



消费金融持牌军的烦恼： 线下场景挂零 线上安全待解

“毫无疑问,疫情对消费金融行业的影响是巨大的,除了业务和经营层面,更多的是风险控制和

管理能力的挑战。”多位持牌消费金融行业高管与北京商报记者谈起此次疫情影响时直言道。随着新型冠状病毒感染肺炎疫情蔓延,餐饮、旅游、零售等多个行业受困,而与场景紧密相关的消费金融行业,也受到疫情的冲击,线下场景几乎全面停滞。皮之不存,毛将焉附。短期看,疫情势必会对较为依赖场景运营的消费金融企业带来一定的不利影响,但线上场景同步扩容,也将冲抵一部分线下场景的消极影响。而在这一场消费金融持牌军的疫情“抗击”战中,将更考验机构的科技实力。

消金持牌军打响疫情对抗战



线下部分全面停滞

整个旅游业停滞

大部分手机分期零售店大门紧闭

持牌消金公司线下分期业务停滞

催收行业受到相当大的负面影响

转移线上“抗疫”

业务线、办公、交流、协调均通过线上进行

做好存量业务,协调好机构对接、贷后手段、风控措施等一系列工作

开启远程智慧办公模式,一方面抵御外界黑客攻击,并将员工所能接触到的客户信息做了有效屏蔽处理。另一方面实时监控员工行为,兼顾客户服务与疫情防控

提升科技实力破局

加快实现消费金融各项服务流程的数字化和网络化

提升风险控制能力,尤其要提升对于突发性系统性风险事件的应对能力

线下场景:部分停滞

李刚(化名)是云南一家旅行公司的业务负责人,谈及此次疫情造成的影响,他连叹了三声气。为迎接旅游旺季,他所在的公司通过银行贷款等金融渠道投入了巨额成本,包括前期宣传、交通酒店预付费用等,本来想大干一番,没想到迎来的却是毁灭性的打击。据他所述:目前,公司劝返客户导致的违约金、酒店交通预付费用、员工工资再加上房租,支付金额已达上千万元,从目前情况来看,还有一大波赔偿金额在路上”。

李刚的公司并非孤例,事实上,对于大多数旅游公司来说,眼下要扛过这一难关已是十分艰难。有从业者无奈道:“我们现在只有一个工作可做,就是申请注销手续。”

疫情之下,线下零售行业同样难熬。

北京商报记者试图联系采访多个手机分期零售店,但大部分店铺大门紧闭,而拨打电话也无法联系上业务人员。其中,一位长期从事数码分期推广的业务员向记者直言,受疫情影响,目前已经不干这行,打算另谋生路。

线下场景的巨变,给消费金融行业带来的影响也是可预见性的。一位不愿具名的持牌消费金融行业高管也坦言,目前其公司线下分期业务已处于停滞状态,公司目前唯一能做的就只有协调沟通好存量业务。

马上消费金融创始人兼CEO赵国庆在接受北京商报记者采访时同样指出,“从短期来看,消费整体处于疲弱状态,在此次疫情中,线下实体消费如餐饮、旅行、食品零售等均受到影响,大家没有消

费动力,因此机构的线下消费金融交易额毫无疑问会出现下降”。

消费金融产业链环环相扣。疫情笼罩下,借款人还款便利性受到影响,一系列贷后管理措施受限,再加上借款人收入、负债和预期等因素,不排除部分借款人借此机会逃废债,从而整体推高整个行业的不良率。

事实上,对于线下业务无法开展、贷后管理遭受考验、行业不良率上行等情况,多家消费金融持牌军都深有体会。中邮消费金融相关负责人在接受北京商报记者采访时也直言,此次疫情给消费金融机构会带来的挑战,除了业务和经营层面,更多的是风险控制和管理能力的挑战。短期来看,疫情势必会给较为依赖场景运营的消费金融企业带来一

定的不利影响。

此次疫情对消费金融行业整体均带来了较大的考验。但由于每家消费金融机构线上线下业务侧重点不一样,因此受到的影响不尽相同。

清华大学中国经济思想与实践研究院研究员徐翔在接受北京商报记者采访时指出,此次疫情对于依赖线下场景的消费金融服务,带来的负面冲击应该是我国消费金融市场发展以来最大的一次。对于线上场景的影响主要是和消费内容有关,总体上也是负面影响居多。可以预测,此次疫情有可能淘汰掉一部分依赖线下场景的非正规平台,而对于持牌消费金融机构的影响则主要是贷款余额的缩水和经营成本的上升。

