小银行的业务特点和风险特征,在保持监管原则统一的前提下,构建差异化监管制度,或为重要举措。