

围绕账户理财融资三个重点——

手机银行迎来新一轮升级

本报记者 郭子源

视点

中国新闻奖专栏

近期,中国工商银行、招商银行等先后更新手机银行版本,优化、增添了多项功能,并改进适老化服务。记者观察发现,本轮手机银行升级主要围绕三个重点,即账户管理、理财管理、融资管理,其核心逻辑是通过手机银行这一渠道,构建“金融+泛金融+生活”开放平台,更有效地触达用户,增加用户黏性,提升服务水平。

“工行手机银行用户已达4.6亿。当前,手机银行已成为用户交易和服务的首选渠道。”中国工商银行网络金融部相关负责人说,手机银行已基本覆盖全量个人业务,提供账户申请、转账汇款、投资理财、生活缴费、消费支付、信用卡、贷款等功能服务,占银行柜面业务的98%。手机银行升级为你我带来哪些改变?未来发展趋势如何?记者采访了相关业内人士。

从用户视角优化服务

移动互联网对金融服务的影响不只是变革渠道,还有重塑服务思维。银行要站在用户的立场想问题,不仅要“坐商”变为“行商”,还要“我给你什么你用什么”变为“你需要什么我给你什么”。

本轮手机银行的升级就体现了以上理念。记者观察发现,银行服务变化主要集中在三方面:一是在账户管理上,将用户原有的多年收支数据整合、梳理,推出“智能账本”,便于用户更清晰地分辨弹性支出、固定支出,进而更有效地管理现金流;二是在理财管理上,根据用户的投资行为,将已有的理财产品自动组合,为用户推荐最优配置;三是在融资管理上,基于大数据分析,结合用户的负债结构、资金储备以及融资成本等要素,为用户提供融资解决方案。

以理财管理为例。“过去,我们提供的理财产品多从银行专业视角出发,我有什么产品,就卖给用户什么产品,但现在需要从用户视角出发,优化服务体验。”招商银行财富平台投资产品团队主管李炯说。

确保最优配置的关键是“开放平台”。招商银行财富平台首席产品经理徐文浩介绍,从2020年开始,招商银行已先后引入8家其他银行的理财子公司,丰富的产品池为招商银行优中选优提供了更多可能。

开放平台、搭建场景生态,将银行服务和第三方合作伙伴服务联结,已成为银行发展的一大趋势。工商银行网络金融部相关负责人表示,工商银行新版手机银行已搭建了“工银微应用”云平台,向第三方合作伙伴开放应用程序接口(API接口),输出金融科技服务能力、平台流量资源,与合作伙伴共建生态圈,目前已有50余个微应用入驻。

拓展更多服务场景

手机银行打造开放平台,其背后的逻辑是什么?多位业内人士表示,相较于其他互联网高频场景,金融服务属于低频场景。低频场景如何更好地触达用户?这就需要扬长避短,发挥银行多维度服务优势,拓展更多服务场景,从而解决低频问题。

以上策略如何实施?升级后的手机银行给出了答案——以金融场景为核心,延展至泛金融场景,最后融入生活场景,更有效地触达用户,增加用户黏性、提升服务水平。细看手机银行,收支服务、理财知识讲堂、公交出行扫码,基本上描绘出服务场景的演进路径。



12月24日,航拍浙江省台州市黄泽镇冬日风光。依托得天独厚的自然山水资源,黄泽镇通过盘活特色产业、山水生态、传统文化等资源,为民众打通一条共同富裕的“绿色通道”,让黄泽成为宜居、宜业、宜游的魅力乡镇。

李海良摄(中经视觉)

本版编辑 孟飞 郎竞宁 美编 夏祎

手机银行成银行零售业务重要载体——



“手机银行功能看似复杂,实际上就三大块,第一块是金融服务,这是银行的老本行,以支付结算为例,招行手机银行升级后,已从此前简单的交易查询升级到交易分析。”徐文浩表示。

在交易分析的基础上,用户可以看到自己每月的弹性支出、固定支出,有效管理现金流。更进一步,手机银行会根据用户的现金流信息,为其推荐适合的理财产品。

完善了以上金融场景,泛金融场景也随之而来。记者发现,本轮升级后的手机银行均重视“内容服务”,先后开通了多个“服务号”,内容涵盖理财知识讲解、金融市场分析等。

泛金融场景提高了用户黏性,生活场景则进一步留住用户。比如,招商银行新版手机银行已引入中国银联“乘车码”功能,在全国40余个城市均可使用。工商银行新版手机银行已推出“生活”页签,聚合了缴费服务、政务服务、美食购物、积分兑换、购车指南等。

