

手机银行越来越“懂你”

当下,手机银行的“江湖地位”愈发稳固。各家银行 App 建设也逐渐扬弃了过去只重外在和营销的服务模式,越来越开始在功能锻造和场景打磨方面着力,实实在在地满足了金融消费者服务诉求。

■车宁

当下,手机银行的“江湖地位”愈发稳固。根据《2019 中国电子银行调查报告》提供的数据显示,手机银行用户比例自 2018 年首次超越网上银行后,继续保持稳步高速增长,2019 年用户比例达 63%,增速达 11%。

不仅如此,各家银行手机银行 App 建设也逐渐扬弃了过去只重外在和营销的服务模式,越来越开始注重功能的锻造和场景的打磨,呈现出开放、智能、安全的发展态势,有效提升了银行服务渠道的触达性和金融产品提供的适当性,实实在在地满足了金融消费者多元、个性的服务诉求。

手机银行服务走上特色之路

随着金融科技的推陈出新,先是网上银行,再是手机银行,逐渐替代传统柜台,成为银行服务客户的“主阵地”。国内商业银行纷纷提出新发展理念,如建设银行提出“在手机上经营银行”、招商银行提出“从卡片经营向 APP 经营转变”,力图通过移动端创新,重塑市场格局,赢得领先优势。随着竞争日趋白热化,手机银行也从“跑马圈地”的粗放式发展向“精耕细作”的精细化发展转变,呈现出以下趋势:

一是更加注重客户体验。一方面对客户体验的理解更加全面,不仅强调快捷而且重视安全,同时通过智能化、精细化

运营,努力提高客户留存率和活跃率;另一方面通过好体验带来好口碑,通过好口碑带来新客户,打造出互联网式的线上获客闭环。如招商银行通过一网通、平安通过一账通等产品持续线上获客,其手机银行客户占零售客户比例超 70%。

二是深入挖掘客户价值。面对“互联网红利”“用户红利”的不断减少,手机银行更加重视挖掘每一个客户的潜在价值。如建设银行、平安银行等银行探索设置客户等级、明晰差异服务的路径,通过各种方式持续引导转化,努力将每位用户都发展成高活跃、高价值客户。

三是努力推动交易高频。近期的手机银行转型更加重视结合银行自身业务经营特色,做优做精差异化服务。与之相应,考核指标也由“交易”转变为“流量”,依托特色服务和场景加载,努力推动金融交易的高频化,提升客户黏性。

如前所述,在市场竞争和技术推动下,基于自身传统优势,各行的手机银行逐渐出现“特色”之争,梳理各行当前工作实际,特色主要表现在开放、智能、安全等方面:

更加开放的招商银行手机银行。近几年,随着金融科技的高速普及发展,客户的行为模式与金融消费方式随之发生巨大变化,对银行金融服务的便捷性、安全性、普惠性和个性化、场景化、定制化服务能力提出了更高要求。在此背景之下,各家商业银行逐步探索“以自我为中心”向“以客户为中心”、从“以账户为中心”向“以服务为中心”转变的转型之路,加快泛金融生态经营模式创新,拓展线上化、移动化的获客渠道与生态化、智能化的活客平台,打造多方竞合的展业新格局。

近期招商银行手机 App 的 8.0 版本上新便是这一转型路径的最好诠释。该行通过引入 300 余家头部合作伙伴资源(如高德打车、顺丰速运、饿了么等),着力培植自身场景,形成内外外部良性互动,致力于解决传统金融交易低频桎梏。据了解,其 APP 内金融场景的渗透率已达到 87.7%,而非金融场景包括吃喝玩乐、资讯等的渗透率也达到 63.43%。

更加智能的平安口袋银行。从前端到后台,从获客到风控,手机银行的智能化作业渐次深入。同时,客户对移动金融服务的要求,也从产品服务移动触达,转变为“金融管家+生活助手”,要求金融服务能够拥有“随时可用、随手可得、随心可变”的智能化操作体验,为不同客群提供差异化服务。

单一服务的智能化并不困难,全面挖掘自身资源,实现产品体系智能化才是看点。10 月 31 日,平安口袋银行推出的 4.25 版本,在对集团内外的互联网生态系统深度整合基础上,在整体设计方面注重轻量化、扁平化设计,通过简化流程以提升客户使用体验,并致力于通过智能核身、平安智投、智能客服、智能风控等一系列智能产品的创新,打造真正零售化智能银行。

更加安全的农业银行掌上银行。目前,手机银行的资金及信息安全问题仍然是手机银行用户最看重的因素,手机银行风险隐患固然来源于技术,但解决手机银行的安全问题的核心也在于技术的研发和升级,用心呵护客户安全担忧。而用户安全感知的主要来源是使用体验,需要在不增加其负担的前提下提升交易的安全防护级别。

近期更新的农行掌上银行 4.1 版本正是上述理念的践行者。该行一方面基于用户现有使用习惯提升安全防护级别,通过上线移动生物认证项目,有效提升了掌银生物认证的安全性。另一方面则在加重用户操作负担的前提下,基于现有的密码、终端设备、生物特征、软件安全产品和硬件安全介质构成的多层级安全认证方式,引入“免介质”认证产品和手机号实时认证服务,提升用户操作的便捷度和交易额度。

