服务全面升级，功能上可实现“千人千面”——

说说手机银行咋用

经济日报·中国经济网记者 陆 敏

财富视线

现如今，手机银行服务已经全面升级，查询账户明细、跨行转账免费、信用卡优惠只是基础功能，大额转账、“AI投”、定制服务……手机银行的服务已经从统一标准转向“千人千面”，每个人使用手机银行享受到的服务可能都不一样，银行开始为客户量身定制专属手机银行服务——

我国手机银行正迎来爆发式增长。

中国银行最新发布的数据显示，今年上半年，手机银行月交易客户数1393万户，同比增长71%；手机银行交易额累计8.32万亿元，同比增长75%。中国银行手机银行的迅猛发展正是目前国内手机银行业务的缩影。

现如今，手机银行服务已经全面升级，查询账户明细、跨行转账免费、信用卡优惠只是基础功能，大额转账、“AI投”、定制服务……手机银行的服务已经从统一标准转向“千人千面”，每个人使用手机银行享受到的服务可能都不一样，银行开始为客户量身定制专属手机银行服务。

大额转账掌上实现

过去，客户转账超过5万元就要去柜台办理。记者调查发现，多家银行手机银行业务已经打破了这一旧例。

工商银行今年推出的“一键大额转账”，手机银行单笔支付额度从1万元调高至20万元。据了解，这一功能是基于“e支付”的一键大额支付功能实现的。客户通过OCR（人脸识别技术）刷脸认证和U盾、密码器、支付密码等认证方式相结合，可将e支付的初始支付限额从单笔1万元、日累计1万元、月累计5万元调高至单笔20万元、日累计20万元、月累计100万元。上调支付限额后，客户可在手机银行上使用指纹+短信认证或支付密码+短信认证方式开展大额转账汇款操作。

沈女士从事白酒销售业务，“进货的时候，一般需要转200多万元给厂家，每次都得跑银行，排队等号，很不方便。”沈女士的烦恼很具代表性。针对存在的上述问题，一些银行还推出了大额转账的升级版。比如，中信银行在手机银行转账功能中推出了“可信收款人转账”功能。有大额转账需求的客户只要使用个人网银U—KEY设置可信任收款人名单，就可以享受指定收款人默认单笔/日累计100万元、最高500万元的转账。

为确保手机银行大额转账的安全，银行还开发了一系列“黑科技”，为安全护航。民生银行手机银行除了推出指纹、虹膜、人脸等生物识别验证支付服务，还探索语音识别及语义理解技术与手机银行相结合的应用场景，采用最新技术白盒加密算法，提升手机银行安全性能。

中国银行与中国移动共同推出的手机银行SIM盾，将传统U盾植入手机SIM卡，U盾密码校验在SIM卡内完成，能够有效避免木马拦截，提升手机银行安全认证服务能力。据介绍，中国银行还将大数据和人工智能技术运用到业务中，通过建立模型，判断交易对象是否为“本意”操作。2017年12月份投产的网络事中风控项目，截至目前已累计监控交易数亿笔，成功拦截欺诈交易数千笔，避免客户损失数千万元。

AI投资一键搞定

小肖是光大银行营业厅的一位大堂经理，她告诉记者，现在柜台上买理财的客户越来越少，因为按照排队叫号、填单、柜员服务等各种手续办下来，少说也得10分钟。记者在她的指导下演练了手机银行购买理财产品，同样是柜台推荐的一款理财产品，不到半分钟就能申购完成。

据介绍，近期刚刚升级的光大手机银行在“首页”和“金融”页面增加了文字及语音搜索功能，搜索范围涵盖手机银行各类功能、理财和基金产品以及客服常见问题。“千人千面”是光大手机银行的一大亮点。

手机银行在功能上之所以能实现“千人千面”，是基于算法引擎、规则引擎、场景引擎等大数据技术，通过分析客户的行为及偏好数据，在手机银行客户端上的不同入口，针对不同的分层分群客户产生不同的信息展示效果。同时，光大手机银行还可以根据客户画像及其不同的标签属性，智能推荐适合及符合用户偏好的理财产品。

