消费者离柜交易增多，银行网点纷纷作出各种尝试，以增加客户黏性——

银行网点正加快变身

经济日报·中国经济网记者 陆 敏

财富视线

传统银行网点加速“变身”，有科技进步等行业外部因素，也是行业内部竞争加剧的结果。虽然过去不计成本单纯拓展物理渠道以追求规模扩张的时代已经一去不复返，但互联网金融时代的网点连接着线上和线下，是各种金融产品直接面向客户的展示平台，传统银行网点也有其存在的重要价值——

排队等候时间长、服务效率低、理财产品看不懂……前些年，传统银行网点让大家“吐槽”的地方真不少。近年来，随着越来越多的消费者选择使用网上银行和电商第三方支付，银行网点的很多业务从线下转移到线上。“能在手机和电脑上转账、理财，为啥还要去营业厅？”一位“90后”对记者说，自己工作后只去过几次银行网点，大部分业务都是在银行APP上完成的。

消费者去银行网点的次数越来越少，越来越多的银行网点则嗅到了生死存亡的味道，纷纷作出各种尝试，增加客户黏性——网点变身购物超市、网点变身WIFI营业厅、网点变身游乐园、网点变身咖啡厅……各种“变身”尝试屡见报端。在业内看来，传统银行网点“变身”需要带来质的提升，如若仅是变个“玩法”，最终效果如何，就要打个问号了。

变身势在必行

近年来，随着互联网金融迅猛发展，支付宝、微信等第三方平台强势崛起，各家银行大力拓展包括电子银行等在内的互联网金融渠道，传统银行网点深切地感受到了“门庭冷落”。5月10日中午，记者来到位于北京菜户营西路的一家银行网点，30分钟内除记者之外只有两人办理业务。

不少银行网点的工作人员对客源寥寥的现象已习以为常。一位大堂经理告诉记者，目前除了必须要本人亲自到银行柜台办理的业务外，包括转账汇款、购买理财产品、查询资金余额、缴纳水电费等各种业务，都可在互联网上完成。

数据也印证了这种变化。据中国银行业协会发布的数据显示，2017年银行业金融机构离柜交易达2600.44亿笔，同比增长46.33%；离柜交易金额达2010.67万亿元，同比增长32.06%；行业平均离柜业务率为87.58%。

接近90%的行业平均离柜业务率一方面反映了我国电子银行近年来的飞速发展，另一方面也让不少在银行网点工作了多年的老员工捏了一把冷汗。在中国银行某支行工作了20多年的一位普通员工告诉记者，这些年网点工作人员流动越来越频繁，行里对一线业务员的要求逐年提高，一有培训她就赶紧报名参加学习，生怕掉队。银行网点的生存压力早已传导到一线员工。

网点加速“变身”有行业外部因素，也是行业内部竞争加剧的结果。从行业整体来看，经过多年的飞速发展，银行网点布局逐步覆盖城乡，几近饱和，新增网点数量正逐年减少。统计显示，2017年末全国银行业金融机构营业网点总数达到22.87万个，全年新增营业网点仅800多个，2013年新增网点达5200多个。

如果说，前几年社区银行的尝试是银行网点的主动转型，那么现在银行网点的“变身”已经成为不得不为之的选择。

网点即平台

网点是银行零售业务的主战场，即便新开网点总数逐年下降，也还有其存在的重要战略意义。

中信建投银行业分析师杨荣认为，“得零售者得天下”是商业银行在利率市场化大背景下得出的共识，各营业网点目前仍是零售业务的主战场。

全球性市场咨询公司J.D.Power此前发布的一份研究报告也认为，零售银行品牌的认知与客户满意度高度相关，客户总体满意度高的银行都是实体网点服务好的银行。同时，商业银行如果要提升品牌，主战场还是要放在实体网点的经营上。

在不少业内专家看来，虽然过去不计成本单纯拓展物理渠道以追求规模扩张的时代已经一去不复返，但是网点也有其存在的重要价值，互联网金融时代的网点连接着线上和线下，是各种金融产品直接面向客户的展示平台。目前，银行业务渠道已经发展成为包括实体网点、自动存取款机、网上银行、人工电话银行、语音电话银行和手机银行在内的全渠道模式，实体网点则是全渠道模式的关键汇集点。

