

银行·草根调研

银行员工期待考核体系更灵活 推进小微贷款尽职免责举措

■本报记者 刘萌

银行是一座“围城”，外面的人想进来，里面的人想出去。

近日，有全国两会代表委员表示，“对民营企业的融资贷款，银行考核体系不应太僵化”。针对此话题，《证券日报》记者对部分银行一线员工进行了采访。有银行员工坦言，确实有部分考核标准和提升服务相冲突。

信贷人员 期待“尽职免责”

据《证券日报》记者了解，由于考核标准而造成的压力在多个岗位存在。在信贷部门，为了抑制不良贷款的过快增长，很多银行对信贷人员实行不良贷款终身责任追究，责任追究导致信贷人员放贷时顾虑很多。

某股份制银行信贷员工坦言：“我行责任认定流程很复杂，认定标准也不太清晰。在实际操作中有很多企业排队

等待贷款，为规避风险，如果我能自主选择，肯定为了降低个人风险而选择忽视小微企业。”

他还表示，其此前任职的某国有大行为完善尽职免责和容错纠错机制，出台了小微企业信贷业务尽职免责办法等一系列政策。对于不存在道德风险但在服务民企改革创新先行先试过程中出现的失误，予以容错免责，打消了基层开展业务的惧贷心理。

事实上，自去年以来，针对民营企业金融服务中存在的难点和焦点问题，金融管理部门密集发布了一系列措施给予引导和支持。

近日，银保监会发布《关于进一步加强金融服务民营企业有关工作的通知》（简称《通知》），进一步落实此前中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于加强金融服务民营企业的若干意见》。

上述《通知》提出，抓紧建立“缓贷、愿贷、能贷”的长效机制，进一步缓解民营企业融资难融资贵问题。具体包括：商业银行要于每年年初制定民营企业服务

年度目标，在内部绩效考核机制中提高民营企业融资业务权重，加大正向激励力度。以及尽快建立健全民营企业贷款尽职免责和容错纠错机制，重点明确对分支机构和基层人员的尽职免责认定标准和免责条件，将授信流程涉及的人员全部纳入尽职免责评价范畴。设立内部问责申诉通道，对已尽职但出现风险的项目，可免除相关人员责任，激发基层机构和人员服务民营企业的内生动力。

零售人员 希望离柜率考核更灵活

上周末，在某国有大行网点，《证券日报》记者注意到，一位储户在柜台办完非现金业务后，拿出几百元现金，想要直接存入银行卡里。不过，银行柜员却表示：“我们有业绩考核，低于2万元的存款，柜台暂时不予办理，您可以到ATM机上存款。”对此说法，储户自然不愿接受。在储户再三要求下，上述柜员最终为其办理了小额存款业务。

储户献策银行：合理分配服务窗口 缩短排队等候时长

■本报记者 刘萌

近年来，商业银行服务改善虽然有目共睹，但是很多储户还是在服务体验上遇到一些问题，并期待银行尽快改进。

《证券日报》记者近日前往多个银行网点调查发现，智能终端点赞最多，而窗口分配不合理和过度营销则受到诟病。

窗口被质疑分配不合理

对公窗口很闲，个人窗口排长队、多个窗口营业时间“暂停服务”……由于在银行办业务时排队的现象依然存在，储户直呼“等不起”。

在朝阳区某国有大行网点，一位储户在接受《证券日报》记者采访时表示：“银行营业大厅经常有多个窗口同时‘暂停服务’，让人不解。”

对此，有银行工作人员解释道：“早上时准备工作较多、中午时员工需要就餐、傍晚结算或开会、培训等，都比较占用人手，所以在部分时段会有窗口暂停服务，希望储户谅解。”

不过，大多数储户对此解释并不买账。在某股份制银行网点，正在排队的储户向本报记者抱怨：“每次到银行都得排长队，有的时候，办理个人业务窗口明明有四个，就可开一个、两个，其他的窗口不是打出‘暂停服务’的牌子，就是里面根本没有工作人员。甚至外面都排了几十个人了，也不增加窗口和工作人员”。

另一个储户则表示：“每次来，网点都存在这个问题，好多年都未能解决。”

