拼抢零售市场 银行消费贷可“团购”

□本报记者 陈莹莹 欧阳剑环

银行消费贷产品近期开启了“拼多多”模式。“每个团人数在20-30不等，我现在已经拼到第十个团了。”南京银行客户经理对中国证券报记者表示，该行消费贷产品推出的“拼团”活动中，“拼团”人数越多，利率越优惠。只要拼成15人以上的团，就可以享受低至年化5.58%的贷款利率。

记者注意到，除了花式促销个人消费贷，银行还通过信用卡分期利息打折等方式抢占个人零售市场。在近期的银行业绩说明会上，“零售”仍是高频词汇。业内人士分析，未来一段时间内个人银行业务仍是银行业“争夺”重点。

新华社图片

消费贷“拼团”抢客

上述南京银行客户经理对记者表示：“我一般会留出几天时间，把有贷款需求的客户加入一个群里，客户也可以将有需要的亲朋好友拉进来。等到人数达到25人左右时，我会请团长生成一个拼团码，大家再一起申请贷款。”

他坦言，“拼团贷款”其实是银行为了实现在集中时间段内批量获客的一种促销手段。

无独有偶，北京白领丽丽4月初还信用卡账时发现，如果申请信用卡账单分期，可以享受分期费率五折的优惠。她说：“分期12期，原本月费率是0.73%，现在只有0.36%。这是我持卡3年多以来见过最低的月费率了。”

在交通银行金融研究中心高级研究员武雯看来，当前银行在个人银行业务大搞促销活动，旨在应对疫情带来的消费需求阶段性收缩。新冠肺炎疫情客观上对居民的消费行为、购房需求等带来一定冲击。而随着疫情得到缓解，前期被压制的消费需求有望出现反弹。银行此时推出一系列优惠活动也是为了抢抓这一机遇，抢占优质客户。

苏宁金融研究院副院长薛洪言认为，银行的个人贷款客群相对优质，在此次疫情中受影响不大。相反，很多银行急欲抓住当前营销优质用户的时间窗口，通过降息费、提额等措施扩大用户规模。此次新冠疫情冲击时间较短，损失主要在企业层面消化，对于员工层面的影响相对有限。具体而言，收入提成制的蓝领工人所受影响更大一些，白领阶层则基本未受影响。从消费金融机构层面来看，小贷公司、消费金融公司的客群所受影响较大，受逾期率攀升、资金源受限等因素影响，其服务能力受限；此时反而为银行扩大用户规模开启了机遇窗口。

竞争日趋激烈

“你身边同事如果想要办消费贷、信用贷，记得告诉我。我把线上流程推给他，操作很方便，还顺便帮我完成业绩了。”陈晨（化名）就职于北京一家央企。前不久在企业公积金办理行客户经理的再三邀请下，陈晨线上开通了信用贷，年化利率只要4.9%，且随借随还、支取灵活。

该客户经理坦言，今年该行从支行行长到客户经理开启“全体总动员”、“全员做营销”模式，每个人都背着个人业务的考核指标。

“全员营销”是银行抢占个人银行市场的一个缩影。刚刚披露的2019年年报可以管窥银行消费贷领域竞争之激烈。截至2019年末，邮储银行除个人住房贷款外的个人消费贷款突破3000亿元；中信银行消费贷款余额为2054.83亿元；浙商银行消费贷款余额为930.14亿元，较上年末大增85.6%。

银行业内人士认为，我国消费金融市场空间依然较大，未来各类型机构布局会继续加码。建行副行长纪志宏近期称，该行在筹备消费金融公司牌照。当前中国大型银行的消费信贷业务占比偏低，建行将继续在这方面加强探索，扩大消费金融的覆盖范围，更好服务民生消费、升级消费的需求。

武雯表示，银行、消费金融公司及互联网金融平台等参与主体将错位竞争。消费场景、风控建设、资金获取、金融科技等核心要素都将是获胜的关键。对银行来说，不仅需要有持续产品创新的能力、场景化建设的能力、品牌塑造力、与互联网公司的跨界合作力，还需要不断借助金融科技手段维稳资产质量。

资产质量压力犹存

从往年数据看，银行个人贷款的资产质量往往优于全行的资产质量，这也是银行越来越钟爱“大零售战略”的关键之一。但有迹象表明，这一形势正悄然发生变化。年报数据显示，截至2019年末，建行、农行、邮储银行和招行消费贷款的不良率分别为1.39%、1.04%、1.23%和1.18%，较上年末分别上升0.29、0.23、0.04和0.05个百分点；信用卡方面，截至2019年末，招商银行、平安银行信用卡贷款不良率分别较上年末上升0.34和0.24个百分点。