招商银行是业内较早实行零售转型的银行，先行优势明显，目前正以服务为主线深入推进二次转型。在招商银行行长田惠宇看来，电子渠道不可能完全替代物理网点，招商银行在二次转型中要以零售专业网点包括小微企业专业网点为重点，在投入产出效率高的地区千方百计加快网点建设，优化网点布局，便利客户服务。

近几年，零售业务发展迅猛的平安银行也非常重视网点建设。平安银行零售网络金融事业部负责人表示，“智慧网点”是发展方向，智能化网点可以使客户在同一个空间内即可全方位、多角度地对银行各类产品进行尝试和体验。“智慧网点”能让银行产品与客户需求更好地对接，可以有效地推动银行网点的服务模式创新，从而提升银行的竞争力。

与传统银行网点相比，高科技设备被更多地应用到了网点“变身”中，其特点就是通过一些智能设备和系统开发优化业务流程，让服务变得更智能、简单和快捷，让产品和用户的需求对接得更为顺畅，网点在这里就成为双方对接的平台。平安银行相关业务负责人表示，通过引进先进科技手段可以将传统的银行体验从产品转移到人，让每一位到网点的客户，都可以在网点轻松找到自己需要的金融产品解决方案，而且实时互动地现场解决问题。

人才是核心竞争力

4月19日，中国银行正式对外发布了一款智能投顾产品——“中银慧投”，将在各网点向用户推介。据中国银行副行长刘强介绍，该产品打通了线上和线下两个服务入口，线上由系统智能推荐标准化产品组合，并对客户存量资产做健康诊断。线下还在网点设有理财经理随时接待咨询，针对客户进一步需求给出个性化的资产配置和优化方案。

不只是中国银行，记者走访多家银行网点发现，各银行均有类似的投顾产品，网点成为这些投顾产品的展示平台，网点客户经理服务水平高低则成为客户最终是否选择这些产品的关键。

从这个角度来说，网点客户经理可以说是整个银行网点经营链条中至关重要的一环，也是各家网点的核心竞争力。

与管理运营人员相比，他们具有“人无我有”的优势，不仅熟悉各类金融产品，洞悉财富管理的最新趋势与资讯，还具备与各种类型客户沟通的技能，直接对接客户需求，其综合能力绝对是网点的NO.1。对于一些优秀的客户经理来说，他们还具有“人有我精”的优势，能够熟悉各种复杂的金融产品或提供综合的金融产品解决方案。

除了网点客户经理，支撑网点智能化建设的金融科技人才也成为各家争夺的“香饽饽”。中国银行董事长陈四清在2017年年报发布会上表示，2018年将在招募金融科技人才方面推出大举措。平安银行IT技术人员在2017年也大幅增加。该行2017年年报显示，IT员工人数从原先的200多人增加到1800余人。近日，平安银行还宣布向全球招募零售银行人才，尤其是AI、大数据方面的人才。

转型的背后，人力是关键。目前负责平安银行零售业务的蔡新发，此前曾在美国硅谷工作13年、任eBay美国总部首席工程师，他对银行人才竞争有很深的体会。据他观察，目前很多银行都在从互联网公司挖人，有不少原先从事IT行业的技术人员进入了银行。

IT人才的流入促进了金融与科技的结合，这将进一步推动网点的变革。从目前各大银行大规模招募IT人才来看，网点的变革显然还远未结束。

投资眼

P2P网贷第三方担保不等于零风险

本报记者 钱箐旎

P2P网贷的第三方担保是一种市场行为，这种第三方担保机制并不等同于“刚兑”，不能将它理解为零风险。对网贷出借人来说，应摒弃刚兑的观念，理性看待网贷平台提供的第三方担保，同时综合考量平台的各项指标，为自己的资金负责

风口浪尖上的P2P网贷又遇上了新问题。北京市金融工作局日前发布公告称，中源盛祥融资担保有限公司、中瑞信融资担保有限公司与华财正大融资担保有限公司3家融资担保机构的许可证被注销。实际上，与担保机构合作的P2P网贷平台不少，这样的合作，对投资者的资金安全有哪些影响？哪些担保公司或者哪种合作模式才是靠谱的？

