银行业数字化转型进入加速期——

手机银行成竞争热点

本报记者 钱箐旎

财金观察

银行业数字化转型进入加速期，各家商业银行依托手机银行拓宽服务半径，打造差异化发展路径。近一个月来，中国银行、邮储银行等相继升级手机银行App版本，创新打造多个应用场景，抢跑非金融服务赛道。值得注意的是，多家银行在不断迭代更新手机银行App版本的同时，“适老化”版本已暖心上线。

上图 近日，交通银行绍兴分行工作人员到绍兴集成电路产业园了解企业生产情况以及贷款需求。今年，该行在当地监管部门指导下，累计发放小微贷款41亿元，贷款余额较年初增加13亿元，精准助力小微企业发展。

董珏奇摄（中经视觉）

金融服务便捷增效

“十四五”规划和2035年远景目标纲要提出，“稳妥发展金融科技，加快金融机构数字化转型”。伴随移动互联网的发展以及智能手机的普及，手机银行逐渐成为银行服务客户的一个最主要的电子渠道，成为银行展示金融科技成果，实现数字化、智能化服务的落地平台，在银行业数字化转型进程中扮演着重要角色。

“随着金融改革和互联网技术发展，单纯线下网点无法满足现今小微企业客户对快捷的需求。”台州银行后台中心高级经理张莹表示。据了解，去年台州银行线上贷款申请20余万户，占小微企业贷款总量的65%。

“为方便客户使用，各家银行不断对手机银行App版本进行迭代更新，手机银行的功能不断丰富完善。目前，手机银行为客户提供的服务不仅局限于存款、贷款、理财、结算、转账等金融服务，还包括生活缴费等多种便利生活的非金融服务，综合化服务特点突出。”中国邮政储蓄银行分析师娄飞鹏说。在他看来，当前手机银行的功能设置等也逐步实现可以根据客户特点进行专业化设置，从而不断满足客户的个性化金融服务需求。同时，手机银行App不断迭代升级后，风控手段更加多样化，安全性更加有保障。

“一部手机就相当于一个支行。”招联金融首席研究员董希淼告诉记者，互联网和信息科技为手机银行的服务方式提供了强大支撑，目前，95%以上零售业务可通过手机办理。而且，客户行为正在发生变迁，越来越多客户偏爱数字化、移动式的服务体验，网点难以满足客户随时随地获取服务的需求。

据统计，2020年，我国银行业平均离柜率已经高达90.88%。董希淼认为，新冠肺炎疫情暴发后，“排斥聚集”或将成为常态，“非接触银行”服务兴起加剧银行网点式微，也进一步提升手机银行等App的应用。以手机银行为主的各类App，已经成为银行服务客户的第一触点，用户活跃度持续增强，功能和服务越来越丰富，普及率、渗透率不断提高。

科技为银行赋能

事实上，在不少业内人士看来，综合当前手机银行App发展情况看，总体呈现出个性化、开放化、情感化和互动化等特点。“手机银行渠道对于银行获得客户的重要性日益突出，商业银行也更加重视手机银行发展，预计未来通过手机银行渠道将有更多综合化、个性化的金融服务，并加载更多的非金融服务，从而让客户可以获得更加优质、便捷、安全的金融服务。”娄飞鹏说。

记者注意到，在中国银行最新发布的手机银行App7.0版本中，就引入了衣、食、行、娱、学等优质合作商户，贴合青年群体经济用户消费行为，为其提供在线购物、美食外卖、影音娱乐、交通出行等场景生态服务。并引导用户绿色、健康的消费[illegible]极分类游戏等“共享”场景，宣[illegible]

新消费群体催生了全新消费场景。在中国银行个人数字金融部数字化平台中心副总经理闫大伟看来，未来，针对各类细分群体的特点和需求衍生而来的场景化服务，有望催生出千万用户级别的市场。

快速发展的支撑是科技力量。事实上，不只是全国性银行，有的科技实力较强的地方法人银行，也已经提早布局手机银行。

杭州银行作为在浙江的地方法人银行，近两年来，其数字化转型进入加速期，不断加大科技投入，手机银行的快速发展也吸引了外界的关注。记者在采访中发现，杭州银行的手机银行正借助大数据，实现从标准化服务向个性化服务的转变。