业内人士表示，2020年银行发力消费金融业务，相比获客与流量，如何创新产品服务和优化资产质量更加需要思考。

薛洪言认为，从理论上讲，银行可借助资金成本优势推动用户下沉，逐渐把互金机构存量客群里相对优质的那部分用户争取过来；不过在实践中，能否识别用户的风险特征对银行而言是个挑战。多数银行目前仍处于金融科技转型的初步阶段。整体上看，银行扩大个人零售、消费金融市场规模，在战略层面是对的，但在战术推进层面，仍需要结合自身实力来看。“一味跟风做用户下沉，未必是好事。”

融360大数据研究院研究员李万赋预计，今年银行消费类贷款资产质量面临一定压力。目前疫情已基本得到控制，随着各类企业复工复产有条不紊地进行，流动性紧张和阶段性困难将有所缓解。但按下暂停键近两个月，对于个人消费需求及还款能力的影响存在着较长的滞后效应，特别是在各银行竭力下沉零售渠道的趋势下，控制消费贷资产质量仍是一场“硬仗”。

浮盈近百亿 投资收益推升江苏银行业绩

□本报记者 张玉洁

江苏银行2019年年报中，“非利息收入占比”升至43%，引发业内关注。

江苏银行4月10日发布的2019年年报显示，该行去年实现营业收入达449.74亿元，同比增长27.68%；归属于上市公司股东的净利润为146.19亿元，同比增长11.89%，连续四年保持两位数增长。非息收入占营收比例进一步提升至43.22%，而2018年同期这一数据为27.76%。

“非利息收入占比”多年来一直被认为是判断银行业转型、摆脱传统坐享利差模式的重要指标。短短一年时间，江苏银行这一指标大幅增长的原因是什么？

两大因素

中国证券报记者翻看江苏银行年报发现，江苏银行“非利息收入占比”飙升的主要原因是会计准则变更和江苏银行部分业务收益所导致的。

年报数据显示，江苏银行2018年和2019年非利息收入分别为97.77亿元和194.37亿元，这意味着一年间非利息收入大增近100亿元。

分项来看，2019年非利息收入中，手续费及佣金净收入为60.23亿元，同比增长15.33%，占营业收入的13.39%，增长速度与公司净利润增速大体相当。最主要的增量则来自于投资收益，大涨238.36%至129.72亿元，对营业收入的贡献占比则从10.88%提升至28.84%。2018年江苏银行的投资收益为38.34亿元，这意味着江苏银行一年投资浮盈接近百亿元。

江苏银行在年报中进行了详细披露，这主要是由于基金投资收益的增长和在新金融工具准则下，以公允价格计量且变动计入当期损益的金融资产持有期间形成的收益计入的影响。江苏银行称，调整后，以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产持有期间形成的收益不再计入利息收入，而被计入了非利息收入。这也是导致江苏银行投资收益大幅增长的重要原因。

业绩波动料加大

2017年财政部修订发布了三项金融工具相关会计准则，这三者被合称为“新金融工具准则”或“中国版IFRS 9”。境内上市企业自2019年1月1日起执行。新金融工具准则中企业金融资产从过去四类分为三类，以摊余成本计量的金融资产（AC）、以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的金融资产（FVOCI）和以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产（FVTPL）。

根据某大型会计师事务所一位合伙人的测算，新金融工具准则下，银行持有的复杂的结构化投资、信托计划、资管计划、基金投资等金融资产很可能需要分类为FVTPL，这意味着银行资产负债表中FVTPL资产的占比将增加，银行损益表受到上述资产估值波动影响而增加。不同银行影响方面，大型银行FVTPL类资产在总资产的占比，从2017年末的2.0%上升至2018年末的2.9%左右；股份制银行从1.1%上升至4.7%左右；城/农商行则从0.9%上升至9.1%。资产归类于FVTPL后，价值变动将直接计入当期损益，这意味着持有较多FVTPL资产的上市公司业绩的波动将增大。

事实上，2019年新的金融工具准则已经对当期上市公司利润产生了明显影响，银行由于整体体量较大，FVTPL类资产占比并不大，整体受影响并不突出。

影响最明显的当属保险上市公司，保险公司金融资产总资产占比较高，2019年由于资本市场表现较好，多家保险公司投资收益大幅提升，使得业绩同比大幅增长。不过这也意味着，如果市场发生向下剧烈波动，这些公司的业绩也将受到很大影响，未来江苏银行的业绩波动性有望增大。

分析人士指出，在当前金融市场快速发展的情况下，上市公司金融资产占比持续上升。新金融工具准则的实施将会放大上市公司的损益波动，上市公司应重新审视经营战略，审慎开展风险投资。而投资者也需关注上市公司来自主营业务的真实利润水平。

