

产品匮乏、频现卡顿 民营银行App出圈难题

互联网存贷款新规落地后，民营银行等中小银行通过第三方互联网平台迅速扩张的模式戛然而止，发力自营渠道被视为其新的出路，因此，手机App的建设对于吸引留存用户至关重要。民营银行App运营情况如何？北京商报记者对18家民营银行App调查后发现，各家产品丰富程度、体验功能差异较大，很多民营银行App内产品匮乏，操作体验“小病不断”。当下，加强自营平台建设成为民营银行必做的“补课”，多家民营银行对记者表示，正筹备创新存款及代销理财子公司产品丰富产品体系。

产品匮乏急寻上新

当前民营银行共19家，有18家上线了App。其余一家新网银行的客服称，该行App还未正式推出，目前通过微信公众号办理业务和咨询。

近日，北京商报记者统一从华为应用商店下载软件时发现，18款App之间下载量差距悬殊，下载量最少的梅州客商银行仅有2万次安装，最多的网商银行有1亿次安装，其次是微众银行有3302万次安装。

金融产品是手机银行App最核心的内容，也是影响用户下载量的主要因素。

就存贷理财这类基础金融服务的产品线丰富程度来看，北京商报记者调查发现，微众银行的产品种类最多，包括银行定期存款、大额存单、代销理财子公司理财产品、代销的基金信托和保险产品，贷款产品包括消费贷、车贷、企业贷等。更多的民营银行App内仅“躺着”寥寥几款定期存款产品和一两只贷款产品。过往的周期付息等“创新存款”或挂在页面中显示售罄，或早已下架不见踪迹。另有部分银行需用户注册开户后才展示产品或仅针对本地用户展示产品信息。比较典型的是，天津金城银

行、无锡锡商银行，记者打开两家银行App后发现，金融产品列表中仅各有一款贷款产品，未显示存款、理财产品。

对此，北京商报记者采访了两家银行，天津金城银行方面表示，该行已上线定期存款。不过记者实测发现在注册及开户前无法看到相关产品。无锡锡商银行则回应称，该行对于本地用户，已在App内提供存款及贷款服务。对于地理位置非本地用户，不展示存款、理财产品。

谈及很多民营银行App产品匮乏的情况，苏宁金融研究院金融科技中心主任孙扬表示，这主要受限于业务资质。银行一些具体业务开展比如发行结构性存款、大额存单、理财、代销保险、基金等都需要单独的许可和资质，民营银行普遍成立时间不长，监管部门会根据银行的风险和治理情况，审慎发放业务资质。

事实上，2020年底以来，监管强势刀高息揽储并规范银行通过第三方互联网渠道展业，种种操作对一直以来借此扩张的民营银行造成不小的冲击。最为明显的影响就是产品“青黄不接”。

值得一提的是，多家民营银行对北京商报记者表示，今年将加强自营渠道建设、丰富产品体系。其中，无锡锡商银行称，该

行正在接入代销理财子公司的理财产品，尽可能便利地满足各类客户的金融需求。华瑞银行表示，该行将陆续推出多种创新存款产品，比如7天通知类存款、自动签约类存款等，满足客户不同需求。同时未来该行App中将出现更多连接航旅场景的产品与服务。

操作体验待改进

用户体验是一款银行App给人的最直观感受。北京商报记者实测18款民营银行App发现，多数银行界面简洁，栏目设置较为清晰，但是在操作体验上仍有改进的空间。

存在的问题总结下来主要包括：打开App即更新、打开即卡顿、操作过程中卡顿、闪退、申请业务时识别身份信息总失败、不能注销账户、联系不上客服等。而部分问题在应用商店也被用户频繁吐槽，甚至有客户因操作体验差而被“劝退”。

对此，孙扬指出，银行类App承载各业务条线的复合功能需求，各业务条线定期会给App开发部门提出很多的产品更新需求，App就会频繁更新；申请业务身份识别失败、卡顿、闪退与网络、占用内存等资源过多等有关，也与App的内生设计缺陷有关，比如对于机型适配不好、缺乏对慢速网络的适配、App打开需加载过多的网络图片、声音资源等。民营银行成立时间不长，App的系统设计、架构设计等都有待磨合。根据业内人士介绍，银行App操作不流畅也有银行投入不够、缺乏人才的原因，使得技术和架构不过关、开发质量不高。一般做得较好的App需要专门团队，除了技术还要做设计、功能上线、促销活动、搜索排名优化等运营，投入要上千万，也有小银行运维App投入几百万。

上线权益服务缺动力

上线生活便民服务、互动社区、积分权益、商城等服务一直是银行类App活跃用户的重要方式。而目前来看，一些民营银行由于客户量少等原因App权益服务运营缺乏动力。

北京商报记者调查发现，部分民营银行权益服务上线得较为丰富，比如微众银行权益服务包括积分兑换、商城、充值服务等；华瑞银行权益服务包括生活服务、商旅服务、医疗服务等。但更多民营银行没有开通权益板块，部分App虽上线了社区运营板块但资讯、话题多年未更新。