转移线上:隐私、安全等保障成挑战

值得关注的是,疫情笼罩下的线下场景受冲击后,消费金融行业对线上业务也寄予了更高的期待。多位接受北京商报记者采访的业内人士一致指出,此次疫情对消费金融行业的影响是暂时的,尽管线下业务受限,但线上业务仍可能保持一定增长,从长期来看,消费金融行业的发展趋势不会改变。

王林(化名)是一名消费金融从业者,他告诉北京商报记者,目前其公司正在计划如何将线下业务往线上迁移,除了业务线侧重线上外,办公、交流、协调一切都是通过线上进行。

一名不愿具名的持牌消费金融高层向北京商报记者透露:当前,我们公司已开始充分利用互联网、云功能等开展业务。在以疫情防控为主要任务的基础上,把存量业务做好,并协调好机构对接、贷后手段、风控措施等工作”。

北京商报记者了解到,目前,包括马上消费金融、中邮消费金融、晋商消费金融、海尔消费金融等多家持牌消费金融公司已启动线上化办公策略。

不过,许多机构在试水线上展业办公的过程中,也发现了一些难点。北京商报记者多方了解到,通过线上办公如何

保证员工行为,保障员工隐私安全、网络安全,以及自身科技实力能否跟上,都是一系列需要解决的问题。据悉,目前全国各行业都在试水线上办公,不少软件都呈现崩溃状态,甚至还有企业遭到了网络病毒攻击。

对此,马上消费金融方面称,目前已开启远程智慧办公模式,一方面可抵御外界黑客攻击,并将员工所能接触到的客户信息做了有效屏蔽处理,防止用户信息泄露,保证信息安全。另一方面可通过智能质检识别员工可疑行为,实时监控员工行为,兼顾客户服务与疫情防控。

“线上场景的同步扩容和行业的一些有效线上化举措,将冲抵一部分线下场景的消极影响,加之国家在疫情控制和经济扶持方面的系列举措,因此我对于消费金融行业未来的总体趋势仍为看好。”前述中邮消费金融相关负责人对北京商报记者如是称。

尽管受疫情影响,但消费金融从业者信心不减,且对行业发展仍普遍呈乐观态度。赵国庆同样指出:从长期来看,消费金融行业的发展趋势不会改变,且交易会逐渐由线下往线上迁徙,线上仍可能保持一定增长。”

破局关键:提升科技实力

在疫情带来的考验与机遇双重影响之下,科技力量正成为保障金融行业高效运转的重要支撑。作为金融机构,如何在疫情防控关键时期,一边防控疫情一边创造价值,也成为消费金融行业重点关注的问题。

业内一致认为,行业长期利好情况下,有闭环能力、科技实力强的金融机构将在逆境中得到更快修复,而一部分盈利能力较差、依赖线下场景的机构,则将受此次疫情影响,在整体行业发展中掉队。

在麻袋研究院高级研究员苏筱苒看来,疫情防控关键档口,机构面对的主要还是存量业务的贷中、贷后问题。目前,多家银行、信用卡中心已采取疫情期间针对特定人群暂停催收、费率优惠等手段措施。从机构角度,应当识别这些合理需求,对于确实存在特定困难的,给予人道援助以渡过难关;而对于企图浑水摸鱼的,应当采取相应手段提早预警和识别。

徐翔则指出,消费金融机构首先应该严格按照国家规定开展防疫,尽可能在线上完成各项工作,加快实现消费金融各项服务流程的数字化和网络化,提升数字化运营能力,保证房贷、风控、收贷的各个环节在出现此类情况时能够在线上完成;其次应该提升风险控制能力,尤其要提升对于突发性系统性风险事件的应对能力;再者是应该充分意识到企业的社会责任,在力所能及的范围内通过延时还款、社会捐赠等渠道帮助国家、政府抗击疫情,回馈社会。

也有多位从业人士预测,经过此次疫情后,消费金融行业互联网消费场景将会更加凸显,机构的线上业务能力和科技探索也会得到更高的重视,今后消费金融行业均会加强自身的线下抗风险能力,相信各家机构也会根据自身业务特点,给出相应特色化的措施。

正如前述中邮消费金融相关负责人所言:“接下来,更多的是考验企业科技实力,以科技与人工智能手段加持的多元化发展优势在本次疫情中会得以充分体现。机构如何在疫情期间确保基本设施的稳定运营,最大限度保障客户的权益将成为制胜关键”。

北京商报记者 孟凡震 刘四红

多家银行明确信用卡可合理延后还款

北京商报讯(记者 孟凡震 宋亦桐)信用卡因新型冠状病毒感染肺炎疫情出现逾期怎么办?2月5日,北京商报记者盘点发现,自监管发声要求各金融机构灵活调整信用卡等个人信贷还款安排,合理延后还款期限后,包括六大国有行、8家股份制银行、哈尔滨银行等城商行在内的多家商业银行相继出台政策,对符合条件的人群允许信用卡还款延期。2月4日,中国支付清算协会再发通知强调,对疫情涉及的特定人员采取延长信用卡还款期、免收违约金、提供征信保护等措施;减免相关费用,减轻疫区企业负担。

