

微信金融：

# 金融服务的第四战场

如果说微信革了零售金融的命，那未免有些太夸张了。得益于微信最基础的属性——即时通信工具，原本的手机银行、口袋基金多了一层弱交互功能。这的确改变了零售金融在手机端与用户的沟通模式，让它们不像APP一样看上去硬邦邦的。

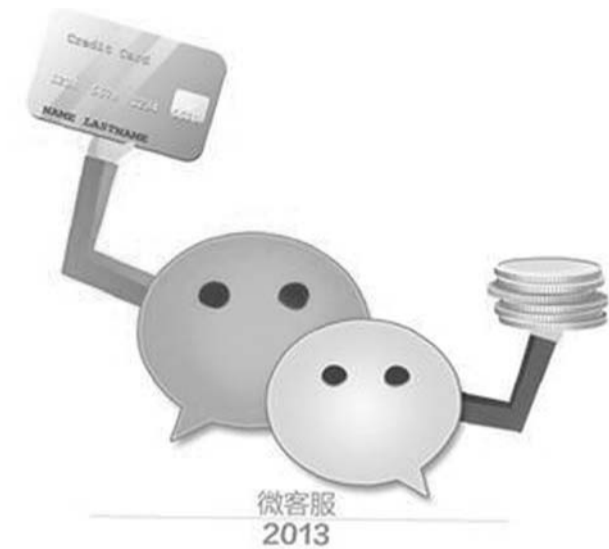
然而，微信能取代APP吗？仔细分析各种实际应用实现的方式，你会发现不少微信金融账号中提供的交易最终仍是基于手机银行、网页平台。比如招商银行的公众账号，当你输入“转账”这一关键词，系统会回复一条链接，点击该链接后，你就可以在微信里打开手机银行界面。而若手机银行上未开通转账功能，你并没有办法进行转账。

因此，所谓的微信转账并不像想象的那样有“输入对方账号、姓名和转账金额就可以搞定”的便捷，而微信也并没有“再造”一个银行，只是为用户提供了一个不同的入口。

但关键就在于，仅仅是这一个入口，已经足以引领一场零售金融服务的变革。想象一下这个场景：当你走在路上时，突然想查询一下银行卡内的余额。你可能会想到下一个手机银行，然而周围的环境又没有WiFi，最终你嫌麻烦就干脆算了。

可如果此时有人告诉你，你只要在微信里关注一个账号，经过简单的认证后就能查询余额，你是否就会心动一下？特别是如果你不喜欢电话银行每次都要“中文选1 账户余额选2 人工服务选0”的操作的话。

经验表明，让用户去主动下载一个APP的成本是很高的。微信提供了一个轻型的应用。它可以实现一些简单的交易，可以互动、推送资讯，尽管没有再造一个银行，却是一个实实在在的服务窗口。而添加微信关注账号相较于下载一个几兆的手机银行的简便，让用户很容易通过各家银行、基金、券商账号就对该机



微客服 2013

构的服务一览无余。

微信已经毫无争议地成为零售金融继柜台、网页、手机

APP外的第四个平台，而未来零售金融服务的竞争一定会让这个平台硝烟四起。

## 最佳金融微信公众账号Top4

在日前闭幕的腾讯合作伙伴大会上，十个微信公众账号成为了官方推荐的标杆。三家金融机构的名字闪现其中，分别是招商银行、华夏基金和中信证券。这三个得到官方肯定的账号有一个共同的特点就是重实用。

拿招商银行来说，添加关注后，你会看到其账号下提供三个菜单：一卡通、信用卡和特色服务。点开每个菜单则会有不同应用。如一卡通下面有账户查询、转账汇款、理财产品、生活缴费，信用卡下面有账单查询、快速还款、账单分期、积分查询等功能。

此外，特色服务下还有网点查

询及服务预约——可以查询周边网点及排队情况，周边ATM，预约办理专业版网银及跨行资金归集服务；申请信用卡、贷款、给手机充值等服务。除了外汇、投资管理、直付通协议管理、购买彩票和电影票、商旅预订等功能外，该账号基本把半个手机银行搬了过来，甚至还有手机银行不具备的新服务。

可惜，备受称赞的招商银行微信账号也有相当不人性化的一面：尝试在添加朋友里直接搜索“招商银行”，你会搜出一堆招商银行信用卡账号，借记卡用户看到这一反馈估计会觉得很难堪。目前，同时有借记卡、信用卡服务的招商银行

账号需要通过搜索cmbchina-95555添加。

相比之下，搜索华夏基金的账号倒是十分容易。华夏基金同样下设三个菜单：基金净值、我的账户和活期通。所有用户都可以点击基金净值下的查询净值来了解华夏旗下产品的情况，且查询方式非常灵活，你既可以输入“盛世”查询华夏盛世精选单只基金的净值，也可以输入“股票”查看所有股票型基金净值。