服务于投资理财的AI智能投顾，已成为各家手机银行的主推产品。中信银行今年2月份推出的“信智投”，客户在投资前做风险测评，测评完成后，该智能投顾产品会根据客户的风险偏好、资金、年龄等各种数据推荐理财产品。中国银行推出的“中银慧投”，依托大数据和人工智能算法，提供专属产品组合服务和资产诊断。4月下旬，产品推出一周内销售就达到1亿元，截至6月底存量资金达到33亿元。

据中国银行信息科技部总工程师邢桂伟介绍，这款产品的独特之处在于能够定期提供产品投资报告、市场分析和净值变化。如果投资组合的表现和客户预期出现偏差，系统会给出优化提示，客户可以自主选择是否一键优化，从而避免受到人为因素干扰而出现追涨杀跌的非理性投资行为。

嵌入场景才是关键

手机银行纷纷推出智能投顾产品，也存在产品同质化、获客红利减少等诸多问题。在业内人士看来，目前国内各家手机银行的运营能力还需要提升。

TalkingData首席金融行业专家鲍忠铁认为，目前国内手机银行在运营中至少存在三大不确定因素：首先是手机银行用户体验和产品功能日渐趋同；其次是目前移动互联网的发展中，整体获客增量红利正逐渐减少，用户平均每天打开的应用数量在下降，手机银行一直存在客户日均打开次数较低且日活用户较少的短板；三是越来越多的银行希望将手机银行转型为线上经营场所，但数据运营能力并没有相应匹配，这对手机银行未来发展是个考验。

业内人士建议，要从增加服务关联度入手，增加手机银行对客户的黏性，让网点或客户经理以及线上渠道之间产生协同效应，从而使客户和银行、银行线上和线下都能实现价值最大化。

多位使用手机银行的用户对记者表示，手机银行的服务给人感觉更安全，但在便捷性和服务上还有提升空间。因此，有业内专家也建议，手机银行应努力嵌入到能够直接触达客户的各类场景，并在客户需要时成为客户最易获得的金融服务的供应商。尤其是对于一些中小银行来说，单靠自有渠道获客效率并不高，如果能够渗透到客户常用各类消费场景中，将增加更多的服务“触点”，提升客户黏性。

毫无疑问，无论从现有规模和发展增速，还是营收水平和用户服务满意度来看，我们都有理由相信，手机银行在未来将成为银行业务的中流砥柱。同样可以预见的是，随着技术发展和服务提升，手机银行将继续升级，向着移动金融门户、综合服务平台的方向转变，用户也将体验到更好的金融服务。

投资眼

CPI重回2%以上

通胀对债市制约有限

本报记者 李华林

近期，在多种因素综合作用下，债市涨跌互现，波动明显。

8月初，除1年期国债收益率仍然继续小幅下行之外，其余期限品种收益率均出现不同程度的回升。整体上看，收益率曲线呈现陡峭化，利率债中无论是国债还是国开债的10年期限利差都处于历史高位。

在连续多日下行后，8月14日债市开始出现反弹。10年期国债期货收盘上涨0.3%，收获7个交易日来的首根阳线。银行间市场上，10年期国债、国开债收益率分别下行逾6个基点和4个基点。

8月15日，利率债市场整体涨跌互现。具体来看，3个月期品种上行4个基点至2%；10年期品种上行3个基点至3.58%。

专家分析，近日债市呈现震荡格局，这主要是受通胀预期走高、7月信贷多增、M2增速反弹及资金面变化等因素影响。

通胀方面，8月9日国家统计局公布7月物价数据，在连续3个月低于2%后，7月CPI重新回到2%上方，同比上涨2.1%。总的来看，虽然整体走势仍然温和，但通胀预期可能正在抬升，这对债券市场信心产生一定影响。

8月13日，央行发布的7月份金融数据显示，7月人民币贷款增加1.45万亿元，同比多增6278亿元，超出市场预期。7月份社会融资规模增量为1.04万亿元，低于市场预期；M2余额177.62万亿元，同比增长8.5%，增速比上月末高0.5个百分点。虽然社融增速和融资结构未明显好转，但7月份信贷多增、M2增速反弹，还是让市场看到了一些信用扩张的迹象，利空债市。