除此之外，VIP客户随时插队的情况也让他其他储户有怨言。《证券日报》记者在一家股份制银行走访时，就遇到了此类情况。银行解释称，VIP客户有优先办理权。

“对于VIP客户，银行应该加开窗口，而不是直接插队”，一位储户建议。

银行过度营销遭诟病

在某股份制银行网点，《证券日报》记者表明身份后，储户主动开始吐槽被过度营销。

“银行的广告营销短信有点多，很多时候反而导致我漏掉有效信息，而且这类短信还不能退订。”

一位客户拿出手机给记者查看，本报记者浏览短信发现，内容主要集中在信用卡的增值服务、贵金属销售、热门基金推销等。

还有客户对银行网点推销理财产品的透明度提出了质疑。“很多时候理财经理只会告诉你‘现在买特别划算’，而对于产品风险、收费等信息披露不足，合同中的表述也专业晦涩，投资者经常得到的回答是‘这是格式条款’，想

要简明清晰了解一款理财产品或者银行代销的产品有点难。”

储户点赞智能终端

在《证券日报》记者采访时，多数储户对银行金融科技的发展，尤其是和储户应用最密切的智能终端设备赞不绝口。

“如今智能柜台机已经取代了很多人工业务，如办卡、转账、开网银、销卡等。智能设备能够办理大部分非现金个人业务，降低了我们排队等待的时间。”

“前几天我来银行办理销卡，在工作人员的帮助下，通过自助设备，不到1分钟就办成，真是太方便了。”

对此，有银行员工表示：“为方便广大市民，我行采取了不少应对措施，在大厅里又增加了两台自助设备，市民可以通过电话银行、网上银行等方式办理简单业务，以分流业务量并节约客户大量排队时间。”

五大行区块链布局提速 跨境支付等领域优势凸显

■本报记者 李冰

商业银行的“智能化转型”正在提速。一方面，效益较差的网点被裁撤，大而全的网点向轻型化、智能化升级；另一方面，多家银行明确表示，将重金投入金融科技。而在银行的金融科技布局中，区块链技术正在逐步得到应用。

《证券日报》记者发现，目前，五大行（工行、农行、中行、建行、交行）均已开始了区块链项目的研发工作，个别项目已上线运营，且主要应用到扶贫、金融欺诈、贸易金融、数字票据和雄安新区租房等应用场景中。

苏宁金融研究院金融科技研究中心主任孙杨在接受《证券日报》记者采访时坦言，银行研究区块链并不是宣传的噱头，而是非常关注区块链的实际应用。传统金融机构借助区块链深度融合产业互联网、切实提升金融服务效率、实现金融风险的联防联控。所以，传统金融机构布局区块链已经是大势所趋。

五大行均已入局区块链

截至目前，五大行均已入局区块链，并有相关应用场景落地。

日前，中国互联网络信息中心（CNNIC）发布第43次《中国互联网络发展状况统计报告》。该报告指出，在技术研发方面，中国银行、工商银行等企业排名靠前。

《证券日报》记者发现，中国银行对区块链的拥抱更为积极和全面，从区块链技术、专利、到与BAT巨头合作，再到区块链技术在行业应用，均有涉及。

据2017年全球区块链企业专利排行榜数据统计显示，当年中国银行的区块链专利申请达11项，位居国内银行业第一位。

而进入到2019年，中国银行在区块链动作频频。近日有媒体报道称，中国银行决定加入一个基于区块链技术的房产交易平台，并将成为使用该平台的首家银行。

据苏宁金融研究院统计显示，中国银行目前在跨境支付、SWIFT GPI区块链验证、公益、在雄安新区租赁、区块链抵押贷款估值等方面均有探索。

《证券日报》记者在中国银行2018年半年报中看到，其强调未来将深入开展区块链和人工智能技术的应用探索，积极推动新技术与业务的融合。

与中国银行不同，农业银行似乎在创新应用时更专注于服务三农。公开资料显示，2017年8月份，农行与趣链科技合作推出基于区块链的涉农互联网金融融资系统——“e链贷”。孙杨认为，“农业银行更为专注三农领域，未来更有可能在三农领域实现区块链深度落地。”

在五大行中，工行一直对创新技术和应用颇为积极。公开资料显示，2017年年初，工商银行参与了央行数字货币的发行和基于区块链的数字票据交易平台探索研究工作。据其2018年半年报，工行利用区块链技术打造核心企业信用跨层级流转工具“工银e信”，支持核心企业信用向产业链末端小微企业延伸；并建设基于区块链开展应用场景创新，完成“区块链+”综合金融服务平台设计。此外，在与雄安新区合作方