“我们通过部署渠道数据埋点，为线上用户画像，利用大数据个性化基础服务应用‘预知’客户需求，结合专家经验生成‘千人千面’的个性化产品与服务推荐模型；并搭建智能客服+客户经理工作室等服务体系，实现从标准化服务向个性化服务的转变。”杭州银行有关负责人表示，同时自2020年初杭州银行手机银行App全新升级5.0版以来，以每2周一次投产的频率快速迭代，每年新增功能多达百余项，关键体验优化点不少于800项，每1月至2月完成一次客户端的升级。

据了解，这样的敏捷开发模式让手机银行对各类国家政策、社会事件能够快速响应。比如针对今年以来的电信欺诈行为，杭州银行通过三个多月的时间创新研发多项线上防诈产品，拦截上千万元诈骗资金。

“适老化”版本暖心上线

国务院参事室特约研究员姚景源表示：“商业银行拓展服务边界倒不是技术的问题，最本质的立足点，是站在用户的立场上，满足人民群众对美好生活的向往。”

未来，电子商务、社区经济、运动、医疗、汽车、银发、教育等领域将是商业银行顺应我国人口结构变化，助力满足人民群众需求，服务实体经济的必然选择，也是商业银行深耕场景建设的主要方向。

以银发场景为例，此前，浦发银行在业内率先推出关爱版App，截至2021年6月中旬，已有近200万用户使用。全新升级的关爱版App上线首月内，新增用户中60岁以上用户占比超85%，老年客群使用频率与用户黏性显著提升。

面对庞大的用户需求，早在2019年，中国银行率先在上海启动了一场针对银发客户群体的适老化改革，成立了中国银行银发场景项目组。据中行工作人员介绍：“银发场景的研发一方面汇总了基层网点服务老年用户的难点，另一方面也会留心身边老年人使用手机的习惯，从真实的生活经历入手梳理了很多用户的诉求。”

2020年6月，中国银行App银发专区1.0版上线，之后以年长用户需求为导向进行了几次迭代，升级到7.0版，无障碍服务体验更为完善。“首先帮助老人克服生理上的障碍，我们推出了‘岁悦长情’版，可支持大字体显示、语音识别以及屏幕阅读功能，精选了话费充值、养老一账通、医保电子凭证等常用功能，在业务流程上进行适老化改造。”银发场景项目组相关业务负责人介绍。

邮储银行也围绕手机银行、电话银行等渠道，持续完善老年客户线上服务，提升老年客户服务体验。结合老年客户的实际需要，邮储银行完善服务老年客群的手机银行App大字版。在手机银行App大字版界面展示明细查询、智能转账、生活缴费等老年客户常用功能，在此基础上进一步新增上线了贵金属专区功能，同时接入了语音转账等服务，覆盖更多老年客户常用业务场景，为老年客户提供便利。

北京整治互联网保险营销乱象

本报记者 于泳 李晨阳

[illegible]银保监局关于互联网保险营销宣传有关问题的通知》，全面叫停保险公司、保险专业中介机构在京发布存在过度营销、诱导消费问题的营销宣传广告，包括但不限于“首月1元”“1元升级”“免费赠险”“实物抽奖”“限时停售”等内容，以及存在广告标识不清晰、关闭按钮不显著、整屏诱导点击等问题的广告。

对此，北京银保监局表示，此举旨在深入贯彻中国银保监会关于互联网保险乱象专项整治工作精神，规范北京地区互联网保险营销宣传活动，切实保护保险消费者合法权益。

近期，部分保险公司、保险专业中介机构的互联网保险营销宣传广告存在过度营销、诱导消费等突出问题，导致大量保险消费纠纷。北京银保监局在调查过程中发现，目前市场上包含“首月1元”“1元升级”“免费送保障”“手机抽奖”等内容的互联网保险营销宣传广告较为普遍，相关广告标识不清晰不显著，且往往与共享单车、充电宝等消费场景紧密结合，一定程度上是在利用消费者的注意力“盲区”进行引流，同时部分消费者由于对保险产品了解不充分，未认真阅读产品条款，易引发消费投诉纠纷。