适老化改造亮点多

2020年11月,为破解老年人面临的“数字鸿沟”问题,国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》,明确要求推进互联网应用适老化改造,鼓励企业提供相关应用的“关怀模式”“长辈模式”,优化界面交互、内容朗读、操作提示、

语音辅助等功能。随后,多家商业银行相继推出手机银行“老年版”,在模块设置、功能推荐、字体大小等方面进行适老化完善。

本轮手机银行升级,适老化改造亮点频频。工商银行网络金融部上述负责人表示,该行对标工信部《移动互联网应用(APP)适老化通用设计规范》,已经优化了“首页”“我

的”两大页签,以及“我的账户”“转账汇款”等高频交易的字型大小、行间距、焦点热区、对比度。

“工商银行此前已推出‘幸福生活版’手机银行,即老年版手机银行,此次考虑到父母的触屏需求,又在新版手机银行中增加了‘子女帮父母注册手机银行’功能,降低老年人使用移动金融服务的门槛。”该负责人表示,与此同时,推出“一键求助”功能,老年人在使用手机银行的过程中,一旦遇到问题,可快速截图向子女咨询。

此外,对于晚辈、年轻人来说,可以在工商银行手机银行中设置“亲情关系”,将父母长辈的账户信息、生日提醒等添加到亲情账户中,方便日后快速交易,例如为父母代缴充值、查询转账等。

“接下来,银行的线上服务应更加人性化,使之精准契合老年人需求,同时,线下服务也需持续优化,尤其要增加面对面服务,因为多数老人仍青睐网点。”国家金融与发展实验室副主任、上海金融与发展实验室主任曾刚说,帮助老年群体跨越数字鸿沟需两条腿走路,线上线下不可偏废。

生姜价格连续下跌——

“姜你军”风光不再,姜农影响几何

本报记者 王金虎

□ 连续7年生姜持续高价,提升了姜农种植积极性。2021年全国生姜种植总面积接近900万亩,加之普遍增产,导致价格出现较大幅度下滑。

□ 生姜种植地区应大力开展价格保险,积极发展订单农业、现代农业,推广种植新技术,宣传引导种植户理性种植,以防“姜贱伤农”。

近期,不少消费者表示,今年的生姜便宜了。数据显示,12月23日,北京新发地农产品批发市场生姜价格为5元/公斤。从整月来看,11月份平均价格为5.22元/公斤,连续四个月下跌。在生姜重要产区的山东省昌邑市,昌邑市姜业协会会长高洪洪记录这几年生姜价格波动的情况:2016年3.0元至3.6元/公斤,2017年7.8元至8.2元/公斤,2018年7.6元至8.2元/公斤,2019年6.8元至7.6元/公斤,2020年18元至20元/公斤,当前1元至5元/公斤。

今年生姜价格连续下跌,原因何在?对种植户有什么影响?如何防止生姜价格大起大落?记者在占全国生姜供应量七成的山东进行了采访。

产量增加是重要原因

要了解生姜价格为何下降,还要从去年生姜价格大涨谈起。山东济南市莱芜区万兴食品有限公司销售经理郭海勇认为,去年涝灾导致生姜产量下降,库存低,市场供应少,连老姜价格也在涨。

对于今年生姜价格回落,山东安丘市农业农村局蔬菜科科长张中华分析认为,价格主要由供需关系决定,今年产量明显比去年增加不少,供大于求,价格自然回落。“去年生姜价格达到高位,种植生姜一亩地纯利润在几万元,高利润刺激种植户增加面积。”

高洪洪分析认为,从今年4月份开始,生姜价

格出现下跌,主要有三方面原因。一是种植面积和产量“双升”。连续7年生姜持续高价,提升了姜农种植积极性,全国种植总面积从每年的400多万亩到2021年接近900万亩,加之生姜普遍增产,导致今年生姜价格出现较大幅度下滑。

此外,由于2020年后期交易价格持续上涨,使得农户产生惜售情绪,手中货源量较往年同期偏多。临近生姜收获,姜农要倒姜窖放新姜,农民大量卖出,市场供应量集中,销地市场跟不上,生姜价格回落较多。