渤海证券总裁王修祥：

找准生态策略 走特色化发展道路

□本报记者 郭梦迪

渤海证券总裁王修祥日前在接受中国证券报记者采访时表示，资本市场是一个容量巨大的生态系统，证券公司只要找准适合自己的生态位和生态策略，就能获得发展。相比较于头部券商，中小券商优势在于业务转型快、经营灵活、发展空间大、风险管控靶点容易识别等生态竞争优势，如果注重吸引愿意与公司共同成长的创新型优秀人才，将经营重点聚焦于适合自身特长的某些行业或服务特定类型客户，努力做细分市场的龙头，走特色化发展道路，就能够获得成功。

构建一揽子“金融+”服务模式

中国证券报：建设高质量投资银行，中小券商应该如何实现特色化、精品化发展？

王修祥：资本市场在经济运行中具有“牵一发而动全身”的作用，资本市场的改革应始终坚持以服务实体经济为目标，从资本市场客观规律的实际出发，通过深化改革，打造一个规范、透明、开放、有活力、有韧性的资本市场。投资银行被誉为资本市场中的明珠，应当遵循和彰显资本市场的发展目标、规律及特质。

首先，要回归本源，服务实体经济。当下，应当注重提高服务实体经济的创新能力，尤其是对制造业科技创新、转型升级领域的支持。中小券商更要依赖和发挥自身优势，多变善变，通过强化金融创新能力来满足实体经济多层次需求。从产品创新方面看，要积极开发个性化、差异化、定制化金融产品；从模式而言，要积极探索新的业务模式、服务模式、经营模式。渤海证券在过去的一年，积极探索搭建连接风险投资、银行信贷、股票市场、债券市场等金融领域的综合化金融服务架构，构建“战略策划+投行先导+综合金融”一揽子“金融+”服务模式，积累特色化、精品化发展经验。

其次，严守合规底线，增强免疫力。中国市场足够大、发展机会足够多，回顾过去几十年的行业发展，证券公司只要不生病，就能自然长大。对于中小证券公司而言，严守合规底线，减少发生金融风险事件尤其重要。渤海证券将合规风控界定为核心竞争力，践行“人人都是合规员，人人都是风控官”的经营理念，将合规、风控细化到业务单元，探索建立业务发展与风险管控相互促进的新机制。

最后，要尊重市场规律，顺势而为。资本市场是一个内涵丰富、机理复杂的生态系统，其运行自有规律，要做到尊重规律、敬畏规律、遵循规律，坚持按市场规律经营、顺势经营。

推动数字化转型

中国证券报：渤海证券下一步发展有何规划？

王修祥：资本市场是一个容量巨大的生态系统，各类市场主体只要找好自己的生态位和生态策略，都能得到生存和发展，狮子大而强，适合在草原竞争，猴子小而灵活，适合在树上竞争，狮子上树、猴子下山，都将面临灭顶之灾，狮子和猴子都有各种优势和短板，生态位和生态策略的选择至关重要。

渤海证券目前在行业内处于第二梯队的前列，其未来发展潜力巨大。简单来讲，渤海证券做大做强需要下好三步棋。一是要顺应资本市场改革潮流，做好发展战略规划，确定正确的方向。二是要设计好实施战略规划的架构，结构决定功能。三是要抢抓人才，这一步是关键。

中国证券报：渤海证券在金融科技领域有哪些规划？

王修祥：当前，以大数据、人工智能、云计算等为代表的新兴技术与金融业的深度融合正推动行业步入转型发展的快车道，不断催生新产品、新模式和新业态，科技正在成为业务腾飞的重要翅膀。渤海证券在金融科技领域的主要举措包括：

第一，全面推动公司的数字化转型，促进各项业务的高质量发展。从整体上建立以大数据为支撑、以人工智能为工具的运营体系、业务体系、决策体系和风控体系，针对各类业务场景进行流程改造、模式创新、服务升级，不断优化资源配置效率，并建立与数字化转型相适应的技术架构和组织架构。数字化转型是公司金融科技进一步发展的基础。

第二，加大移动互联方面的研究和投入，建立高效的业务渠道。渤海证券将持续加大移动APP的投入，使其具备快速迭代的能力，满足大众、高净值、机构等不同类型客户的使用需求，提升客户体验。另外，通过打造员工端APP，实现员工营销、展业、办公、考核的高效统一，并且与客户APP形成互动闭环，挖掘业务机会，实现“智慧营销”，提升管理效能。