北京工商大学保险研究中心主任王绪瑾表示，《通知》针对互联网保险营销宣传广告存在过度营销、诱导消费等问题重拳整治，一方面有利于提高消费者对保险行业的信任度，减少保险投诉纠纷；另一方面进一步促进互联网保险营销规范化发展。

据悉，《通知》要求各保险机构统一管理北京地区互联网保险营销宣传活动，制定完善相关制度，建立日常管理台账，并按季度报告监管部门。《通知》所指北京地区互联网保险营销宣传，是指保险公司、保险专业中介机构在自营网络平台以外，通过网站、网页、应用程序、通信短信息等媒介，以文字、图片、音频、视频或其他形式，面向北京地区消费者开展的保险产品和服务商业宣传推广活动。

同时，强调保险公司、保险专业中介机构开展互联网保险营销宣传应当符合《互联网保险业务监管办法》的有关规定，营销宣传内容应当由保险公司、保险专业中介机构统一制作，清晰准确，营销宣传内容应当与保险合同条款保持一致。

后续，北京银保监局将根据保险机构报送的互联网保险营销宣传管理台账，开展常态化网络监测和巡查，及时发现并处置不当营销宣传广告，切实保护保险消费者合法权益。

陶然论金

钱春海

金融助力“碳中和、碳达峰”是金融界关注的热点之一，碳金融是金融体系助力“双碳”目标实现的重要抓手。目前，我国已是全球第二大碳交易市场，碳交易市场体系已初步建成。全国统一碳排放权交易市场已经开市。但是从总体上看，碳市场还不完善，交易形式比较单一，金融创新产品较少，金融助力“碳达峰、碳中和”目标仍有很长的路要走。笔者认为，迫切需要完善相关制度建设，护航碳金融的健康发展。

建立统一的绿色金融标准。虽然我国绿色金融走在世界前列，但我国绿色金融研究起步较晚，现有的绿色金融规范尚未建立。发达国家与我国现行标准定义不一致，会造成在国际合作交流中存在一定障碍，增加了金融机构业务管理的难度与成本，限制了绿色金融产品的衔接与流通，阻碍了绿色金融的进一步发展。此外，可以考虑建立统一的环境信息共享平台，将散布在各个信息源头的企业环境处罚信息、企业排污许可证信息、绿色项目报告整合在一个公开数据库中，便于金融机构使用。

加强相关法律法规机制建设。要制定全国统一的，有层次的法律法规，对碳交易市场的准入、产品质量、风险管理、信息披露、法律责任等制度做出全面的规定，使得碳金融市场监管有法可依。用制度创新鼓励碳金融市场制度创新和相关产品结构创新。积极鼓励绿色生态企业上市，从股权创新上对绿色产业进行激励；在债券发放方面，针对绿色环保的项目、应用场景，给予绿色通道，以提高发行速度；对未达绿色环保要求的企业，提高债券融资成本，缩减融资额度；促进碳权证券化，绿色环保企业可以出让碳权收益，未达标的企业除了通过交易所购买碳权外，还可多缴纳环保风险基金等。

解决碳市场交易形式单一的问题。从全球看，欧盟、美国等碳市场在建设之初就内置金融功能，一开始就是现货期货一体化市场。建议迅速改变碳市场交易形式单一的现状，进一步推出碳期权和创新碳金融产品，学习发达国家期货一体化市场的优点，增加碳市场活力，推进绿色可持续发展。

吸引多方面的主体参与碳金融市场的建设。目前，能够参与碳金融市场交易的只有少数地方政府、商业银行及企业等。仅仅依靠个别主体的参与，很难满足国内碳金融市场的成长要求。碳金融市场建设应努力获得众多投资者的支持与参与，依靠市场化推广来提高参与度、优化资源配置，达到各类主体积极互动、共同推进碳金融市场发展的目的。

我国绿色债券发行人目前仍以国资控股企业与地方国有企业为主导，而民营企业与中小微企业较少参与绿色债券发行融资。

在融资方面，金融机构可以通过股权融资、质押等形式助力发展，形成绿色金融服务体系，还可通过财政补贴、贴息等形式加大对绿色投资的财政支持力度，引导金融机构提高绿色低碳业务以及资产规模和比重。（作者系中国浦东干部学院经济学教授）