二是生姜出口量锐减。当前,疫情还在全球蔓延,出口运输行业面临巨大挑战,海运费不断上涨,集装箱供应短缺、船期拖展、检疫工作的严格以及运输、装卸员工的缺口,使得整体运输时间有所延长,外贸订单大幅减少。咨询生姜出口大市的情况,出口较往年减少约70%。

“终端市场需求未见明显利好情况,是第三个原因。”高洪洪说,今年交易状态一直是随购随销的情况,整体走货速度、走货量约是往年的三分之二,相同货源量进货,销售时间有所延长。

种植户如何应对

姜葱蒜是做饭的调味品,用量不大,大多数人对其价格也并不敏感,但对于广大种植户来说,生姜价格变化却是件大事。

济南市莱芜区生姜主产区大王庄镇瓜屋子村

近日,中证中小投资者服务中心首单特别代表人诉讼开始执行,52037名投资者将以现金、债转股、信托收益权等方式获偿约24.59亿元。从4月26日特别代表人诉讼成功转换,到如今成功结案并偿付,8个月就案了,释放了监管层坚决维护投资者合法权益的信号。

没有投资者对市场的信心和信心,就不会有资本市场的健康发展和兴旺发达。作为我国首单特别代表人诉讼案件,康美药业证券纠纷案的受害投资者成功获得赔偿,无疑对于资本市场发展具有多重积极意义。

此次康美药业案的判决和执行,宣告了虚假陈述、欺诈发行违法成本偏低的时代一去不复返。客观地看,过去我国资本市场违法成本偏低,起不到震慑作用。但随着我国资本市场法治建设提速,针对违法成本过低的问题,新证券法和刑法修正案(十一)已进行了相应修订,提高了违法行为的处罚力度。特别是证券纠纷特别代表人诉讼制度的推出,与行政、刑事责任机制形成立体化的制度合力,大幅提高了违法成本,将有效遏制和减少资本市场违法犯罪行为的发生。

当投资者合法权益受到不法侵害时,能得到便捷有效的监管保护和司法救济,彰显了市场监管的人民性。证券民事诉讼普遍具有举证难、时间长、成本高等特点,多数中小投资者本身又存在维权经验不足、信息获取不及时、“怕麻烦”等问题,因此过去“起诉难、维权贵”成了投资者普遍面临的困境。

而证券纠纷特别代表人诉讼制采取投资者“默示加入、明示退出”的模式,扩大了投资者保护的覆盖范围,同时由专业能力较强的投资者保护机构作为代表人,大幅降低了维权成本,有利于投资者公平、高效地获得赔偿。可以说,这项制度弥补了我国证券民事赔偿救济乏力的基础制度短板,为投资者进一步撑起保护伞。

一系列事件也将进一步压实上市公司和中介机构的责任。此案判决中,除了上市公司需要赔偿投资者巨额损失外,财务造假的实际实施者,即上市公司的实控人及部分高管、会计师事务所及直接责任人员均需承担全部连带赔偿责任。这给资本市场中一些只顾“签字拿钱”的中介机构以及某些不负责任的独立董事敲响了警钟。资本市场中介机构及其从业人员应时刻谨记应站在投资者一边,充分发挥“看门人”作用,恪尽职守、勤勉尽责,切实规范上市公司行为,真正承担起保护中小投资者的责任。

热评

马春阳

防止价格大起大落

如何防止生姜价格大起大落?李冠冠说,生姜价格下跌的主要原因是种植面积过大,供大于求造成的。建议国家层面加强对该产业的指导及引导,农业部门在相关网站及时发布生姜产业相关信息。

同时,他还建议,应加大生姜深加工力度,研发生姜新产品,延伸产业链条,缓解供需矛盾,降低市场需求波动。开拓培育国外市场,加大出口力度也是一种有效途径。张中华解释,虽然生姜出口量占比并不大,但是对稳定价格有积极作用。

张中华告诉记者,虽然价格主要由市场调节,但是政府仍大有可为。近年来,安丘市大力倡导姜农价格保险,以防“姜贱伤农”,另外,积极发展订单农业、现代农业,推广种植新技术,宣传引导种植户理性种植。对姜农来说,在提高生姜品质和产量的同时,做好储存,看准市场时机也很重要。