

金融产品网销频繁布阵 新渠道之战愈演愈烈

编者按:得渠道者得天下,金融产品销售的新渠道之战已如箭在弦。无论是成立刚五年时间的国华人寿,借道淘宝网创下“三天破一个亿”的销售额,还是实力雄厚的光大银行,凭借网销渠道发力揽储,种种案例对于众多金融机构来说,无疑都是不小的触动,销售渠道多元化的一纸战书已摆在各金融机构面前。



证券时报记者 刘雁

前段时间以来,金融机构拓展网销渠道的尝试可谓“你方唱罢我登场”。国华人寿团购保单的争议尚未平息,光大银行又因在淘宝开店揽存款搅动了原本不平静的市场。

与淘宝网合作仅是第一步,如果政策、技术允许的话,我们会有更多的金融产品从线下到线上。”光大银行零售业务部总经理张旭阳在接受证券时报记者采访时表示。

金融机构凭借网络渠道扩展业务无疑搅动了传统渠道的一池春水。但在业内人士看来,基于多项监管政策、客户习惯、既有软硬件设置等因素,金融产品的传统销售渠道格局短期难以改变。然而,对于新渠道的开发却又是众金融机构不可忽视的,得渠道者得天下,新渠道之战已如箭在弦。

金融机构频频“触电”

种种迹象表明,近年来电子商务已经广泛渗透到金融产品销售领域,越来越多的金融机构尝试“触电”,将电商作为新的销售渠道。

先是一个多月前,国华人寿在淘宝平台上创下了3天产品销售破亿元的业绩。接着热闹的是光大银行在淘宝团购平台“聚划算”上“出售存款”,这款名为“定存宝”的产品,采用了“买1000送1000集分宝”(相当于返还10元现金抵扣券)的促销手段。截至目前,光大此款产品的累积交易量已经高达5万余笔。按照光大银行的说法,此次活动费用由支付宝承担,光大银行仅支付卖家利息费用。

张旭阳称,此次与淘宝网合作参考了国外银行同业的一些经验,根据淘宝平台的特性对原有产品进行了改造,对于网民来说,这是除银行网点和网银以外的另一定期存款渠道。

对于未来是否有更多的合作机会,张旭阳表示,如果政策允许的话,将继续探索贷款尤其是小微企业贷款的网销市场,而这一过程需解决对贷款对象进行评估以及发放等技术问题。

尽管光大银行通过网销揽储颇具争议,但在中央财经大学中国银行业研究中心主任郭田勇看来,网上销售作为一种渠道创新,可节约柜面资源、降低成本,对银行这一做法应予以支持与鼓励。

如果说国华人寿和光大银行尚停留在尝试层面,那么部分保险公司的“触电”已经迈出了实质性的一步。自2010年起,平安、安邦等多家保险公司便集体入驻淘宝网开展保险产

品销售业务。此外,银行电商渠道的铺设也明显加快。

以交通银行为例,去年8月该行与阿里巴巴共同宣布推出“交通银行淘宝旗舰店”,这是国内银行业首度登录淘宝。通过交通银行淘宝旗舰店,用户可以立即购买交行提供的各类产品及服务,实现金融产品的网上交易。

证券时报记者登录交行淘宝旗舰店发现,店中开放的内容包括:贵金属、基金、保险、个人及小企业贷款、贵宾客户服务、银行卡等6个频道,用户可在线浏览交易各类贵金属产品,并通过支付宝下单购买。

建设银行称得上是银行系电商建设的先行者。据该行电子银行部总经理刘建忠介绍,建行自建的善融商务平台自去年6月28日上线至今,交易额已突破30亿元,主要集中于B2B(商户对商户)业务方面。

刘建忠指出,与信用卡商城不同,善融商务平台是电子商务与金融服务的深度结合,用户通过善融商务进行的一系列交易行为,能向建行提供更多自身信用指数的参考依据,从而和贷款额度相关联,建立信用机制。

据记者了解,一批基金公司也正在积极筹备淘宝旗舰店。南方某基金公司电子商务部负责人告诉记者,目前有20多家基金公司正在筹备建立淘宝直销店,目前只是在等待监管的进一步明确。

去年以来,证监会针对基金在第三方交易平台上的销售高度关注。去年12月27日发布《证券投资基金销售机构通过第三方电子商务平台开展证券投资基金销售业务指引(试行)》(征求意见稿)之前,证监会已数次召开研讨会及现场调研,探讨电商模式以及相应的风险、资质等问题。

