

# 金融与电商融合为农村金融添活力

## 揭开不可撤销信托的面纱

□记者 任国省

清河县柳林村的村小二（农村淘宝村级服务站运营掌柜，负责为村民提供代买、代卖和信贷服务）杨德超是村里的名人，这个回家创业的80后大学生是这个老村子和新金融之间的桥梁。他帮村民开网店、开通支付宝、放贷旺农货。两年前，大多数村民还没有智能手机，或者使用不太熟练，需要我帮他们安装手机App、下载支付宝。现在，网购已成常态，大部分乡亲都有支付宝、芝麻信用分，超过三分之一的农户通过旺农货的贷款来购置农机、经济作物、扩张工厂等。杨德超说，因为金融和电商，村民们也能享受到原来只有城里人才能享受到的社会发展和科技进步的福利。

杨德超口中的旺农货是蚂蚁金服推出的纯信用贷款，最早依托阿里巴巴铺开的村淘服务站点开始下乡进村。柳林村李洪中是我省第一个旺农货用户，当时收购玉米缺钱，四处借钱也借不到，听说有这种无抵押无担保的贷款，就抱着试试的想法申请了。李洪中说，没想到不到三天，8万块钱就打进了他的银行账户。当年凭借着这笔贷款让我多赚了好几万块钱。李洪中高兴地说。之后他每年都会通过旺农货扩张自己的生意，不用求人，还能多赚钱。

如今的李洪中每天都和电商、金融发生着密切的联系：存钱余额宝、余额宝，卖羊绒用收钱码，家里用品也都是通过村淘服务社在电商平台购买，价格便宜，没假货，还送货到家。

借助电商平台，清河县原本依靠最传统的羊绒加工的农户开始触网，该县也成为全国最大的羊绒制品网销基地。

这些只是农村金融的一个缩影。在移动互联网冲击下，传统农村经济正在呈现买卖线上化、金融服务平等化、农村人口年轻化等特点，这三大特点也构成我国农村下一阶段发展的动力和源泉。以蚂蚁金服为代表的金融机构，正在以技术、数据和生态激活农村、农民的信用和活力，降低了农民享受金融服务的门槛。中国人民大学中国农村经济与金融研究所常务副所长马九杰说。数据显示，截至2016年12月底，蚂蚁金服已为3514万三农户提供信贷服务，累计放款4062亿元，在蚂蚁金服已经投放的4062亿元的涉农贷款中，数据化模式占比达到4010亿元（含涉农消费信贷、淘宝贷款、预授信等），占比98.75%。

今年8月初，中国人民银行发布《中国区域金融运行报告(2017)》，在报告的促进互联网金融在创新中规范发展专题中，首次提出让金融服务支持三农和精准脱贫等领域。8月24日中国人民银行



阿里、京东等电商平台及蚂蚁金服正在依靠其技术优势和数据积累，对农村金融市场领域进行全方位布局。资料图片

发布的《中国农村金融服务报告(2016)》中提出，下一步农村金融的改革，将大力推动农村数字普惠金融发展。

目前针对三农的金融支持，多家金融机构均有不同的尝试。在具体实践中，除传统的金融机构外，像阿里、京东等电商平台及蚂蚁金服等也在依靠其技术优势和数据积累，对农村金融市场领域进行全方位布局。

业内人士表示，新型的互联网金融平台一方面利用其自身电商平台优势，方便农民推广自身产品，通过线上、线下融合来构建产品营销和发展体系；另一方面，多家新型互联网金融的联合，也在农村建立互联网金融生态体系链条。当然，三农普惠金融还需要金融机构、互联网平台和农户们共同深耕，才能更好地发挥金融服务实体经济、服务三农的目的。

# 如何用心赢得客户

## 河北银行廊坊分行服务剪影

□刘向燧

8月末一个阳光明媚的上午，笔者来到廊坊，走进一家河北银行的网点，看着大厅里忙碌的工作人员，笔者翻开手中的笔记本，写下所见所闻。

时间：8月30日上午10时  
地点：河北银行廊坊分行营业部

进入河北银行廊坊分行的办公区，所有人都在忙碌着，仿佛看不到笔者一行的到来。河北银行廊坊分行个人银行部的孙丽娜和赵相宇相继走了进来，采访也从这里开始了。

据了解，6月下旬，霸州市南孟镇田各庄拆迁项目顺利启动，河北银行调动大批人员，开始了近一个月的驻村服务。7月5日，驻村服务现场，河北银行的工作人员带着移动签约机上门开办银行卡。考虑到款项发放时间紧、人数多，为了让村民减少业务办理等候时间，我们主动来到田各庄，为村民现场开卡。孙丽娜说道。经与村委会沟通，该行采取多次发放的形式，既保证了开卡速度，又方便了广大村民。上门开卡只是驻村服务的内容之一，我们还向村民普及了金融知识，现场解惑答疑。赵相宇告诉笔者。