如果是华夏基金注册用户，在微信上通过身份验证还可使用查余额、查收益、查交易、查分红等服务，接收交易确认提醒，实现一些

基本的基金交易。

基金中，还有两个值得好评的账号：鹏华基金和博时基金。这两个基金的微信账号资讯充实，而且实现了通过微信申购、认购基金。

至于中信证券，其功能主要有持仓查询、交割单查询等。另外中信证券还推出了微信投顾，点击“服务产品”可以获得当日的盘中参考等投顾信息。

除了官方推荐的银行、基金、券商，第三方理财机构诺亚的微信账号也做得不错，主要表现在其资讯比较丰富，有产品信息、诺亚研究、资产配置报告，也可在线预约理财师和产品。

## 特色服务层出不穷

值得一提的是，还有一些金融机构虽然未必做得完全，但却有不少特色服务夺人眼球。

比如国信证券主打研究牌：

输入股票代码，可以收到个股走势和个股诊断。当然，个股诊断的主要内容是近期分析师的评级，信不信由你了。点击研报索取还

可以获得国信证券研究所当日的晨会报告。

鹏华基金除提供申购、赎回服务外，在资讯内容上也下了一

番工夫。有星座理财、以基金经理谈投资理念为主的鹏华投资观、投资小故事连载鹏华悦读会等，体现出与同类账号的差异性。

## 僵尸账号、沉默账号大把

当然，也有很多对微信并不上心的金融机构。它们要不压根就没有微信公众账号，要不就是开通了账号后但鲜有维护，导致微信上产生了不少金融机构的僵尸账号、沉默账号。

比如光大保德信基金，用户添加完关注后收到一句：“你好，欢迎关注光大保德信基金！”然后

就再也没有下文了——也没有历史消息，看起来已经荒芜了很久。

平安银行的问候语是“亲，您终于来了，我们等您很久了！”但接下来，就要轮到用户对平安银行说一句：“我等您很久了！”从消息记录来看，平安银行上一次推送消息是5月22日，再上一次是4月20日，然后就是2012年11月发送的

第一条信息。类似的还有浦发银行，只在6月7日和6月8日发送过两条信息。

虽然绝不将发送信息的频率与服务同等起来，但适当地和用户增加互动，推送一些促销、产品信息也是必要且有价值的。在这一点上，最勤快的榜样是交通银行，该行每天都会发送各种

各样的促销信息：星期五打折、星级酒店优惠、积分买车险……一天一条，既不会让用户感到自己关注了一个话痨，信息也非常实用。

随着零售金融服务的微信平台竞争越发激烈，这些沉默的账号也许总有一天会生动地开口来。(宗禾)

## 银华永兴A今日开放 约定收益4.7%同类最高

银华永兴纯债分级基金A类份额——永兴A(161824)进入成立以来的首个开放日，根据基金合同的约定，本开放日后六个月，银华基金公布的永兴A约定收益率为4.7%，为同类产品最高收益率。银华永兴A不上市交易，每半年开放一次申购赎回，为一只类理财型产品。根据记者统计，这一收益率在同类24只基金产品中(半封闭债类分级基金)为最高收益水平。而其最低1000元的申购门槛，也使其较银行理财产品更适合中小投资者。

## 沟通零距离 华泰柏瑞瞄准微信营销

华泰柏瑞官方微信正式上线。现关注华泰柏瑞基金官方微信的朋友即可参加数字猜谜赢奖品活动，猜中者有机会赢取100元京东购物卡。华泰柏瑞市场部人士表示，微信作为非常有针对性的客户沟通平台，华泰柏瑞官方微信初期以打造独家趣味内容为主，近期将围绕华泰柏瑞两大王牌领域——主动量化和ETF，力求用轻松的方式为投资者提供最希望知道的理财知识，接下来，也会完善官方微信平台的服务功能，实现新媒体营销的360度升级。

## 银联卡境外紧急现金支援 范围延伸到196个国家和地区

从青岛银联获悉：银联国际近期与全球第二大汇款服务公司——速汇金全面开展合作，为银联信用卡(卡号以62开头，卡面有银联标识)持卡人在境外196个国家和地区，超过30万个网点提供紧急现金支援服务。

通过此次合作，银联卡境外紧急现金支援服务范围从此前的20个国家和地区，52家网点延伸至全球，为持卡人出境用卡提供更全面的服务保障，进一步完善了银联卡境外服务体系。除速汇金网点之外，境内所有商业银行发行的银联信用卡持卡人均可在此前已开通紧急现金支援服务的中国港澳台、日韩、新加坡等12个亚太国家和地区以及美国、英国、法国等8个欧美国家，通过当地指定银行网点获取该服务。

境外紧急现金支援服务是银联卡境外服务体系的重要内容之一。银联信用卡持卡人在境外如无法使用银联卡或发生卡片丢失、被盗等紧急情况，可致电所在地银联服务电话或境内发卡行客服电话，申请最高等值5000美元的紧急现金支援。发卡银行根据卡片授信额度，对持卡人进行身份验证及服务确认后，持卡人即可在附近的服务网点领取到现金。需要更加详细了解此项服务的岛城市民，可登录中国银联官网“我要用卡-境外用卡”栏目查询。