第三，全面推行操作自动化。通过开发利用RPA等技术，减少结算、财务、运维等基础性工作的人工操作，提高工作效率，降低操作风险，使各项操作适应高速运转的业务体系。

第四，在确保安全的前提下，积极稳妥地实施公司基础设施云计算体系建设。运用云计算技术构建由私有云、公有云组成的云平台体系，加大与行业云的合作力度，形成安全稳定、易于扩展、管理便捷的IT基础设施平台，支持各类业务系统的灵活、快速部署以及高效稳定运行。充分发挥云计算在资源整合、弹性伸缩等方面的优势，探索利用分布式计算、分布式存储等技术实现根据业务需求自动配置资源、快速部署应用，更好地适应互联网渠道交易瞬时高并发、多频次、大流量的新型金融业务特征，提升底层资源对业务服务的能力和质量。

■ 深交所“投资者权益300问”投教专栏(16)

投资者维权渠道和手段

□臧小丽

无救济，则无权利；无赔偿，则无保护。说到投资者保护，自然离不开最为重要的投资者维权。当投资者遭遇侵权时，可以寻求有效的维权渠道和手段，来维护合法权益。那么，投资者维权渠道有哪些？维权手段包括什么？让我们通过下面的几个问题了解一下吧！

1、常见的纠纷解决途径有哪些？

在实践中，当投资者与另一方发生分歧或者利益冲突时，解决纷争的常见途径有：双方协商、第三方介入调解、向行政主管机关投诉、仲裁、诉讼等。相对而言，前述方式中，双方协商解决算是最温和、最友好的解决方式了，而最后一种“诉讼”，对抗性最强、双方冲突最明显，但最终解决结果也最具有强制约束力。

2、什么是协商解决？

协商是双方直接进行磋商，在平等、自愿的基础上，自行解决争议的一种方式，也是各种争议解决方式中最快捷、高效和便利的方式。实践中，一般包括证券公司与客户协商、上市公司与股东协商、股东之间协商等类型。

比如，投资者A在某家券商开户，投资者签了《开户协议》、《委托代理协议》等，双方约定了佣金比例。之后，投资者A发现，各家证券公司或者不同营业部佣金比例并不是统一的，自己和券商约定的佣金比例偏高，要求适当下调佣金比例。券商为了留住客户，结合投资者A的资金或交易量大小重新做出了调整和让步，最后双方圆满解决问题。这便是典型协商解决纠纷的办法。

3、什么是调解？

发生纠纷后，如果双方能找到一个相对独立的第三方，不用对簿公堂，和和气气地解决问题，就是一般意义上的第三方介入调解。其实法律上，对介入调解的第三方并没有专门限制，任何第三方（包括单位或者个人）均可作为中间人。一般情况下，证券纠纷案件的当事人可能双方互不相识，且案件具有一定的专业性，能担任中间方的调解方，往往需具备一定的证券、法律的专业背景。当下，最高人民法院、证监会鼓励多元化解决证券、期货纠纷，这其中的多元化，就包括鼓励调解。目前，我国已设有多个证券纠纷调解机构，这部分内容将在“投资者维权相关机构”中专门介绍。

4、什么是投诉？

如果投资者认为自己的合法权益受到侵犯，可向有关主管机关投诉，并请求解决。一般情况下，投资者可向中国证监会或其派出机构，以及证券交易所进行投诉。相关的投诉渠道、投诉方式可通过网络进行查询。投诉时，应注意了解把握发生的权益损害行为，一方面确定自己的权益受到了侵犯，另一方面也可在投诉时向有关机关详细、客观反映受损情况。

5、什么是仲裁？

仲裁是指买卖双方在纠纷发生之前或之后，签订书面协议，自愿将纠纷提交双方所同意的第三方予以裁决并受该裁决约束的一种制度。

根据《仲裁法》的规定，平等主体的公平、法人和其他组织之间发生的合同纠纷和其他财产权益纠纷，都可以仲裁。仲裁活动与法院的审判活动类似，关乎当事人的实体权益，同时，仲裁机构的裁决结果又具有法院裁判结果同样的国家强制力，因此被称为最权威、最独立的民间准司法机构。

6、什么是诉讼？

上文介绍的几种纠纷解决方法，都有特定的适用范围，比如调解必须双方就争议内容自行达成一致意见、仲裁要求双方事先或事后指定某家仲裁机构等。当争议双方无法通过以上方法解决矛盾时，需要具有国家强制力、又不以另一方自愿为前提的法律解决办法，这就是民事诉讼，即向人民法院起诉。诉讼，就是指当事人通过向具有管辖权的法院起诉另一方当事人，依靠法院裁决来解决纠纷的一种方式。

诉讼的结果是由人民法院出具《民事判决书》、《民事裁定书》或《民事调解书》。前述法律文书，均具有国家强制执行力，因而诉讼被称为当事人权利的最后一道屏障。

（免责声明：本文仅为投资者教育之目的而发布，不构成投资建议。投资者据此操作，风险自担。深圳证券交易所力求本文所涉信息准确可靠，但并不对其准确性、完整性和及时性做出任何保证，对因使用本文引发的损失不承担责任。）