考虑到天气以及路程原因，河北银行的员工还用自己的车辆，接送需要到银行网点办理业务的村民。一时间，田各庄里出现了许多穿条纹衫的年轻人员，有拎

着签约机走街串巷的，有讲解用卡安全的，有负责接送客户的。

贴心服务不止在现场，也在厅堂。在河北银行霸州市支行，增加了大堂经理、理财经理的数量，并安排专员辅助前来的村民办理业务。两个来自田各庄的实习生更是让村民备感亲切，迅速拉近了距离。柜员熟练地操作，让业务办理速度提升许多。

为村民递上的一杯杯水，银行小伙儿湿透的一件件衬衫，换来的是一张张新开立的银行卡和一个个真诚的笑脸。河北银行从最初的拆迁款账户开立到驻村服务，从人员统计到批量代发补偿款，一对一的服务赢得了客户的一致好评。

时间：8月30日下午3时  
地点：河北银行廊坊分行营业部

初见李诗源，看着面前穿着工装、脸上充满了微笑的她，总觉得不像是理财经理，更像是一位知心朋友。尤其是她的笑容，让人感觉格外亲切。

小李告诉笔者，有一天，河北银行廊坊分行的营业部来了一位面生的女士，50岁左右，满脸焦虑。李诗源主动上前询问，原来王女士体检时查出长了肿瘤，想去北京协和医院检查确诊，听朋友提起过河北银行能帮客户挂号，于是来寻求帮助。客户跟我说话时，眼泪都在眼眶打转，看了让人心疼。李诗源回忆道。

看着对方六神无主的样子，李诗源即

刻帮王女士在网上寻找权威专家，顺利挂上了第二天就诊的号。就诊结果显示为良性肿瘤，王女士开心到行里感谢李诗源，王女士激动地说：河北银行小李在我最着急的时候帮助了我，服务细心又贴心。李诗源就是这样与客户成了知心朋友，大家都亲切地称呼她为“细心的小李”。

热情专业的服务让细心的小李赢得了客户的称赞，也有了许许多多慕名而来的客户。李阿姨就是其中的一个。原本并不认识李阿姨，她和我的一个客户是30多年的老朋友，我们为客户打造专属的理财规划和专业的业务咨询，吸引了李阿姨前来办理业务。李诗源笑着说。现在李诗源有了众多“铁杆粉丝”，也成为河北银行的服务明星。

与客户做朋友，设身处地为客户着想，帮助客户解决问题，把客户当作自己的朋友来对待，这也许就是李诗源能拥有众多“铁杆粉丝”的原因吧。

时间：8月30日晚上9时  
地点：火车上

当晚，笔者拨通了河北银行廊坊分行个人银行部总经理孙丽娜的电话。

据了解，河北银行为客户提供的一项增值服务——北京医疗绿色通道，服务内容包括北京28家三甲级医院的预约挂号、协调住院和手术安排等。而客户的本人及其配偶、父母和子女均可享受该项服

务。通过河北银行进行挂号预约，一般情况下等待期不超过3个工作日。据统计，目前仅河北银行廊坊分行营业部已经累计为23名客户成功挂号，就医体验良好。

健康是最大的财富，只有拥有健康才能创造财富，从客户的健康出发，这也许就是河北银行的财富服务之道。

### ■链接

河北银行廊坊分行成立至今已有7个年头，经过了初期的茁壮成长、发展期的厚积薄发，各项业务迈上了发展的快车道。同时，该行用优质的金融产品和服务赢得了企业客户和广大市民的信任以及社会各界的认可，树立起了良好的品牌形象。截至今年6月末，该行资产总额215.79亿元，存款余额192.02亿元，贷款余额213.97亿元。