虽然生活服务类权益类服务是活跃App用户的有效方式，但在业内人士看来，对于客户量不多的民营银行而言，在当下这个阶段，是否有必要在基础金融服务之外探索更多的功能还有待商榷。

一位民营银行相关部门负责人对北京商报记者直言，App功能资源开拓和银行的发展阶段是相匹配的。有的民营银行客户量十几万甚至更少，客户分层都分不出来，就不会去开拓更多权益功能。“我们今年准备上线积分商城，有些权益上线太早了客户量不够，浪费资源还增加成本。可能需要先通过产品活动促销、与当地企业合作等方式引入客户量之后才会有动力继续开拓更多服务。”

亦有业内人士认为，发展权益服务与基础金融服务相辅相成。孙扬认为，在提高App运营能力上，银行有几方面可以改进，一是做好银行治理，积极申请业务发行和代销资质，这是丰富金融产品的根本；二是发展生活场景功能类别，选取几个功能做深做透，提高App客户黏性和活跃度，撑大

App量，目标就是真正给客户带来实用的价值，客户会用“手”投票，有了流量，代销和自营才能做得更好；第三是做好客户服务，在有限的产品下，将客户服务做到极致，也有望将产品规模做大。

“戴镣铐”补课自营

在异地展业、第三方互联网平台受掣肘之下，加强自营平台建设成为包括民营银行在内的中小银行必做的“补课”。

某民营银行人士对北京商报记者表示，“现在产品匮乏、App体验不佳等情况也侧面证明了过往民营银行对于第三方平台的依赖性确实很强。前期很多民营银行的业务渠道是铺设在第三方平台上，大家都是靠平台活着，对于App的建设不急迫。现在做自营渠道就是我们今年最重要的任务”。

“民营银行现在是‘戴着镣铐跳舞’。很多产品没资质不能做，大多数银行都被要求属地化，但是为了找出路自营又不得不加强。监管也会看银行到底有多大的能力和潜力。”有民营银行相关负责人表示，进一步对北京商报记者透露，部分民营银行客户运营的KPI要较去年高出数倍。

零壹研究院院长于百程指出，多数民营银行运营时间短，初期用户来源比较依赖股东场景和外部合作方，因此在自身App的重视度上比较有限。不过从目前监管趋势看，银行自主获客发展自身App的重要性日益提升，特别是网点受限的民营银行。未来民营银行要以App作为获客活客的主阵地，一方面丰富金融产品，优化体验和设计；另一方面更重要的是链接场景和用户，打通外部特色场景渠道，通过直播、社交传播等方式提升用户参与度。

北京商报记者 孟凡霞 马婧

中信银行出版《2021出国留学蓝皮书》

让出国金融有温度全面解答留学生和家长关注的五大话题

在全球留学市场逐步复苏的关键时间点，中信银行最新出版的《2021出国留学蓝皮书》（以下简称《蓝皮书》），于5月7日在全国首发。

据悉，这是中信银行连续出版《出国留学蓝皮书》的第五个年头。中信银行副行长卢苇表示：“这一举动表明了中信银行对于出国留学金融业务的重视，也说明中信银行对于出国留学人员和家庭的服务承诺是长期的。在中国继续深化改革开放的前提下，了解世界、向世界学习，仍将是永恒不变的主题。中信银行将一如既往地加强和提升出国留学金融和非金融服务，继续做一家满足客户需求的‘有温度的’银行，让出国金融‘有温度’。”

新东方董事长俞敏洪也强调，中国迈向全球化的步伐没有改变，我们要关注的是人一生的成长，让孩子做好准备，依然跟世界保持接触，让孩子到心仪的大学去学习知识、提升创新能力，依然是人生的重要选择。

中信银行零售银行部相关负责人介绍说：此次联合中国社会科学院的专家团队进行了大量的调研，并邀请曾在哈佛、剑桥、普林斯顿等大学学习和教课的专家团队，联合撰写出版全新的《2021出国留学蓝皮书》，将从五大方面贡献满满“干货”。

一是全球留学发展趋势。如今，留学是为了“重塑自我”“开阔视野”。《蓝皮书》根据对5000多份调研样本和50余位留学生的真实案例开展研究，描述了留学发展最新趋势，及对不同家庭的影响。根据调研结果，“拓宽国际视野”和“拥有国际化的教育经历”是70%的家长希望学生留学的主要目的。

二是英美等国名校进入途径和策略。在此次调查中，意向留学人群计划申请学校90%以上集中在美国排名前50的大学（TOP50）、英国G5超级精英大学 and 全球高等教育分析机构QS世界排名前50大学。而英美名校是怎么招生的，他们看重



中信银行《2021出国留学蓝皮书》发布仪式

什么样的人才，学业成绩（GPA）和课外活动孰重孰轻，一封有份量的推荐信是什么样的，优秀的文书怎么写，申请不同国家、不同专业的留学生所要具备的软件、硬件，在《蓝皮书》里都能找到答案。