面，在万亩造林项目中运营区块链技术实现项目资金管理，实现“数字雄安”建设；在工银聚平台引用生物识别技术和区块链技术，为核心企业上下游构建完整金融服务圈。

相较上述三家银行，建设银行在区块链的探索虽然不那么抢眼，但实际发力颇深。其2018年半年报中显示，建设银行为跨境电商和小微外贸客户提供全线上、短流程的金融服务；推出“区块链贸易金融”平台，实现国内信用证、福费廷和国际保理领域的跨境、跨境实际应用，交易量已突破千亿元。

交通银行则是聚焦“支付结算+贸易融资”，构建面向全链条“线上+线下”的一体化服务。依托的则是“互联网+”、区块链、大数据分析等技术。2018年半年报显示，去年上半年交通银行办理了该行首笔区块链国内信用证，并已有多家分行通过该技术开展业务。

京东数字科技研究院院长孟昭莉认为，区块链的特性将改变金融体系的核心逻辑，这是技术改变科技的大趋势。在传统金融机构不断布局金融科技以获取其在未来行业发展的过程中，区块链技术一定是不可忽视的。”

区块链布局倾向合作共赢

京东数字科技研究院统计数据表示，五大行对区块链的探索主要包括扶贫、金融欺诈、贸易金融、数字票据、跨境金融和雄安新区租房应用等场景。

孙杨强调认为，由于行业特征，银行业在农村金融、供应链金融、跨境支

付、金融资产交易平台等方面利用区块链来做应用创新，优势或更凸显。

孟昭莉则认为，区块链技术的运用将会逐渐地改变银行业发展的轨迹。颠覆性突破在金融行业风险管理体系统建设、金融效率提升、跨境支付与结算和票据等多个领域。

目前，银行布局区块链呈现几个特点：首先是关注区块链带来的业务实效，其次是区块链能否拓展银行的生态圈和业务场景，再次是区块链能否帮助银行解决金融风控管控的目标。孟昭莉表示，银行在布局区块链技术时会倾向于和拥有成熟技术能力的互联网企业合作，一方面可以依托其技术实力改造传统银行业务；另一方面则可以与互联网企业深度合作，开展新业务的探索。

孙杨对《证券日报》记者表示，银行不仅倾向于联合互联网企业，还希望能够联合传统企业。现在已有很多银行和传统企业联合开发区块链应用，比如畜牧养殖、酒厂产品溯源、零售供应链等。因为，区块链可以帮助银行更深入地融合产业互联网，实现金融服务嵌入到更多的场景。

“未来区块链将通过联盟链、智能合约等技术帮助银行业构筑机构间金融资产交易平台。此前时间冗长、手续繁杂、有时间限制的金融资产交易将可以瞬间完成。区块链技术未来可能帮助银行突破到以往不敢做或者不敢做的业务中，比如动产质押、农村金融、供应链金融等，实现银行服务进一步下沉到产业。而金融服务体验将从过去的天级、小时级缩短到分钟级甚至是秒级”，孙杨同时表示。

前一周减少70只。银行理财平均年化收益率为4.34%，较上周下降1个BP，平均预期年化收益率在5%以上的仅有5家银行。

融360理财分析师刘银平表示，3月份流动性预计会“前松后紧”，上半月资金面会保持稳中偏松的局面，月中为缴税高峰期，月末又逢季末考核，流动性会有所收紧。所以，3月份银行理财收益率仍有下降可能，但空间不大。

一般而言，银行注册资本变更原因多为“增加”

山东新泰银行“逆势”减少注册资本 原因或为重要股东退出

■本报记者 吕东

对于一直快速向前发展的商业银行来说，增加注册资本已是平常事，但减少注册资本则较少发生。

而就在日前，山东新泰农村商业银行申请减少注册资本的方案获监管部门批复，该行减少了原注册资本总额的5.45%。

新泰农商行拟减少注册资本 或因重要股东退出

《证券日报》记者从银保监会官网发现，山东新泰农商行减少注册资本方案已获得泰安银保监局关于同意的批复同意。根据《中国银保监会农村中小金融机构行政许可事项实施办法》、《农村中小金融机构行政许可事项申请材料目录及格式要求》等相关规定，泰安银保监局分局批复同意山东新泰农商行减少注册资本方案，减少原注册资本总额的5.45%，即减少注册资本金额0.55亿元。并要求该行在减少资本过程中，应严格按照股东大会通过的关于减少注册资本的决议进行，变更注册资本金额以实际减少股本为准。同时在减少注册资本时，应结合实际依法合规的做好减少注册资本工作，注意依法告知全体股东，切实保护股东权益。