“在‘去刚兑’形势下，网贷出借人还是希望平台有保障措施，同时不少平台也愿意通过保障措施来吸引出借人。因此，不少平台在取消保证金模式的同时，也更加看重第三方担保机制的价值，积极引入第三方担保。”网利宝副总裁杨军认为，此次注销事件属个别案例，并非“第三方担保要消失了”的行业趋势性事件。

在杨军看来，透过此次事件，网贷出借人要摒弃“刚兑”的观念，理性看待第三方担保。要想知道保障实力如何，还得花点功夫去研究一下哪些第三方担保是真强大还是玩噱头。“P2P回归信息中介的定位后，每个出借人都需要学会对自己的资金安全负责，而不是等着别人给你一个承诺或保证。”

据了解，P2P网贷平台与第三方担保公司“亲密接触”的历史至少可以追溯至2014年。作为一种被监管认可并能相对有效地保护出借人利益的措施，这一举措也被不少P2P网贷平台采用并沿用至今。比如，点融在今年3月份宣布，已与目前国内投资规模最大的担保机构之一中合中小企业担保股份有限公司（下称“中合担保”）正式达成合作。中合担保将推出“风险保障计划”，为点融撮合完成的交易提供定制化的风险保障服务。同样与中合担保有合作且合作模式类似的还有拍拍贷。

不过，有业内人士坦言，担保公司的垫付规则是一种市场行为，会根据监管政策、行业发展、用户需求实行动态调整，并且这种第三方担保机制并不等同于“刚兑”，不能将它理解为零风险。最近几年，担保公司无力担保、担而不保、选择性担保的情况并不少见。

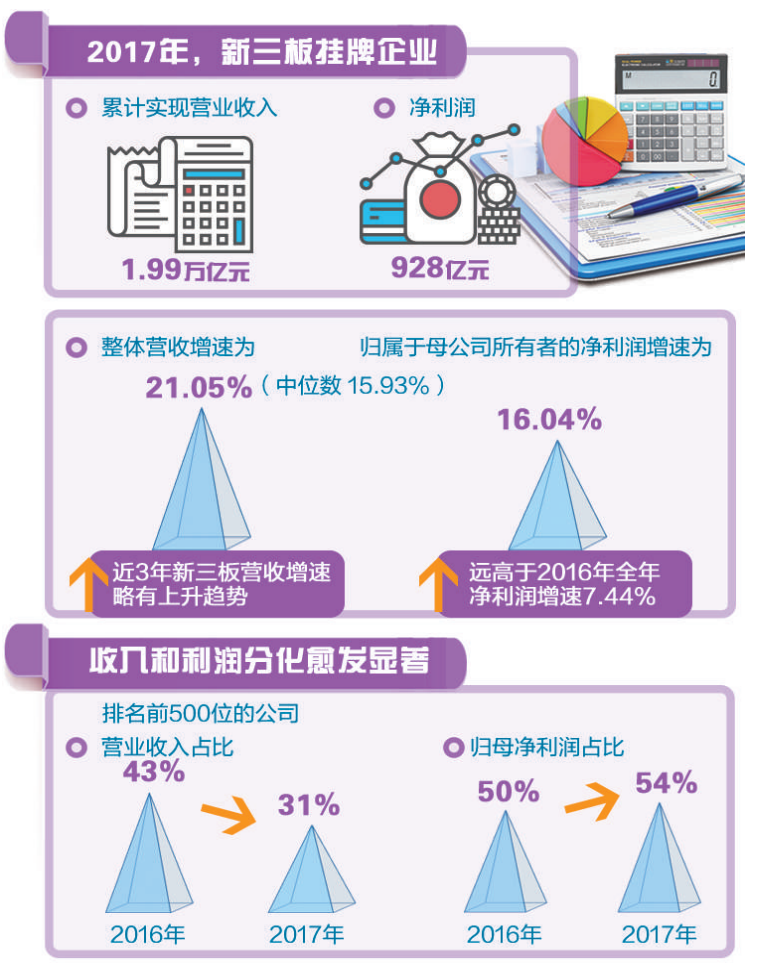
目前，与P2P网贷平台合作的担保公司一般分为两种：一种是融资性担保公司，另一种是非融资性担保公司。融资性担保公司的注册和管理很严格，除了需要通过管理部门批准，注册及实缴资本也相对雄厚，且担保责任余额不得超过其净资产的10倍。非融资性担保公司无前置审批无监管，保障力度较弱。