本版编辑 祝惠春 彭 江 美 编 王子萱

积极财政政策有效对冲疫情及衍生风险——

财政政策重在稳预期

本报记者 李华林

近日，中国财政科学研究院与社会科学文献出版社共同发布的《财政蓝皮书：中国财政政策报告（2021）》显示，2020年更加积极有为的财政政策有效对冲了疫情及其衍生风险影响，稳住了经济基本盘，兜住了基本民生。在国民经济延续稳定恢复的态势下，2021年财政政策重在稳定预期，减少经济运行的不确定性。

今年以来，各地区各部门认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，有效实施宏观政策，国民经济保持稳定恢复态势。与此同时，当前全球疫情仍在持续演变，外部环境更趋复杂严峻，国内疫情多点散发和自然灾害对部分地区经济产生影响，各类衍生风险仍不容忽视。

蓝皮书表示，面对新的不确定性，预期不稳是当前宏观政策需要关注的重点。财政作为国家治理的基础和重要支柱，在稳定经济运行和推动经济高质量发展中具有不可或缺的作用，保持财政政策的延续性、稳定性和可持续性，政策不急转弯，对于稳定各方预期至关重要。

“当前我国经济恢复仍然不稳固、不均衡，接下来财政政策需着眼于促进经济稳定复苏增长和改善预期，兼顾长期预期和短期预期的引导，注重把握好政策实施的力度和节奏，对不同群体、不同主体实行有针对性的预期管理措施，注重政策的前瞻性。”中国财政科学研究院院长刘尚希表示。

对此，蓝皮书从三方面提出稳预期建议。首先是稳定市场主体预期，包括优化减税降费政策，重点向小微企业、个体工商户倾斜；对经济恢复保持必要支持力度；促进有效需求扩张，引导有效供给形成。其次是稳定居民等主体预期，主要是优化财政资金配置，保障教育、医疗卫生、文化等基本民生需求；支持就业优先政策落实，促进就业状态改善；深化社保体制改革，稳步提高社会保障水平；发挥财税政策在调节收入分配中的作用，深化收入分配制度改革，调整收入分配结构。

财政收入是经济发展形势的“晴雨表”，今年前7个月，全国财政收入实现较快增长，全国一般公共预算收入同比增长20%，比2019年同期增长9.6%。同时，各级财政持续压减非急需非刚性支出，抓好常态化财政资金直达机制落实，“三保”等重点领域支出得到有力保障。

蓝皮书预测，在经济持续稳步恢复的背景下，2021年一般公共预算收入增速将显著提升，财政支出增速也会回升，医疗、社会保障、科学技术等重点领域支出将实现较快增长，财政支出结构有望优化，资金使用效率有望提升。

与此同时，财政收支压力犹存。“当前我国财政政策空间面临较大压力。收入方面，尽管今年的收入增长不错，但长期来看财政收入增长将要回到正常趋势线上。支出方面，企业生产成本在增加，老百姓对于优质的、更高水平的公共服务的需求在增长，经济转型发展也需要加大对一些新型基础设施的投入等。”世界银行全球治理实践局高级经济学家赵敏认为，缓解财政收支压力，未来财政政策的重点还在于提质增效，建立全面的预算绩效管理。

蓝皮书建议，可以从用好闲置、沉淀的财政资金入手，缓减政府财力紧张问题，保证财政政策顺利执行。同时，提高公共财政资金的管理效率，也有助于推动财政预算体制改革。此外，还可以通过加快国有资本划转养老金的步伐和提高划转比例，加快建设地方财政共担机制，以此来打开财政空间。

在巩固经济复苏成果的同时，当前财政政策重点还在于要兼顾财政紧平衡状态下的风险防控，尤其是地方政府债务风险。蓝皮书指出，地方政府最大的债务风险是或有债务风险。目前显性债务已纳入预算管理，公开透明，债务偿还安排具有确定性，总体可控。隐性债务属于或有债务，只有当或有事件发生时政府才会履行偿还责任，因此具有较大的不确定性。

如何实现地方政府债务可持续性？蓝皮书提出四点建议：一是改革地方政府绩效考核方式；二是完善中央和地方的财政关系，避免地方政府债务风险上移；三是建立债务绩效管理制度，降低债务风险和公共风险；四是建立财政金融的协同机制以减轻债务违约风险。