## 胶州三里河街道办事处加强“四项突破”

日前，胶州市三里河街道办事处人口计生办坚持以人为本，全面提升计生工作整体质量，做到各项工作真正从基层基础抓起，使全街道办处计划生育工作呈现“四项突破”。一是服务阵地呈现新突破。配齐配强了计生服务站各种服务设施及仪器，在村内建成了计生服务室、协会之家、人口学校和计生宣传栏等设施。二是宣传工作呈现新突破。在街道办事处主要街道及辖区内各村全部建立了宣传一条街；定期进行培训班，提高育龄群众应急能力。三是计生基础工作出现新突破。为进一步夯实计生基础工作，该街道办事处下大力气狠抓了基础工作的奖惩。四是计生人员素质有新突破。按照“年轻化、知识化、有能力”公开选拔计生专干，办事处计生专干工作理念、业务素质有了新提高。

据了解，该街道办投资40万元建设社区计生卫生便民服务中心，为服务社区居民和计生工作开展提供了坚实的阵地保障。高标准建设计划生育办公室、计生协会办公室、人口学校、协会活

动之家、现代远程教育室，建立健全了各种簿册和图板，设立档案柜、药具柜和图书角，并配备了触摸屏、微机、电视机和影碟机，保证随时都可以观看计划生育知识，在整体布局中有效突出了计划生育这个重点。在宣传内容上“粗细”结合。按照固定醒目、图文并茂、美观整洁、注重实效的要求，建成长达800米的计划生育宣传一条街。在驻地路段，设立了8个大型宣传牌，在宣传范围上不仅宣传《人口和计划生育法》等法律、法规，而且将婚育新风、生殖保健等内容作为宣传重点，使人口计划生育宣传教育进村入院，深入人心。投入近5万元，为31个村制作精美的写真宣传牌及宣传横幅，同时各村利用黑板报、宣传栏宣传“一法三规一条例”，利用广播早、中、晚播放《新决定》宣传提纲50分钟。不断完善和创新工作机制，启动“人口计生优质服务创新年”、“为民服务360”工程，通过落实计生引导政策等一系列惠民、惠民举措，解决了基层工作中的群众关注的热点、难点问题。

(张宝华 李军)

## 胶州市李哥庄镇提高人口计生服务管理水平

为进一步提高人口计生服务水平，胶州市李哥庄镇党委政府根据前7个月的工作实际，在加强领导、强化工作措施、营造宣传氛围的基础上，进一步加大对人力、物力、财力的投入力度，为夯实基层基础工作提供了坚实的保障；同时，按照“全面、准确、规范”的目标要求，结合正在开展的计划生育集中整治活动中所暴露出来的不同问题，突出治理出生人口性别比失调、健康查体、流动人口日常管理和档案材料规范完善等工作重点，对各个环节的工作进行全面梳理，分析原因，寻找差距，制定对策，为全年的计生工作奠定了基础，把各项工作做细、做实、做好。加强宣传，逐步提升人口计生管理水

平，严格落实责任。做好流动人口人群的计划生育宣传教育、落实免费办理婚育证明等工作。加强流动人口台帐管理，对流动人口进行全面、细致的调查摸底和清理登记，将流动人口纳入正常管理与服务范围，实行以流入地管理为主的目标管理。充分利用全国流动人口信息交换平台，增强两地信息沟通，及时掌握流动人口计划生育情况。公安、计生、民政、工商等部门加强协调配合，在办理相关登记手续和证件时，对《流动人口婚育证明》实行首先验证制度，对流入人口实行计划生育“属地化管理、市民化服务”，将流动人口计划生育管理和服务纳入经常性工作范围。打造计生品牌效应，全面推进

诚信计生工作。加强对诚信计生工作的领导，总结经验，积极稳妥地推进诚信计生工作的全面开展，落实工作责任制，层层抓好落实，确保诚信计生工作取得实效；结合实际，制定方案，确保诚信计生工作扎实稳步开展；加大宣传力度，营造浓厚的宣传氛围，切实提高群众对诚信计生的知晓率，引导群众积极参加诚信计生活动，为诚信计生工作的开展营造浓厚的氛围和奠定扎实的群众基础；加强督促、检查。各村要加强对诚信计生工作的检查指导，及时发现并研究解决在开展诚信计生工作中遇到的困难和问题，有效防止违法反弹现象的发生，狠抓了基础工作的奖惩。(魏守鹏)

## 胶州里岔工商引导企业申注商标

胶州市工商局里岔工商所采取有力措施，动员和鼓励企业大力实施“产品出口、商标先行”的“走出去”战略，加大行政指导力度，积极引导企业申请注册商标。(杨华林)