“节约成本当然是方面考虑,但另一方面最主要还是为了接近更多客户群体,毕竟基金公司自身拓展客户还有很多限制。从长远来看,发展直销渠道将是未来的主要方向。”上述基金公司电子商务负责人称。

金融超市与专卖并行

在多数受访人士看来,金融光大银行拓展网络渠道将是顺势而为,正如一位活跃于金融业和电商的人士告诉记者,“国外一些金融机构的‘触电’已成主流,比如美国的公募基金、日本的证券经纪业。”随着国内互联网客户年龄层的迁移、网销大环境的成熟,多家金融机构必然将网销作为渠道创新方向之一。

尽管如此,业界人士对于金融机

构“触电”的具体模式却有着不同的看法。就目前而言,主要存在三种模式,深度开发自己的官网;在以淘宝为主的第三方平台开设直销店;通过第三方理财机构平台代销。

前者有利于自有品牌的建立、客户黏度的增加,但往往存在初期投入成本高、知名度建立时间长等问题。而第三方平台本身已经具有一定的市场知名度,流量、客户资源相对稳定,借力第三方平台营销可快速实现业绩增速。”一位不愿具名的券商电子商务部人士称,前者有如专卖店,后者则类似金融产品超市。”

鉴于这三种模式各有利弊,银行、基金、保险等金融机构都面临着同样的选择困惑,大部分金融机构选择了两种渠道并行的模式。

支付宝金融事业部总经理袁雷鸣近日在一次论坛上表示,所有的交易都会朝着交易成本最低的价值洼地流动,淘宝目前的交易转化率为13%,比业内平均水平高一倍。光大银行虽是第二家在淘宝开旗舰店的银行,但一上线就推出了“定存宝”这类创新产品,因而引起业界很大关注。

然而部分受访人士的担忧也不无道理。按照上述模式,金融机构可能会受制于第三方平台,比如同业竞争可能挤压第三方平台的营销资源、抬高第三方平台的合作费用等;同时第三方平台的品牌波动对自身品牌亦会带来影响。这也是以交通银行和光大银行为代表的金融机构选择在第三方平台开设直销店,而建设银行显然希望利用自身平台抢占电商市场并带动传统业务线上发展的重要原因。

电子商务的市场巨大,在客户资源强大的背景下,商业银行大力发展电子商务也是推动中间业务转型的有效举措。”一位券商银行分析师告诉记者,但银行以自身渠道发展电商业务恐难与淘宝这类平台媲美。”

“需要金融机构在安全技术创新、客户服务等环节多下气力,提高风控能力,而监管层面也一直非常重视网销渠道的风险控制,规范政策正在陆续推出。”上述银行分析师称。

在他看来,未来一定会有类似的第三方理财网络超市出现,由于银行互相之间的排斥性,不太可能合作销售,而第三方则可以提供不同机构的多类产品供投资者选择。值得注意的是,随着新兴销售渠道的日益发展,未来风险点可能会更多,比如域名钓鱼等。这更需要金融机构在安全技术创新、客户服务等环节多下气力,提高风控能力,而监管层面也一直非常重视网销渠道的风险控制,规范政策正在陆续推出。”上述银行分析师称。

动了谁的奶酪

这是一场渠道革命,如今就连保险、基金、信托过去依赖的银行渠

道,也开始将渠道重心逐渐转移到网络平台。”一位股份制银行信用卡中心高管告诉记者。

这或许也是一把双刃剑。一方面,银行自身可依赖网络渠道扩展业务;另一方面,随着网络渠道逐渐成熟,银行所发挥的渠道作用未来也可能被削弱。对此,前述券商电子商务人士认为,随着保险、基金等网络直销渠道的建立和扩张,银行所发挥的渠道作用将会被削弱。但很长一段时间内,基于多项监管政策、客户习惯、既有软硬件设置等因素,银行作为金融产品销售主渠道的格局不会被改变。”

这也是大部分受访人士的看法。尽管金融产品选择在网络推广成本较低,还可以突破地域限制,但并非所有的金融产品都适合网上销售。

中信信用卡中心研究与发展中心赵丽告诉记者,“可通过网络销售的理财产品具备一些特性:简单、标准化、时效性短,譬如旅游意外险;而诸如人身险这种需要面签的复杂产品难以通过网络完全实现。”