从资金面上来看，自7月下旬以来，央行连续多日暂停公开市场操作，净回笼市场资金，再叠加近期政府债券发行缴款、企业缴税和大规模MLF到期等因素影响，利空债市。因而，在流动性总体充裕形势下，即使货币市场利率整体跌至2016年以来低位，债市收益率在8月13日进一步上涨。

至于8月14日债市出现反弹，多位专家归因于国家统计局公布的经济数据不及预期，再结合新增社融、财政支出等数据不及预期来看，市场对信用较快扩张、经济较快回升的预期有所变化，债市开始反弹。

对于债市后期的走势，长江证券首席宏观债券研究员赵伟表示，短期债市可能面临阶段性调整压力，但基本面仍有利于债市长期走势。

短期来看，在当前资金面利率已经低至货币政策操作工具利率水平附近的背景下，后期资金面利率中枢再度出现明显下行的空间不大，并已经出现转跌回升。同时，地方债供给的阶段性放量，也可能对债市交易行为形成一定压制，加大债市阶段性调整压力。

“目前结构性存款增长或面临进一步约束，叠加一般存款增长放缓，银行表外回表内的压力依然较大，不利于配置需求的修复。”赵伟表示，此外，中美利差持续收窄，当前水平已接近近年来低位，也可能压制债市情绪、影响政策实施和境外机构投资行为等。短期内债市或仍处于震荡格局。

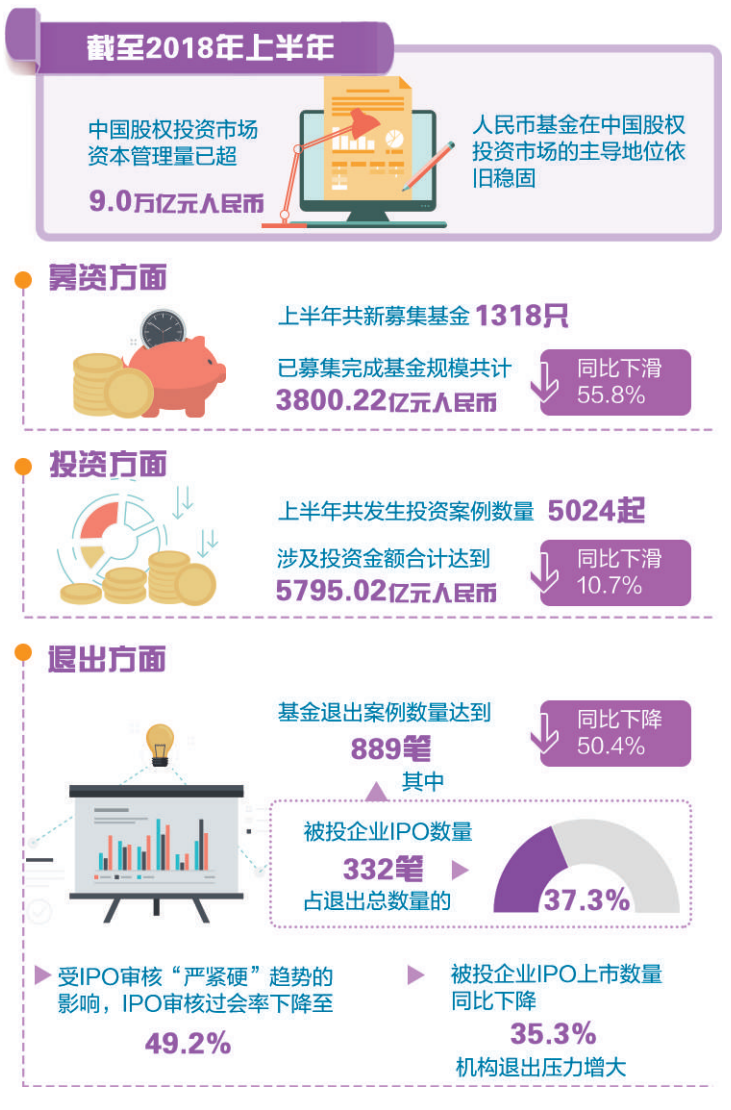
“通胀层面要关注贸易摩擦带来的进口商品价格变化以及下半年基建发力对资源类产品的价格影响。”中国民生银行首席研究员温彬认为，总体来看，我国通胀水平温和可控，预计市场利率将保持平稳。

