

手机银行差异化竞争加剧

国有大行占数量优势 股份制银行更加侧重用户体验

□刘向燊

我想开通手机银行，哪家的手机银行好用啊？在省会工作的李梦涵碰到了难题。随着移动金融的普及，越来越多的人开通手机银行业务。如今，通过手机银行，几乎可以把银行所有服务都放到口袋里。跨行转账免手续费，专属理财收益率更高，交水电费、处理交通违章更简便，消费支付优惠也不比宝宝们少。

当然，随着各大银行都有了自家的手机银行，同业竞争也越来越激烈。放眼各家银行的手机银行，它们各自有何特点，用户又该如何选择呢？

越来越多的人选择手机银行

每到月底，省会的退休职工邢英都要去一趟自家小区楼下的银行网点办理还贷业务。没有一两个小时，肯定是排不上！邢英说，从今年3月开始，这家银行网点的5个窗口往往就只开设一两个，她也找网点大堂经理投诉过，可得到的建议却是：试试开通手机银行吧！

用过了发现，包括还贷、转账等业务都能在手机银行上处理，的确不用到网点排队，省事多了。邢英坦言，周围也有越来越多的朋友们开始选择下载手机银行APP，而不是去网点排队。

据中国金融认证中心发布的《2017中国电子银行调查报告》，2017年在二、三线城市中，个人手机银行用户比例分别为57%、50%、49%。

报告认为，促进用户使用手机银行的主要因素为登录简单和转账手续优惠。同时，APP通知缴费、购物餐饮优惠、理财收益更高也促进手机银行的用户体验。

普及。

笔者走访发现，省会很多市民下载使用手机银行。我现在是手机银行的义务推荐员。原来去银行给孩子转生活费，银行工作人员推荐下载手机银行，一开始担心安全性不敢用。用过后发现离不开了，不光转账汇款，交水电费、处理交通违章等业务都能在手机银行上办，非常方便。省会市民赵先生说道。在笔者走访过程中同样的情况有很多，不光手机银行使用率越来越高，还有不少用户选择关注并使用各家银行推出的微信公众号服务。

作为银行类APP的辅助，同样是走线上的银行类微信公众号（服务号），也不断进入人们的生活。比如，为适应客户移动端操作习惯，减少客户网点业务办理等待时间，提升客户体验，不少银行的微信公众号开通了网点取号预约排队功能。笔者对比发现，有些银行的微信公众号还推出了个人贷款预约、大额取现预约、贵金属预约等多种服务。

版本更新是为了更好的用户体验

笔者根据手机银行Store排行数据统计发现，国有银行手机银行的下载量和用户活跃度排在前列，而股份制银行的用户体验评分较高。

以下载量为例，建设银行、工商银行、农业银行的手机银行下载量排在各家银行手机银行APP下载量的前3位，其后是中国银行、招商银行、平安银行、邮储银行、交通银行、兴业银行、中信银行等。

从各家手机银行获得的应用评分来看，以平安银行为代表的股份制银行的评价星级最高，为4.2星，中信银

行、兴业银行、招商银行等则获得了3.2星到3.9星的评分。对比之下，五大国有行中建设银行和中国银行以3.7星并列第一，其余三大国有行获得的评分基本在3.2星左右徘徊。

在众多手机银行功能中，最受用户喜爱的是免费转账、无卡注册、手势登录等服务内容；同时，登录困难、闪退等情况也是受到用户批评最多的功能黑点，位居第二位的是手机银行版本频繁更新问题。

笔者对各家手机银行的版本更新数进行了粗略统计，版本数量差别比较大。截至今年7月，工商银行、建设银行、民生银行、中信银行、平安银行显示出来的版本更新数量都已经超过20个，相对较少的手机银行也有十几个版本。一位业内人士表示，当下手机技术更新速度快，所以版本更新是为了更好的用户体验。