赵丽认为,银行与保险、基金的路子可能还不一样,毕竟银行有网银,而且掌握着大量的客户资金数据,只是缺少像淘宝这样有人气的平台,因此并不排除未来多家银行之间有可能形成互联互通的平台来销售金融产品,也有可能与支付宝合作另外开辟线路。

据记者了解,银行对于网络的感情是复杂的,一方面他们希望能够利用网络平台来做一些事情,但另一方面又保持着警惕和谨慎的态度。

网络销售平台是否会对银行的客户资源形成分流?某股份制银行人士对此并不担忧,“能真正掌握客户信息的还是银行,银行可根据客户资金状况,为客户量身定制理财产品,渠道所具备的只是销售方面的影响力。”

我们所担心的是客户资源流失到网络,将来会涉及利益分成以及客户数据安全等问题。保险和基金由于业务单一,他们对于网络合作显然更有动力。相对来说,银行有着多元化的业务,在政策尚未明朗的情况下还是趋于保守的。”上述股份制银行人士称。

与之形成鲜明对比的则是基金公司,由于长期以来对银行这一渠道过于依赖,因此对于直销的渴求更为强烈。

尽管现阶段对银行的冲击并不大,但今后随着越来越多的理财产品在网上销售,参与的网络也越来越多,基金公司的议价能力可能会增强,对于银行的渠道作用将形成一定的冲击。”前述基金公司电子商务部负责人称。他同时指出,随着网络平台的发展,未来对第三方理财机构也将造成影响,但对于诺亚财富这类客户掌控能力较强的第三方影响并不大。

与此同时,网销渠道的拓展对于金融产品销售人员来说无疑是一场挑战。对于金融机构的理财经理来说,未来或许要向更高端和更专业的方向发展,简单的产品可以通过网络直销,而定制的、个性化产品则需要理财经理在线下完成。

■ 克观银行 | Luo Keguan's Column |

扎眼的异地跨行取现手续费

证券时报记者 罗克关

都说银行异地跨行取现手续费贵,因没有切身体会,一直不以为意。但近日的一次经历,让笔者对手续费之贵有了亲身感受。究竟贵到什么程度?真是不算不知道,一算吓一跳。

笔者家人不久前用某国有大行广州分行的借记卡,在深圳一处ATM机取现3000元。本以为手续费顶多5块10块,到账后才知道这笔简单的异地跨行取现业务被收取了32元手续费。家人以为是系统出错,向这家银行电话询问才知,异地跨行取现是按“1%手续费+2元费用”的收费标准,这笔取现的费用不多不少正好32元。

3000元取款竟要数十元手续费未免有点扎眼,如果再做个比较,任谁都会惊呼,太贵了!

一个简单的比照,是银行以3000元用来贷款,能实现多少收益?按照现行的一年期存款基准利率,3000元存入一年定期,银行应支付利息90元;3000元用于贷款,银行可实现180元的利息收入,不考虑运营费用,以收益扣除成本简单计算,银行净赚90元。

也就是说,银行信贷部门将这3000元倒腾上一年,才能赚上90元,显然不如几次异地跨行取现收益来得快。而普通储户3000元钱存上一整年,也不过得到90元利息,还不够应付几次异地跨行取现的手续费支出。而储户存在银行卡以备随时取现的通常是活期存款,3000元一年活期存款利息区区10.5元而已,还不足应付一次异地跨行取现的费用。

再看一看费率的比较。中国内地大多数商业银行近几年的平均息差鲜有超过3%,而一笔简单的异地跨行取现业

务,却需要按照1%进行收费。假若手续费上不封顶,意味着跨地区的资金调拨将有一笔刚性成本,企业一定会感到头痛。不过好在企业很少选择异地跨行取现作为主要的资金调拨方式,转账和支票的应用更为广泛。

为什么银行的收费这么贵?以异地跨行取现为例,笔者以为银行如不是因为承担了较高的成本,那这费率就带有相当程度的惩罚色彩。为什么?因为银行不希望客户把资金转走。而且笔者相信,如果能够事先了解取现成本,是否还要异地跨行取现,大多数储户恐怕会重新做出选择。

有趣的是,如果你在银行沉淀的资金很多,这个收费标准其实可以讨价还价。很多银行的贵宾客户,不管是在行内还是跨行调拨资金,手续费都要比普通客户便宜。这正是因为贵宾客户给银行带来了更多的资金——也就是更多的赚钱机会。而且银行非常清楚对于高端客户的营销之道,如果不能给出优惠,其他银行的优厚待遇就会让你的客户搬家。