除了资质差异外，杨军表示，担保公司自身运营风险也值得关注，其中包括公司业务情况、风控能力、财务状况、外部舆情等。“另一种风险也不容小觑，即虽然有些平台引入了担保机构，但这个机构与平台存在关联性，这就失去了第三方担保的意义，成了变相自担保。尽管可能存在上述风险，但并不说明第三方担保机构就不靠谱，实力够强的第三方担保仍是未来加强出借人资金保障的有效措施。”杨军说。

业内专家表示，对网贷出借人来说，首先应摒弃刚兑的观念，理性看待网贷平台提供的第三方担保，同时综合考量平台的各项指标，为自己的资金负责。

数据来源：光大证券

新三板挂牌企业业绩分化加剧



别被股市“黑嘴”忽悠了

□ 梁 睿

财眼看市

中国证监会日前公布的行政处罚决定书显示，廖英强利用其知名证券节目主持人的影响力，在其微博、博客上公开评价、推荐股票，在推荐前使用其控制的账户组买入相关股票，并在荐股后的下午或次日集中卖出，决定对廖英强没收违法所得4300万元，并处8600万元罚款，合计1.29亿元。

从目前披露的情况看，明面上，廖英强一边给股民荐股，帮助指点迷津；暗地里，他却通过自己控制“廖英强”“柴某玉”等13个证券账户在公开荐股下午开盘后或次日集中卖出相关股票，以此获取巨额非法所得，这就是典型的“抢帽子”戏法。

根据证监会的官方定义，“抢帽子”交易是指证券公司、证券咨询机构、专业中介机构及其工作人员，买卖或者持有相关证券，并对该证券或其发行人、上市公司公开作出评价、预测或者投资建议，以便通过期待的市场波动取得经济利益的行为。总结起来就是一句话，“先买入、后吹票、再获利跑路”的骗散户套路。

由于他们推荐的股票一般流通盘子较小，且股市上散户又较多，一些亏损的散户往往“病急乱投医”。在这些股市黑嘴的“指引”“忽悠”下，所谓“众人拾柴火焰高”，被推荐的股票往往短期内上涨，也就给了这些“黑嘴”们渔利的空间，散户们则往往被套牢在山冈上。

作为散户如何避免成为这些股市“黑嘴”们的韭菜呢？

一是不要轻易相信所谓的“专家”。如果“专家”的分析这么有效，何必辛辛苦苦坐在摄像机前谈股论金，对着电脑一行行码字写博客，自己单干闷声发大财岂不是更爽？

二是不要轻易地被一些所谓的“好处”所诱惑。有些“黑嘴”们玩得更隐蔽也更巧妙，比如有些证券类节目快要结束的时候，他们往往会说，“今天我依然要告诉你们两只同样看涨的热股，最先打进来的100个电话就可以获知具体股票名称”。但哪怕你是第1000个打进来的，他们都会恭喜你抢到了前100个名额。然后，开始游说你成为会员，并提醒可以通过“推荐股票，获利分成”等方式合作。与“抢帽子”戏法相比，这种形式更难以被查处，但都是满满的套路，解读节目是幌子，“请君入瓮”才是目的。他们推荐的股票要是都很准，估计也用不着如此辛苦地打广告了。

三是要掌握基本的证券投资知识，养成价值投资的理念。散户之所以轻易就上了那些“黑嘴”的当，还在于缺少鉴别能力，容易人云亦云。须知，开户交易很简单，但了解证券知识，掌握投资的基本功却不大容易。股票好不好、明天涨不涨，这些问题如果去问巴菲特，他也无法给出一个准确答复。但在股票低于估值时买入，高于估值时卖出，这个基本的价值投资理念却不妨好好学习研究。至于手中的股票该如何估值，各类文章比比皆是，书店里的专业书籍汗牛充栋，花点时间多读读，自己就能多一份主见，少一些盲从。退一步说，如果实在没有精力和时间学习，不妨挑一个名声好点的基金，让基金经理替你分忧，至少比那些“黑嘴们”要更靠谱些。

责任编辑 李 会
美 编 夏 一 高 妍