从具体的帮扶政策来看,这些银行的扶持措施主要体现在为符合要求的信用卡客户,根据客户需要适当延后还款期限、不纳入违约客户名单、减免相关费用等方面。也有一些银行为客户提供了更为多样化的服务。例如,工商银行为符合条件的客户提供重新安排还款计划及征信调整等服务,违约金等相关费用可给予免除收取。

“综合几家商业银行的做法,主要是对于重点区域和特殊人群给予贷款期限延长、不计入违约等办法,这也体现了特事特办、急事急办的原则。”中国邮储银行高级经济师卜振兴在接受北京商报记者采访时表示,目前各家银行的政策都有明显的差异,金融监管方面能否给予一定的指导,统一基本的规则也有待观察。

信用卡延期还款具体措施

建设银行

每次延期还款最长30天,到期后可再次申请,申请次数最多不超过3次

特定人群

参加疫情防控的医护人员、军人武警、政府工作人员

浙商银行

对湖北地区客户,最长延期30天;对江浙沪地区客户,最长延期15天;对其他地区客户,最长延期10天

特定人群

根据湖北、浙江、江苏、上海等地复工时间,暂时不能工作取得收入来源的人群

卜振兴强调称,目前部分银行延期一个月,但是很多银行没有给出具体期限。按照当前疫情发展的形势来看,何时结束还不确定,因此因疫情导致的延迟开工可能还会存在,这需要灵活调整。对于信用卡客户来说,应实时通过微信、电话等方式与信用卡关联,查询消费情况、额度情况等;并提前做好资金安排,减少预期风险;如果因客观原因造成逾期,要注意提供相关证明文件,及时与银行沟通;定时修改密码,保证账户安全。

底部补充“弹药” 多只绩优基金恢复大额申购

北京商报讯(记者 孟凡震 刘宇阳)2019年A股的结构性行情为主动权益类基金获取超额收益奠定了基础,但同时,投资者由此而产生的积极布局情绪也使得多数绩优基金“闭门谢客”,大幅调低申购限额。不过,北京商报记者注意到,受近期疫情影响,在股市短期下跌、部分投资者赎回之后,也有产品选择恢复大额申购补充“弹药”,以期在市场的相对底部布局,获得长期更加丰厚的投资收益。

2月5日,东方红资产管理发布公告表示,旗下东方红沪港深灵活配置混合以及东方红睿华沪港深灵活配置混合(含转换转入、定期定额投资)业务。值得一提的是,由明星基金经理林鹏管理的东方红睿丰灵活配置混合在大额限购1年零9个月之后,于2月3日将单日限额从1万元上升至10万元,而到了2月5日,该基金单日累计申购10万元的限制也被取消。

北京商报记者发现,近日,兴全、交银施罗德、信达澳银等多家基金公司纷纷发布公告表示,恢复旗下部分主动权益类基金的大额申购,且其中不乏过往的绩优产品。兴全基金旗下兴全合泰混合、兴全商业模式优选混合、兴全轻资产投资混合也因导致暂停大额申购的因素已消除,自2月4日恢复大额申购。同时,兴全合润分级混合也将暂停大额申购的限额,由此前的每日

2000元大幅提高至每日1000万元。

北京一位市场分析人士认为,与当前市场的布局时机较佳不无关系。他指出,虽然市场的触底点位难以确定,但大概率已处于底部区域,打开大额申购可以让有投资意愿的基民适时布局。同时,也便于基金经理在买入估值合理的个股时有更充足的资金。

某中型基金公司内部人士则坦言,也和开市首日股市走弱部分基民赎回持有份额有关。据他透露,在首个交易日A股市场开始下跌的同时,有基民选择对此前的获利了结,基金所承担的需要配置更多标的的压力减轻,也就逐步放开申购限制,让更多的资金参与进来,分享股市成长的红利。据同花顺数据显示,自2月3日A股三大股指明显下跌之后,近两日,上证综指分别上涨1.34%和1.25%。同期,深证成指和创业板指也持续上涨,单日涨幅皆超过2%。

虽然目前A股仍处于近期低位,不过,中庚基金认为,对比其他大类资产,权益资产长期吸引力非常高,此次调整将是逢低布局中长期投资机会的黄金时期。对于普通投资者而言,国家有关部门对近日A股可能出现的异动保持高度警惕,出台和研究对冲工具,缓解市场恐慌情绪,所以投资者不必过度恐慌,频繁的赎回或转换将增加交易成本,并不是上乘之选。