7年来，河北银行廊坊分行机构网点从零发展到18家，实现了廊坊全域全覆盖；

7年来，河北银行廊坊分行围绕交通一体化、北京外迁企业及园区建设累计投放140.24亿元资金，有力地支持了京津冀协同发展；

7年来，河北银行廊坊分行提供了丰富的储蓄、理财及个人贷款产品，满足了当地群众的投融资需求；

7年来，河北银行廊坊分行积极履行社会责任，开展了扶贫帮困、爱心助学等活动，热衷公益回馈社会。

# 本土公募基金 尝鲜 FOF

华夏、南方、嘉实、海富通、建信等五家基金公司近日宣布，旗下首只基金中基金(FOF)将于26日启动发行。这也意味着本土公募基金行业开始尝鲜FOF。

起源于上个世纪70年代的FOF，目前已成为主流的长期期投资基金工具之一。在美国市场，FOF占共同基金市场规模维持在10%以上。

本月上旬，中国证监会为内地首批6只公募FOF颁发准生证，短短10多天之后，五家基金公司的首只公募FOF已进入待产状态。其中，华夏聚惠稳健目标风险混合型

基金中基金(FOF)采取目标风险策略，定位于适合追求较低风险的投资者。作为海外市场非常重要的大类资产配置策略，目标风险策略具备明确的收益风险特征和风险控制措施，是海外养老金市场流行的投资标的，对于风险偏好明确的投资者而言也是良好的资产配置工具。

华夏聚惠FOF拟任基金经理郑铮透露，华夏聚惠FOF将关注宏观经济变化，挖掘未来收益源头，并结合量化方法进行目标波动率分析、定性分析，进而确定大类资产配置。南方全天候策略FOF将采用基于风

险平价的“全天候”资产配置策略，灵活投资于A股基金、债券基金、货币基金、对冲基金、港股基金和黄金等六大类基础资产。南方基金总裁助理兼首席投资官(权益)史博表示，在FOF发展初期，采用绝对收益策略的投资手段是切实可行的投资方式。南方基金希望打造“全天候”的投资理念，通过多资产配置进行风险管理与回撤控制，寻求基金资产的长期稳健增值。

同样采用风险平价投资策略的嘉实领航资产配置FOF，将把商品期货基金纳入投资范围。嘉实基金专家分析认为，作为一大重要资产类别，商品期货与股票、债券

两大资产的相关性较低，有助于在把握大宗商品市场机会的同时，实现对投资风险的有效分散。

首批公募FOF中，建信福泽安泰、海富通聚优精选FOF也将于26日同步发行。泰达宏利全能优选FOF预计国庆节后亮相。

中国基金业迎来FOF时代，也获得了国际同业的高度关注和积极参与。

去年10月，国际知名FOF/MOM(管理人-之管理人)管理人罗素投资集团与华夏基金达成排他性战略合作，合作的重点定位于FOF。

在基金业内人士看来，FOF大幕开启有助于填补中等风险收益组合品种的缺失，令中国资产频谱更加完整。而中外机构的强强联合，有望通过海外经验的本土化落地，助推中国FOF市场快速健康发展。(新华社发)

# 上交所明确创新创业公司非公开发行可转换公司债券制度安排

为充分发挥交易所债券市场支持高科技成长型企业发展、服务实体经济的积极作用，上海证交所22日发布相关实施细则，明确创新创业公司非公开发行可转换公司债券的具体制度安排。

中国证监会今年7月发布了《关于开展创新创业公司债券试点的指导意见》。根据证监会的统一部署，上交所、全国中小企业股份转让系统有限责任公司、中国证券登记结算有限责任公司共同制定并发布了《创新创业公司非公开发行可转换公司债券业务实施细则(试行)》。

实施细则主要包括五方面内容：一是明确发行主体及适用范围。可转换债券的发行主体包括新三板挂牌的创新创业公司和非上市非挂牌企业，发行人应在满足非公开发行公司债券相关规定的前提下，符合