股份制银行体验较出色

相较于国有银行下载量的强势，众多股份制银行则在手机银行的用户体验上获得了更多的好评。

在手机银行界面设计方面，各家银行也显示出不同的风格。多数银行全部使用了常见的标准APP版式块状平面布局，把常用功能以图标的形式放在主界面最显眼的地方。

从功能图标布局来看，几大银行基本上都把我的账户、转账汇款这两



如今，通过手机银行，几乎可以把银行所有服务都放到口袋里。

项核心功能放在了最前面。除了这两项核心功能外，投资理财、缴费、手机充值、信用卡也是各银行的主打业务。从界面上可以看到，中行、农行、建行都把投资理财放在了一个比较重要的图标位置，而招商银行则是将投资理财放在了底部图标栏中间的位置，对投资理财功能的重视程度可见一斑。

此外，中行、招行、农行都在常用图标区加入了缴费的功能，可以缴纳包括手机话费、电费、水费、有线电视费等在内的日常生活支出。其中农行还特意将手机充值功能放在首页常用图标区，而其他几家银行则是将这个功能折叠收缩到了缴费或生活的功能图标中。

综合对比各家手机银行的使用体验，一些股份制银行的手机银行由于起步早，各项功能在完善度上都做得较好，因而获得了对比体验的最佳，而有些手机银行，目前只实现了银行类APP的一般通用功能，使用的便利性与部分股份制银行仍有差距。

网贷业：P2P关停潮或持续

□记者 王巍

近期频现的倒闭潮将互金平台再度推向风口浪尖。继6月包括唐小僧、善融金融等60余家P2P网贷平台集中倒闭后，7月刚过半，据不完全统计，已出现问题的平台近50家。

对于平台频频爆雷原因，市场普遍认为由挤兑引发。但亦有业内人士表示，挤兑只是诱因，真正的原因是平台运营和资金链问题的集中体现。

自融类平台出局

这次网贷行业地震是从2018年6月开始的，2018年前5个月，每个月倒掉的平台均在20家左右，直到6月，倒掉的达到63家。其中有一个重要时间节点是端午节唐小僧爆雷，在此之前有10家问题平台，唐小僧之后则有52家平台出问题，唐小僧之后，联璧金融等四大高返平台全军覆没。

进入7月，态势愈演愈烈。根据网贷之家统计，进入7月前10天就有40多家平台爆雷。

P2P的倒闭潮让整个市场极其不稳定，各类负面消息不断，投资人承受着

巨大的心理压力，恐慌情绪持续蔓延，这又加剧了行业的挤兑现象。

在新一轮爆雷潮中，一些高返类、违规性自融类平台首先被挤爆。杭州7月第一周出现的17家问题平台，大部分都称不上真正的P2P。这17家平台中，能详细披露平台数据的只有6家，从合规层面看，部分平台存在违法违规现象，据牛板金创始人王旭航称，平台投资方挪走了31.5亿用于房地产开发。这实际上是打着普惠金融的旗帜开发房地产。

专家表示，这次爆雷的平台有以下几种类型：一是高返平台。这种平台实际上不是互联网金融平台，实质上是互联网传销；二是期限错配的平台。如活期平台，因为期限错配，将短期资金投入到了长期项目，一旦遇到大规模赎回，迅速就爆雷；三是大额项目平台。现在中国降杠杆，企业最难受，也最缺钱，很多平台将资金投向了大额企业贷款项目，一笔贷款出现了坏账，集中性风险就来了；四是自融平台。很多平台实际上是融资给自己用，这类平台具有很大的风险。

正常平台受波及

最近，网贷平台资金净流出是普遍

现象。对于网贷平台来说，投资人和借款人是资金的两个出入口。正常情况下，只要网贷平台每个月资金净流入充足，为借款人展期没有问题。但是当投资人不再投资，资金净流出下降，借款人又无法偿还本金，加上投资人挤兑，很多平台就打不住了。

7月13日，贝米钱包发布P2P良性退出公告，称从7月1日开始，在舆论环境和用户恐慌等因素的合力下，出现每日净流出3倍于以往情况，远高于正常回款与债权转让两种方式所能提供的兑付金额，平台还增加了部分借款人提前还款这一特殊方式兑付，但即使如此这三种方式仍无法满足全部的兑付需求，于是只能选择良性清盘。

这是这个行业第一次在资金净流入上出现收缩。网贷行业资深研究者羿飞认为，从前倒掉的平台中几乎都是恶意的、骗钱的。这次却危及了正常经营的平台，做纯粹P2P业务的公司也有倒闭的。