三是留学家庭的财务安排。留学规划不仅是一个孩子，也是一个家庭财富管理的重要组成部分。要准备多少“粮草”应对各项开支，在长达4-12年的留学申请和学习阶段，如何实现资金的保值增值，出国前是否有专家指导，办理存款证明、资产证明、签证、留学汇款等手续。《蓝皮书》给出了一份留学金融服务清单和财富管理建议。

四是留学生生活与安全指数。数据表明，英美两国对中国留学生吸引力最强，随着每个家庭对留学生海外求学期望值的提升，如何在较短的时间内合理规划学业成长路径、安排好海外生活，特别是如何防范风险（包括身体健康、环境安全、心理健康），《蓝皮书》也给予了详细的讲解和说明。

五是留学生的实习和工作规划。如果说留学的过程是追梦，那么留学后是让梦想发光。《蓝皮书》调研结果显示，留学进程中，择校、中介机构、GPA成绩、文化融

合、专业选择、实习面试、顺利就业都是一门学问，我国多个省市也推出了学成归国的揽才政策。《蓝皮书》均从客观、中立的角度给予了总结。

据了解，中信银行作为国内出国金融业务的领航者，致力于为出国客户提供一站式、专业化、全方位的出国金融服务，推出了签证、资信证明、出国贷款、跨境结算、外币理财五大类产品满足不同人士的出国需求。从1998年起，中信银行成为美国大使馆权威授权的签证服务机构，20余年来已为2200万出国用户提供过服务，并与英国、澳大利亚、新加坡、以色列等多国使馆和签证中心建立密切合作，签证业务覆盖全球73个国家和地区。凭借完整的产品线和富有市场竞争力的产品和服务，形成了“要出国，找中信”的良好口碑。未来，中信银行将持续全方位服务留学家庭，让海外留学之路更轻松、畅通。



税法宣传进校园 税收知识润心田

近日，北京市延庆区税务局走进延庆二小，为学生精心设计了一堂别开生面的税法知识课，带领学生走近税收、了解税收，让依法纳税的观念深植于每一名青少年心中。

“同学们，大家看税字的组成，一个禾，一个兑，大家能发现什么吗？”税务干部冯春从税收的基本概念出发，循循善诱，娓娓道来，通过购房、购车等日常生活中的例子让同学们身临其境感受“税收就在我们身边”，通过介绍学校、医院、军队等建设运转，使同学们感悟税收“取之于民，用之于民”的本质，让原本陌生的税法变得鲜活有趣起来，激发了同学们对于学习

税法知识的浓厚兴趣。

课堂上，同学们勤于思考，热情高涨，积极与授课老师交流互动，教室里时不时爆发出掌声和欢笑声。而一场随堂测验更是掀起了税法课堂的高潮，在税收知识竞赛中，依法纳税意识的种子在学生的心中发芽，争做小小税法宣传员，做税收知识传播者、践行者的信念更加坚定。

据延庆税务局相关负责人介绍：此次活动增强了同学们对税收工作的直观认识，帮助他们树立依法纳税观念，有利于推动青少年税法宣传普及工作，形成“教育一个学生、带动一个家庭、辐射整个社会”的良好氛围。”

“青春税月”税收宣传进高校

“作为一名首经贸财政税务学院的学生，通过此次我们学校和朝阳区税务局共同举办的税收宣传月系列活动我收获了很多书本上学不到的税务知识，也更多明白了‘税务’两字背后的涵义。”近日，朝阳区税务局走进首都经济贸易大学开展税收宣传进校园系列活动，在开办税收知识讲座的同时举办第十二届“朝阳税务杯”税收风采展示大赛，通过舞台剧的形式演绎税法知识，将理论与实践相结合。

“纳税人的纳税诉求怎么能反馈到税务总局呢？”“备考公务员应该做些什么呢？”讲座中来自朝阳区税务局的工作人员介绍了金税三期工程建设背景与具体内容、北京市电子税务局主要功能等内容，并结合党史围绕初心使命和学生们开展互动交流，现场答疑。

“此次税务讲座给同学们带来了许多实务知识，开拓了眼界，让同学们能够面对地与税务干部进行交流，更深入地了解税务工作，更好地体会‘为国聚财、为民收税’的意义。而‘朝阳税务

杯’税收风采展示大赛能够让同学们将学习到的理论知识和实务知识用于实践，并且朝阳区税务局老师们精彩的点评也能拓展同学们的知识面，提升税收法制素养。”首都经济贸易大学吴老师表示。

据悉，今年是朝阳区税务局与首都经济贸易大学共同开办的第十二届“朝阳税务杯”税收风采展示大赛，来自首经贸大学财政税务学院的学生们围绕便民办税春风行动、房产税、增值税等内容创作了形式多样、妙趣横生的剧本，并通过舞台剧将其惟妙惟肖地表演出来，在丰富大学生课余生活的同时提升了同学们的综合素质。

“培养青少年税收法制意识，提升青少年税收法制素养是我们税务部门税收普法的重要内容，此次税务干部走进大学校园是我们朝阳区税务局开展青少年税收普法的重要一环，相较于学校的课程安排，我们更加着重于强调给在校大学生普及及税收实践知识。”朝阳区税务局相关负责人表示。