权衡的结果,是最普通的储户需要面对最高的费率标准,这是银行收费问题之所以触发众怒的根本。而麻烦的是,银行在一些收费项目上给出的标准也是实不低,也因此一直逃难众矢之的。

这个问题有没有解决办法?当然有,而且会很有效,根本不用监管部门三令五申要求银行降价。以取现为例,可以凭借手机应用程序,通过数据定位告知用户所处最近、最便宜的取款点。有了这样的指导信息,用户自然要选择手续费低的银行处理业务,收费高的银行最终将不得不放下身段——因为科技抹平了信息鸿沟,降低了用户的选择成本。

一周重要新闻 微评

前海跨境人民币贷款细则发布 严控资金用途

新近发布的《前海跨境人民币贷款管理暂行办法实施细则》,规定了在前海注册以及实际经营或投资的企业获取跨境人民币贷款的具体业务流程,并明确严格控制资金用途,不得投资于价证券和金融产品、委托贷款、理财产品等。目前恒生、汇丰、渣打、建行、国开行香港分行等正在争取第一批受理跨境贷款业务。

微评:因跨境人民币贷款的资金成本比较低,因此人民银行深圳中心支行严格规范资金用途,以防资金流向实体经济以外的领域,演变成跨境监管套利。实际上,跨境人民币贷款容量对国内金融市场的影响可能远不及市场的担忧,毕竟香港仅有近6000亿元人民币存款,而我国2012年新增贷款却达8.2万亿元。

业绩快报折射行业景气 银行转型应对低速盈利

日前,浦发、光大和兴业银行先后发布了2012年业绩快报,显示在利率市场化、金融脱媒等多重压力下,银行高利润时代正渐行渐远。银行需谋求转型之路,寻找电子银行、移动金融等新的利润增长点。

微评:尽管业绩增速下滑已成事实,但银行积极转型的努力却有目共睹。回顾我国商业银行十几年来发展历程,每逢危机他们总能找到解决方法,但不容忽视的是,商业银行今年要渡过的关口要更艰难更复杂。

影子银行粉丝流失 理财“铁杆”移情A股

据银行人士透露,随着A股重拾升势,2012年年底一些重量级客户在部分理财产品到期后没有续档,一改近年对理财产品积极追捧的态度,将资金更多投资A股。

微评:虽然目前还没有数据证明投资理财产品的资金已经大规模转投A股,但股市资金的大规模流入确实让理财产品这一银行揽储利器倍感危机,也令银行今年稳定存款以及增加中间业务收入的期望又多添了一重不确定性。

光大金控计划8月18日挂牌 力争五年内整体上市

刚刚获得国务院重组批复的光大集团,日前召开2013年年度工作会议。光大集团董事长唐双宁表示,光大金融控股集团将争取今年8月18日挂牌,并力争五年内整体上市。唐双宁还表示,要继续论证光大银行包括H股在内的各种资本补充方式。

微评:8月18日,光大旗下所有的金融资产将正式并表,光大也将成为名副其实的大型综合金融控股企业;由于光大银行是光大金控的“主力”,因此预计光大银行的资产规模扩大与H股上市进程将会加紧推进。2013年光大银行在资本市场的种种动作非常值得关注。

今年调控 将呈“前松后紧”格局

央行10日公布的数据显示,2012年新增信贷8.2万亿元,社会融资规模达15.76万亿元,去年货币政策调控基本达到预期。专家分析认为,今年社会融资规模和新增贷款将继续保持一定幅度增长,受今年底物价因素影响,全年调控将呈“前松后紧”格局。

微评:在执行货币政策时,通胀是央行最担忧的因素,而市场普遍预计,今年由于中国经济进一步复苏而伴随上升的通胀,将成为今年货币政策放松的掣肘,因此,可以预料银行贷款的投放时间段以及企业申请长期贷款的时间段均有可能扎堆在上半年。

中国银行业 高盈利现象不可持续

谈及坊间对银行业暴利的议论,银监会副主席王兆星12日在北京表示,银行的高盈利可能只是阶段性的,从未来改革方向来说这一问题是不可以持续的;银行自身也面临越来越大的压力,只有持续不断地优化结构、金融创新才能扩大利润空间。

微评:2011年年末,民生银行行长一句“利润高得都不好意思公布”,将银行置身于舆论的风口浪尖上,而2012年经历了监管喊停乱收费以及利率市场化之后,银行利润增速下滑之势已难逆转,银行业充满危机感。(蔡恺)