苏宁金融研究院互联网金融中心主任薛洪言认为，在实体经济去杠杆的宏观背景下，所有贷款类机构都在承压，考验的是平台的资产配置和风控能

力。单从合规属性上，还不足以解读此次平台爆雷潮。

在薛洪言看来，当前网贷业非理性恐慌，源于对行业发展缺乏明确信心，市场的情绪变化，已经导致了风险传导的连锁效应。

行业维稳需要信心，合规平台迎来契机

在P2P行业雷声滚滚之时，市场等来了监管层对互金行业的最新表态。

近日，在国家互联网金融风险专项整治工作领导小组召开的会议上，央行副行长潘功胜明确提出，再用1到2年时间完成互联网金融风险专项整治，化解存量风险，消除风险隐患，并再次强调防范化解重大风险尤其是金融风险是当前及今后一段时期的首要工作任务。

在行业出清过程中，网贷行业的两极分化也在加剧。众多不合规平台出问题的同时，主流平台不断传出好消息。6月份，玖富普惠宣布完成6500万美元D轮融资，此轮融资完成后，上市时间应该也快了。7月11日，懒财金服宣布获得超5亿元C+轮融资，由5家上市公司联合投资。今年5月底，懒财金服刚完成C轮融资。7月13日，51信用卡在香港成功上市。

多位业内人士表示，作为普惠金融领域的重要力量，P2P行业应该要树立信心，同时社会舆论也应该尽力还合规经营的平台一个良好的发展环境，起码让它们不因市场情绪波动而活不下去。

关注信用卡

信用卡积分缩水

两万多积分只能换一张电影票



不少银行调整信用卡积分累计规则，提高了优惠门槛，用户的积分兑换权益大打折扣。漫画/小鱼

□于洋

我辛辛苦苦刷了两万多积分，最后只能兑换一张35块钱的电影票！

在石家庄某事业单位工作的章洁（化名）日前向笔者吐槽。她表示，近日收到所持交通银行信用卡的客服发来的短信，又有一部分积分即将到期，为了不浪费自己的消费成果，章小姐登录交行信用卡官网准备把积分兑换成商品花掉。我一共攒了23909积分，搜罗了全网竟然连一件内衣都换不来，售价48元的内衣还需要36900积分呢，最后只能兑换一张35元的电影票，超过35元的就得自己掏钱补。

章小姐的情况其实是持卡一族的共鸣，很多信用卡持卡人对于信用卡积分缩水都表示不满。原本是为了回馈客户的积分换礼，现在直让人想说爱你不容易。有银行信用卡中心人士表示，费改后银行信用卡费率不断下降，因此不少银行开始调整积分累计规则，提高了优惠门槛。

近两月，广发银行、招商银行、兴业银行、平安银行等银行信用卡中心纷纷调整了积分累计规则或积分兑换规则，信用卡积分权益再度缩水，例如取消可以兑换价值不菲礼品的开卡礼，积分兑换酒店、里程权益缩水，境外接送机权益改为本人人才可使用等。

以积分兑换里程为例，此前多家银行按照每卡上限计算，一人持有两张信用卡可以累积兑换里程。如今兑换额度按户共享，使得想用积分换机票的多卡用户犯了难。例如，近日广发银行发布公告称，自今年7月1日起，每用户自然年最多可兑换5万里程，其中，世界卡/无限卡/商旅白金卡的积分兑换里程上限调整为5万里程，臻享/臻尚/尊越白金卡/尊越精英卡的兑换上限调整为3万里程，按照25分1里程，每自然年分别需要125万积分、75万积分。另外，6月30日后，广发银行留学卡20分1里程的兑换权益将取消。

交通银行则在信用卡附加保险服务上有所缩水。该行公告显示，交通银行白金卡家庭旅行保险服务将自5月15日起进行如下调整：家庭旅行保险由原10项服务内容调整为3项，具体为旅行公共交通意外伤害险、航班延误险和