赵伟表示，当前稳增长政策逐步明朗化，加速转型仍是当前我国经济工作头等要务，财政金融政策更加注重结构性发力，不会走传统刺激老路，基本面对利率债有长远支撑。

数据来源：清科研究

截至2018年6月底

股权投资资本管理量超9万亿元



征信是投资者的保护伞

□ 金 敏

财眼看市

P2P网贷平台借贷信息未被纳入征信是“老赖”肆无忌惮的重要原因之一。从发达市场的经验来看，一个成熟的市场化的征信体系将有效抑制借款人恶意违约的行为

欠了银行钱不还，会有什么后果？很多人都知道，个人银行贷款违约信息将会被收入央行的征信系统，并影响个人信用。当我们与银行发生借贷交易时，所有的借贷行为都会被央行征信系统记载，并如实反映在个人信用报告上。

信用报告的重要性不言而喻，甚至可以说是一个人的“经济身份证”。因为无论是从银行贷款，还是办理信用卡等业务，都需要用到个人征信报告。征信报告记录良好的个人，可以从银行快速获得贷款，还能享受到较低的利率。一旦存在不良征信记录，个人可能无法从银行获得贷款，或者需要支付较高利率。

由于征信报告为各家银行共享，也就成为制约“老赖”的利器。但近来，P2P网贷平台频频“爆雷”，大量借款人恶意违约成为导致平台倒闭的原因之一。有业内专家指出，P2P网贷平台借贷信息未被纳入征信是这些“老赖”肆无忌惮的重要原因之一。从发达市场的经验来看，一个成熟的市场化的征信体系将有效抑制借款人恶意违约的行为。

以部分发达经济体的征信体系为例，征信被分为机构征信和个人征信。机构征信包括了资本市场信用和普通企业信用。

在个人征信行业中，除了全国性的征信机构之外，一般还有上百家区域性或专业性机构，或依附于全国性的机构，或者向其提供数据，最终实现全国个人征信的全覆盖。此外，个人征信行业还具有成熟的产业链。具有评分系统，可对个人信用统一量化，包括了用户的付款记录、信用账户数、信用历史期限、新开账户和已用信用产品等。

他山之石，可以攻玉。我国民间征信短板亟待补上。从已经爆雷的部分P2P项目来看，风控存在很大隐患，甚至有些平台压根没有项目审核和风控能力，无法评估借款人的项目风险，平台本身也遭遇了连环诈骗，投资者的利益更是无法保障。

P2P网贷平台征信缺失问题已引起监管层高度重视。近期，互联网金融风险专项整治工作领导小组办公室下发的《关于报送P2P平台借款人逃废债信息的通知》提到，为严厉打击P2P平台借款人的恶意逃废债行为，要求各地根据前期掌握的信息，上报本次风险事件恶意逃废债的借款人名单。下一步，整治办还将协调征信管理部门将上述逃废债信息纳入征信系统和“信用中国”数据库，对相关逃废债行为人形成制约。

通知一经出台，得到了P2P网贷平台的纷纷响应，多家平台对外宣布已上报详细名单。一家P2P网贷平台甚至在首页显著位置发表声明，称相信在政府部门的监管下，平台借款人的恶意逃废债行为将被严厉打击，对平台后期催收工作会有一定帮助，也能净化行业环境。政府部门出手打击恶意逃废债，在当前的行业大环境下，无疑是一项重大利好。

多方“围剿”，相信“老赖”的好日子不多了。

责任编辑 温宝臣
美 编 夏 一 高 妍