此外，山东新泰农商行减少注册资本的审查工作在经中介机构验资后，应提出资本变更申请，获得批准后方可变更注册资本。在《中华人民共和国商业银行法》和《中国银保监会农村中小金融机构行政许可事项实施办法》（2018年修订版）中均规定，设立农村商业银行的注册资本最低限额为5000万元人民币，注册资本应当是实缴资本。天眼查资料显示，山东新泰农商行成立于2016年5月份，是由新泰市农村信用合作联社更名而来。减少注册资本前，该行的注册资本为10.1亿元。截至2017年年末，山东新泰农商行总资产为201.12亿元。2017年，该行实现净利润1.18亿元，同比下降45.87%。

对于该行因何原因减少注册资本，相关批复文件中没有披露。但《证券日报》记者发现，此次山东新泰农商行申请减少的注册资本金额与注册资本减持比例与该行第二大股东、第三大股东持股比例相同，因此不排除是这两家股东的其中之一退出所致。

据本报记者了解，目前有山东新泰农商行总股本占比超过5%的股东

共有3家，其中，该行第一大股东为泰安市国泰民安投资集团有限公司，持股比例分别为9.9%，其也是泰安市国资委全资下属子公司。排在该行第二大股东与第三大股东的依次为山东广饶农村商业银行和山东泰丰矿业集团有限公司，上述两家股东持股比例同为5.45%。显然，山东广饶农村商业银行、山东泰丰矿业集团有限公司的持股比例与此次山东新泰农商行此次减少的注册资本比例相同。

《证券日报》在仅有的几家注册资本减少的银行信息中发现，因大股东退出从而引发银行减少注册资本的事项以前也曾发生过。

例如，去年减少注册资本的龙口农商行，因该行第一大股东南山集团有限公司按照“两参一控”政策完全退出所持股份，以及该行业务结构调整等原因，龙口农商行就曾减少注册资本10%。此外，广东揭阳农村商业银行减少注册资本，也是由于该行回购了其法人股东广东鹏锦实业有限公司所持有的该行3271.44万股股份以及一位自然人股东持有的该行143.92万股股份所致。

变更注册资本频频 但减资案例凤毛麟角

一直以来，商业银行虽然变更注册资本的情况不少，但绝大多数为增加注册资本，减少注册资本的银行则少之又少。

随着去年下半年证监会等联合发布《关于支持上市公司回购股份的意见》，上市公司股份回购开始提速。而交易所发布的《上市公司回购股份实施细则》，则拓宽了回购股份适用情形，其中就包括将回购目的拓宽为减少公司注册资本。也正因此，今年以来，上市公司回购公司股份用于减少注册资本。但减少注册资本的事项，在上市银行身上仍未发生。

2019年伊始，商业银行掀起了增资热。《证券日报》记者根据银保监会官网披露的资料统计，2019年的逾两个月时间里，各地监管局新披露注册资本变更的商业银行数量达到了约30家（剔除村镇银行，含去年年末获批的）。而在上述注册资本变更的银行中，除山东新泰农商行外，其余银行全部为申请增加注册资本。这些申请增加注册资本的银行，其原因均为增资扩股或利润转增所致。虽然申请注册资本减少的银行虽然不多，但从近年来的情况来看，其原因多为股东撤出所致。

信用卡营销花式蹭流量 瞄准粉丝经济

■本报记者 毛宇舟

中国银行协会发布的《中国银行家协会调查报告（2018）》显示，有近五成的银行家将信用卡业务列为个人金融业务的重点，在金业务重视度中排名第三位。

近两年来，为了揽客，各家银行的信用卡营销也是越来越开放，信用卡代言人、联名卡等方面均不断有大手笔动作。

粉丝经济助力

当下的线上消费市场，早已迎来80后、90后时代。《中国互联网金融生态大数据报告》显示，80后是中国互联网金融消费的中坚力量，90后的消费力也正迎头赶上，线上人均消费持续走高，已成为消费升级的重要驱动力，二线及以下城市的“小镇青年”群体消费潜力巨大。