境外旅行住院医疗险，每人每次延误赔付金额不超过该笔购票或行程消费金额的50%，取购票或行程消费金额的50%与2小时或4小时赔付500元/1000元，中较低者，且年度累计不超过主卡年度赔付上限。仅限航空延误和航空行李延误，航空延误仅限起飞延误。

如果说积分兑换里程不接地气，多数持卡人尤其是年轻一族，办理信用卡就是为了吃喝玩乐能打折优惠，现在来看，似乎也不能尽兴了。我一个朋友来京消费了13万，最后积分换礼的东西，估计连100元都不到。持卡人戏称，积分缩水程度比通胀还猛。以积分兑换星巴克为例，一网友表示，以前6000积分就能换一杯咖啡，现在直接跳到12000分，涨幅100%。章小姐表示，她最终决定使用交行信用卡17500积分兑换一杯星巴克，消费一元攒一分，这杯咖啡是我花了17500元换来的。章小姐无奈地笑着说。

章小姐之所以要赶快花掉积分，除了积分越来越不值钱外，还有一个原因，就是她的交行信用卡积分是存在有效期的。笔者在交通银行信用卡中心的官网查询到，对于积分有效期，银行是这样规定的：信用卡从2010年1月31

日后消费产生的积分有效期固定为24个月，积分将逐月过期，过期日为每个自然月月底。也就是说，章小姐在2016年7月1日至31日获得的积分将在今年的7月31日过期，以此类推，2016年8月、9月产生的积分，将在今年的8月底、9月底过期。

需要注意的是，每个银行的积分有效期是不同的，招行、工行、农行等银行信用卡积分有效期为永久有效，广发、兴业、平安等银行信用卡积分有效期与卡片使用期限一样长期有效，中行、交行、浦发等银行信用卡积分有效期只有两年左右。因此持卡人要仔细核对自己卡种的有效期，及时更换自己的积分。

那么，如何有效使用信用卡积分，使持卡人的权益最大化呢？有网友给出了一些实在的建议：不少信用卡在生日当月都可以享受双倍积分，可以尽量集中在当月消费。另外，好好利用节假日，很多银行在春节、情人节等节日的积分最多可达10倍。还有，持卡人应该分清自己的信用卡消费主要集中在哪些领域，哪些店铺，根据自己的实际消费情况选择不同银行，不同卡种，就像某网友说的，办卡虽易，攒积分不易，且用且珍惜吧。

人行石家庄中心支行发布

我省6月份金融运行基本情况

本报讯(姜珊)近日，中国人民银行石家庄中心支行发布6月份我省金融机构整体运行情况。贷款方面，6月末，我省金融机构本外币各项贷款余额46250.2亿元，同比增长11.6%。6月末人民币贷款余额45774.7亿元，同比增长11.6%，比去年同期低6.5个百分点。当月增加人民币贷款606.6亿元，同比少增44.5亿元。其中，住户贷款当月增加166.0亿元，其中短期贷款增加40.4亿元，中长期贷款增加125.6亿元；非金融企业及机关团体贷款当月增加438.6亿元，

其中短期贷款增加216.0亿元，中长期贷款增加240.3亿元，票据融资减少15.6亿元。

存款方面，6月末，河北省金融机构本外币各项存款余额63972.3亿元，同比增长6.5%。月末人民币存款余额63590.0亿元，同比增长6.6%，比去年同期低4.8个百分点。当月人民币存款增加906.0亿元，同比少增173.6亿元。其中，住户存款当月增加518.9亿元，非金融企业存款当月增加241.6亿元，财政性存款当月减少67.6亿元，非银行业金融机构存款当月增加48.8亿元。

银行和互联网黄金平台首度合作

黄金产业链或将重新洗牌

□姜珊

今年5月初，央行出台《互联网黄金业务管理暂行办法》（征求意见稿），6月底，《黄金积存业务管理暂行办法》（征求意见稿）和《关于黄金资产管理业务有关事项通知》（征求意见稿）相继发布，明确在互联网黄金业务中，由金融机构提供黄金账户服务，互联网机构不得提供任何形式的黄金账户服务，并且还规定互联网机构不得提供黄金清算、交割、交割等服务，不得提供黄金产品的转让服务，不得将代理的产品转给其他机构进行二级或多级代理，不得向风险承受能力不足的投资者销售黄金产品。