持续丰富线上经营生态圈

总结当下、放眼未来,手机银行的竞争早已不在局限于 App 本身,而是开放之争、生态之争,关键在于从“懂得”客户需求出发,通过“走出去”与“引进来”的双向开放,持续丰富线上经营生态圈。

首先要深耕客户。以开放输出实现渠道延伸与批量获客,以产品服务吸引客户回流。不断围绕客户旅程,培育客户需求,深挖客户价值,持续推动“用户——一般客户——高价值客户”的转化。其次要深耕场景。坚持一手抓金融产品的对外输出场景拓展和运营,一手抓高频场景向手机银行的引入和维护。同时要把网点转型与场景拓展有机融合,推进线上线下一体化商圈建设。最后要深耕平台。采取“自建与融入”并重,“统建与共创”齐进的策略,基于统一平台为全行产品创新提供快速推广通道,总分联动、内外联手,全面提升手机银行的生态服务能力及融合引流能力。

业界新声

聚焦中国经济的定力与潜力

近日,新京报举办主题为“中国经济的定力与潜力”的“看 2020 财经峰会”。峰会汇聚政界、学界、商界的专业人士,围绕宏观经济、数字经济、5G 技术等主题,对中国经济发展过程遇到的热点话题进行探讨。

本期“业界新声”关注于此。

通过提高全要素劳动生产率提升发展潜力

“过去一年,中国经济增长高于世界经济增长,中国经济充满定力和潜力;未来一年,中国一定要继续深化改革、扩大开放,紧紧抓住创新驱动,提高中国经济的全要素劳动生产率。”

国务院参事、财政部原副部长朱光耀表示,明年我们要按照新发展理念的要求,坚持深化经济改革,扩大对外开放,靠创新和开放双轮驱动,把中国经济平稳、持续向好发展的趋势保持下去。其中一个非常重要的问题在于,要持续通过创新来提高潜在劳动生产,进而提高中国经济的全要素劳动生产率。

稳定中国经济的“锚”在于市场化改革

“稳定中国经济的‘锚’在于改革,在于市场化的改革,只有市场化的改革才能让经济发展真正地稳下来。”

中国人民大学副校长、经济学家吴晓求表示,当前,研究未来中国经济的锚在哪里、稳定的基础在哪里,非常紧迫和重要。很长一段时间以来,中国政府在经济发展中起到特别重要的作用,进行了很好的顶层设计和战略目标设计,也制定了一系列符合市场经济原则的法律政策规则,在重大问题上进行了布局和调控,所以其作用是巨大的。接下来我们需要研究的是,如何更好地让市场发挥资源配置的决定性力量,让微观经济主体、市场主体有充分的活力、创造性、创新能力以及自主性。

积极财政政策将更关注提质增效

“中央经济工作会议关于财政政策的表述从‘加力提效’变为‘提质增效’。这种表述的不同,蕴含着政策手段、政策工具或者政策实施路径的优化。”

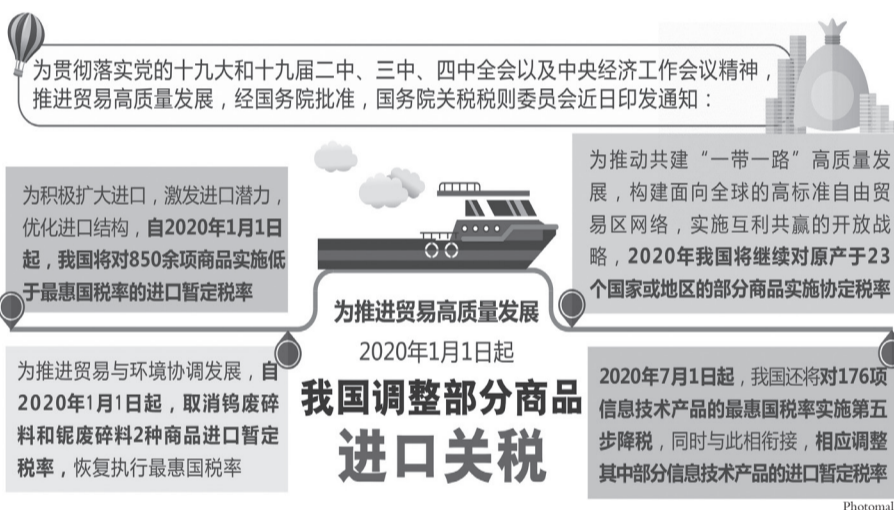
中国财政科学研究院院长刘尚希表示,原来的积极财政政策是在“加力”上使劲,在赤字、债务、减税降费方面加大力度,希望通过加力实现稳增长,这个政策发挥了很大的作用。这次中央经济工作会议提出了积极财政政策要大力“提质”的概念,显然不是指政策的力度,而是关注政策的质量。

刘尚希强调,谈财政政策绩效,不能狭隘地理解为资金的投入产出比,或者成本收益的绩效,这里讲的效果应该是“微观要活、宏观要稳”。可见,现在积极的财政政策不再是放到需求管理框架下分析的、单一的经济政策,同时也是社会政策,这是当前财政政策的基本特点。