光大银行信用卡中心就专门成立了“90后研发中心”，90后年轻一代已成为光大银行重点发展的目标客户群体，被纳入光大银行最新的“客户生命周期管理计划”当中。

该中心研究认为，在90后的消费生活中，“我”是最优先考虑的因素，他们在消费上强调自我的重要性，同时也通过消费来满足自我。但作为初入社会的一代人，90后可以支配的资金有限，因此可以先享受服务再行还款的信用卡分期较受年轻人的欢迎。

对于这些年轻的客户群体，追逐他们的喜好，是各家银行信用卡中心的营销重点。粉丝经济就是解决该问题的较好办法。《中国互联网金融生态大数据报告》指出，由于年轻消费者更愿意为明星同款支付溢价，明星各品类跨界周边带动了粉丝经济不断升温。90后尤其喜欢购买明星同款，其中女性贡献了四分之三的消费额，商家则顺应趋势，纷纷通过明星合作款来推广产品。

根据《证券日报》记者统计，为了吸引持卡人，许多银行信用卡中心在选择形象代言人上可谓煞费苦心，浦发银行、招商银行、民生银行等银行牵手的代言人均是娱乐圈的流量担当。

2017年，浦发银行签约杨幂成为其

信用卡形象代言人，这之前还签约了张艺兴为其品牌代言人。李易峰则与民生银行签约，成为其银联信用卡代言人。而刘国梁、井柏然、王俊凯等均成为银行信用卡做过代言，银行信用卡在娱乐圈与体育届可谓百花齐放。

工商银行此前推出的奋斗信用卡，邀请郎平女士作为形象大使。据《证券日报》记者了解，自2017年首发，目前该卡的发卡量已经突破1000万张，这其中90%以上的卡片通过互联网渠道申请，持卡人平均年龄为33岁，而1000万张新增信用卡几乎是一家中型银行一年的信用卡增长指标。

联名信用卡花式“圈粉”

联名信用卡也一直商业银行圈粉的重要手段，自带超高流量的故宫在春节前与工商银行联合推出了联名信用卡。卡面分为蓝、红两版，分别是“霁蓝”和“故宫红”，霁蓝是瓷器的经典釉色之一，反应中华文化的内涵，端庄古朴、沉稳大气；故宫红则取自故宫“红墙黄瓦”恢弘、庄严、高贵别致。

据《证券日报》记者了解，该卡造价相比一般信用卡高出数倍，但一经推出就成为网红爆款，许多网友表示要收集此次联名推出的借记卡和信用卡。

除了传统行业的联名卡，京东、小米、爱奇艺等联名信用卡的推出也深受持卡人喜爱。在这些联名卡中，吸引持卡人的主要是权益。例如，京东与中信银行和光大银行分别合作推出的联名卡，在京东商城过程中有优惠，成功圈粉了一批“剁手党”。

近两年新兴的网约车也成为了各家银行揽客的重要渠道。其中，神州专车分别与广发银行、浦发银行合作推出了联名信用卡。近日，招商银行也与滴滴礼橙专车推出了联名卡，持卡人办理信用卡后不仅可以获得专属优惠券还能享受充值的福利。对于网约车的刚需客群来说，也是一款不错的省钱利器。

中国人民银行发布的《2018年第三季度支付体系运行情况》显示，截至去年第三季度末，信用卡在用发卡量为6.59亿张，环比增长3.36%，人均持有信用卡0.47张。

78只互联网宝宝收益率连续4周下跌

■本报记者 于德良

在市场流动性宽松的大环境下，银行理财产品收益率出现了小幅下跌的趋势。

近期A股市场走势强劲，昨日，沪深两市成交额再破万亿，沪指收报3027.58点，涨1.12%。因此，风险偏好较高的投资者或会转向投资股市或股票类基金，固收类理财资金会有被分流的可能，预计固收类理财收益率仍有下降可能。

从分类来看，78只互联网宝宝理财产品的年化收益率为2.70%，这已经是互联网宝宝连续4周收益率下跌。其中，有17只宝宝产品7日年化收益率（以宝宝对接的货币基金收益率最高的计算）在3%以上，占比为21.79%。收益率排名第一的是活期通，7日年化收益率为3.81%，对接的货币基金为“华夏现金增利货币A/E”。

银行理财发行数量为2477只，较

融360最新监测数据显示，上周（2月22日至2月28日）理财收益率略有下降。银行理财平均年化收益率为4.34%，较前一周下降1个BP；宝宝理财平均年化收益率为2.70%，较前一周下降2个BP；货币基金平均预期年化收益率为2.74%，较前一周上升4个BP。