被业内称为互联网黄金的资管新规发布后，多个互联网黄金平台都在酝酿和具有做市商资格的银行合作。近日，互联网黄金平台黄金钱包与平安银行在上海签署战略合作协议，双方将基于各自优势，在互联网黄金领域进行深度合作。据介绍，平安银行与黄金钱包等企业的合作，目前限于黄金积存的账务业务。

商业银行业务的黄金业务，包括实物黄金、黄金积存、租赁、融资等不同类型，实物黄金、账户黄金占有重要地位。最近几年，实物黄金销售明显下降，黄金积存规模则不断壮大。监管新规出台后，对黄金积存业务有了明确的规定，新规指出，黄金积存业务，是由金融机构为客户开立黄金账户，记录客户的负债类业务，纳入金融机构资产负债表管理。互联网黄金平台不能再提供账户开展业务，必须纳入银行系统。

监管办法出台，给了银行重新打开积存业务的市场的机会，也是对互联网黄金的救赎。平安银行贵金属金融事业部某负责人表示：随着互联网黄金的迅猛发展，银行黄金积存业务也被分流，新规出台后，银行和互联网黄金平台进行合作，优势互补，银行有着合规的优势，而互联网黄金平台在前端客户感受、获客方面比银行更有优势。这样双方都能实现共赢。互联网黄金行业被规范整顿的同时，也是黄金行业发展的一个良好的发展环境，起码让它们不因市场情绪波动而活不下去。

监管办法出台，给了银行重新打开积存业务的市场的机会，也是对互联网黄金的救赎。

监管办法出台，给了银行重新打开积存业务的市场的机会，也是对互联网黄金的救赎。平安银行贵金属金融事业部某负责人表示：随着互联网黄金的迅猛发展，银行黄金积存业务也被分流，新规出台后，银行和互联网黄金平台进行合作，优势互补，银行有着合规的优势，而互联网黄金平台在前端客户感受、获客方面比银行更有优势。这样双方都能实现共赢。互联网黄金行业被规范整顿的同时，也是黄金行业发展的一个良好的发展环境，起码让它们不因市场情绪波动而活不下去。

监管办法出台，给了银行重新打开积存业务的市场的机会，也是对互联网黄金的救赎。平安银行贵金属金融事业部某负责人表示：随着互联网黄金的迅猛发展，银行黄金积存业务也被分流，新规出台后，银行和互联网黄金平台进行合作，优势互补，银行有着合规的优势，而互联网黄金平台在前端客户感受、获客方面比银行更有优势。这样双方都能实现共赢。互联网黄金行业被规范整顿的同时，也是黄金行业发展的一个良好的发展环境，起码让它们不因市场情绪波动而活不下去。

短期理财基金重现

可以考虑吗

近日，南方基金上报了南方恒庆一年理财债券型基金。一石激起千层浪。沉寂1年多的理财基金终于重回江湖。

笔者了解到，在理财基金过山车的跌宕起伏后，管理层对其进行了整改。近日，理财基金整改指引落地，基金公司已开始上报理财债券型基金。与此同时，基金公司遵照整改指引大力做好整改工作，存量短期理财基金逐渐进入整改期，部分基金公司已发布公告，暂停旗下短期理财基金下一周期的运作。

据了解，新规对固定组合类理财债券基金提出三项主要要求：一是调整投资范围和比例，80%以上资产投资于债券；二是延长封闭运作期限至90天以上；三是如继续采取摊余成本法对所投金融资产进

行计量，应符合企业会计准则及《指导意见》等规定。

存量短期理财基金的整改主要有三种方案，一是转型为传统的摊余成本法货币基金，毕竟短期理财基金和摊余成本法货币基金特征上十分相似；二是与传统货币基金合并；三是转型为摊余成本法短期理财基金。

不过，对于短期理财基金重现江湖，基金业内人士表示谨慎看好。一位不愿透露姓名的基金业内人士表示，根据新规要求，短期理财基金80%以上资产投资于债券，这对机构投资者来说，吸引力并不大。此外，这一要求对于基金公司来说，又与债券基金相似，在没有更好的创新模式下，谨慎看好。

本报综合