未来数字会成为最宝贵的资产

“我们应该特别感谢这个时代,因为数字技术和互联网的发展给整个社会带来了巨大变化,未来数字将会真正成为最宝贵的资产。”

网商银行小微事业部总经理易洪涛表示,随着消费端和供应端的打通,商流可以全链条持续跟踪,在这个过程中,每一点信用的积累都可以成为财富,这个一定会给金融带来很多助力消费和助力商业的机会。



中国将对 850 余项商品实施进口暂定税率

▲据财政部网站消息,为积极扩大进口,激发进口潜力,优化进口结构,经国务院批准,中国将从 2020 年 1 月 1 日起,对 850 余项商品实施低于最惠国税率的进口暂定税率。

证券法修订草案迎来人大常委会第四次审议

▶近日,全国人大常委会会议听取了全国人大宪法和法律委员会关于证券法修订草案审议结果的报告。报告提出了六大修改意见,包括完善证券发行制度、完善证券民事诉讼相关制度、较大幅度提高证券违法成本等。

图说时讯



金融新语

强强联手 构建数字金融新生态

■杨芮

日前,工商银行与阿里巴巴、蚂蚁金服开展全面战略合作。据报道,双方将本着“对等开放、互利共赢”的原则,加快构建数字金融的合作发展新生态,打造互联网公司同金融机构深度合作典范,对双方客户提供更好服务。

2019 年 12 月,中央经济工作会议指出,要着力推动高质量发展,大力发展数字经济。工商银行与互联网头部企业的全面战略合作代表了商业银行对数字经济未来的憧憬与期待。笔者认为,这次合作将推动金融领域和科技领域的共生发展,催生新业态。在金融领域方面,通过电子支付结算、跨境金融、场景金融等方面的深化合作,银行在跨境结算、企业资金管理、数字化营销等方面的能力将明显提升,发展供应链金融、消费金融、普惠金融大有可为;在科技领域方面,双方可以在数据智能、金融科技等关键技术领域进行深入探索,提

升双方在生物特征识别、客户数据分析、数字化运营、数字化风控等方面能力,进而结合客户画像和行为标准,进一步挖掘客户需求,降低风险成本,提供可靠更个性化的金融服务。

当前,数字经济成为全球关注的热点。商业银行为为了更好地适应数字技术和数字经济发展的趋势,也在积极优化经营机制、产品创新和风险控制,紧密结合数字经济需求,改善金融服务水平。据笔者观察,数字经济发展对商业银行的影响主要体现在以下三个方面:

在战略层面,商业银行纷纷开启数字化转型。近年来,以科技为支撑的数字化转型成为多家商业银行的重点战略之一。商业银行纷纷以更加开放、包容和进取的姿态拥抱金融科技,用新技术、新模式对传统金融体系进行全方位和数字化的改造,打造开放、合作、共赢的金融生态圈,做数字经济的践行者。

在上市银行 2019 年半年度报告中,国有六大行均从不同角度提出自身发展数字经济的构想。其中,工商银行提出“科

技强行”口号,农业银行则把数字化转型作为第一经营战略,加快推动“三农”和县级业务数字化转型。

在业务层面,金融服务更加普惠敏捷。随着科技的发展,商业银行加快融入数字经济的发展,服务半径实现较大拓宽,金融服务实体经济的效率和水平也不断提高,在普惠金融、消费金融等业务领域上的数字化尤为突出。商业银行通过推进开放银行平台和产品体系建设,启动相关制度与标准制定,明确场景建设模式和创新方向,围绕政务民生、消费零售、产业链等场景,打造数字生态圈。据人民银行在 2019 年 10 月发布的《2019 中国普惠金融指标分析报告》显示,我国电子支付使用普及率持续提升,2018 年末,全国使用电子支付成年人比例为 82.39%;非现金支付业务增长迅速,2018 年全国银行业金融机构办理非现金支付业务同比增长 36.94%。

在风控层面,银行决策质效有所改善。随着金融服务的线上化,银行的风险环境也随之发生变化。风控难度和成

本也随之上升。不少银行开始加快风险管理数字化转型,重塑银行风险管理模式,贷前采用大数据画像技术,精准触达客户信息,降低风险成本;贷中对客户信息进行交互验证,评估客户信用风险水平,做出放款决策;贷后设置智能化的还款和催收系统,提升银行价值创造能力。

未来,随着数字技术持续创新,与传统产业的加速融合,数字经济对经济增长的拉动作用也将更加明显。对此,商业银行应抓住时代机遇,重点把握两个方面:应以数据为核心资产。运用大数据、区块链技术,完善征信体系,构建支付、理财、交易、信用卡等信息生态圈,在确保信息安全的同时,加强与政府部门、外部企业的合作,提高数据获得、分析和处理的能力。应以平台为建设基础。推进以平台为基础的数字化转型,打破信息孤岛,消除数据烟囱,实现数据交换和信息融通,以开放、共享的理念,充分发挥高价值数据的作用,减少数据资源的重复投资和建设。