指导意见中规定的创新创业公司要求；

二是明确发行方式。可转换债券采取非公开方式发行，发行人股东人数在发行之前及转股后均不得超过200人；

三是明确各方机构的职责分工。发行人为全国股转系统挂牌公司的，交易所确认其是否符合挂牌条件时，向全国股转公司征求意见；

四是明确转股流程。实施细则就新三板挂牌创新层公司和非上市非挂牌公司两类不同的发行主体分别规定了相应的转股操作流程；

五是明确信息披露要求。根据可转债的特殊性，明确各方在债券发行及存续期内的差异化信息披露要求及持续性义务。上交所方面表示，创新创业公司可转换

公司债券推出有利于增强创新创业公司债的市场吸引力，拓宽中小企业融资渠道，降低企业融资成本。上交所将继续落实深化投融资体制改革的要求，探索适合创新创业企业发展的债券市场服务支持新模式，发挥交易所债券市场支持高科技成长型企业发展、服务实体经济的积极作用，更好地服务于供给侧结构性改革。(新华社发)

### 金融论坛

## 互联网+ 如何提升用户体验

□智薇

用户体验是用户在使用某个产品、服务或者系统后，总体的感知和反应，包括用户的情感、喜好、认知、生理和心理反应等。互联网时代是一个用户为王时代，尤其是在零售业务方面，谁拥有的用户多谁就占据了市场的主导权，抓住用户的核心利益诉求，强化用户体验是赢得市场的重要手段。商业银行作为以提供存贷汇等业务的中介企业，如何防止支付脱媒、信息脱媒，加强用户体验，增进用户黏性是关键。

互联网+开放、协作、平等、分享为核心理念，自推出以来，在全球得到了快速发展和广泛应用，信息(即数据)的重要性更加显现，谁掌握的信息更多谁就占据了主动，对于中小企业更是如此。

覆盖就在线用户在用户体验方面存在的问题，可以从以下几个方面分析。从服务渠道来看，传统银行虽然已经构建了网点、自助设备、网上银行、手机银行、微信等服务渠道，但目前仍然以网点渠道为中心开展业务，拓展客户，各渠道管理相互独立、协同不足，线上渠道与线下渠道之间的融合还不够。网点渠道上，虽然通过高柜、低柜、VIP室对客户进行了一定的划分，但前提还是需要客户到网点，差异化不明显。从操作体验来看，部分业务手续不尽合理，给客户带来诸多不便，将本来能够在线完成的业务反而推向了网点。从掌握的客户信息来看，虽然银行掌握了客户的资产、征信等信息，但缺乏用户的消费行为、喜好、社交等信息，难以对客户进行360度的全面描述。在精准营销、风险评估、体验提升等方面存在缺失。从科技投入来看，科技人员占比非常低，尤其是在研发人员方面，与互联网企业动辄50%以上的比例相比，相差甚远。另外，信息系统建设以各业务部门为主导，缺乏整体统筹规划，设计机制、烟囱系统、数据孤岛林立，难以整合，用户体验较差。

用户体验提升是一项系统工程，是一个长期努力、持续完善的过程，关键是需要看准方向，时刻站在用户立场，关注用户切身利益。

统一渠道管理，重新定位渠道建设重点。目前大多数银行的渠道与产品是单线联系，所使用的技术与用户界面各不相同。然而从用户角度来看，希望能从ATM、网银、手机银行、网点、客服中心等渠道得到一致的体验。如果这个产品只能通过网点提供，那个产品只能通过ATM提供，客户体验只是单个的渠道，难以形成整体感，也不利于银行进行交叉营销。建议在组织设计上统一渠道管理，将多种渠道统一规划，统一设计、协同管理。在产品设计和研发时，支持多渠道发布和全渠道管理，尤其是应该将以智能手机为代表的移动渠道作为今后的主要战略渠道来支持。

创造应用场景，重视数据的采集与应用。互联网+的典型特征是跨界，采用互联网技术与传统行业相结合，线上线下的融合(O2O)，主要目的是制造应用场景，通过场景嵌入自家的服务，聚拢用户，收集数据，再利用数据反哺业务。在银行的存贷汇业务中，支付业务是最标准、最成熟、第三方最早介入的业务，互联网金融颠覆金融业，就是想形成“支付+账户/用户+大数据+风控和产品”的生态圈。在这个共享、开放的生态圈，各个环节基本上都能在互联网的环境和技术下完成。而支付是这个生态圈的基础设施，是互联网金融的基石，也是竞争焦点。传统银行可以借助智能手机获取用户的地理位置、消费情况、行为偏好、关系网络等详细信息，为风险控制和产品创新提供更有力的信息，进而可以衍生到信用、理财等产品领域。