

报告日期：2014年12月31日

金融服务外包 | 行业研究报告 | 行业动态

财务与投资研究部

联系人：贾雷

电话：021-50305769

邮箱：jial@coi.org.cn

联系人：季成

电话：021-58998731

邮箱：jic@coi.org.cn



上海

上海市浦东新区新金桥路 27
号 13 幢，邮编：201206

北京

北京市东城区安定门外东后
巷 28 号，邮编：100710

<http://coi.mofcom.gov.cn>

目 录

1 金融服务外包政策与行业动态

- 1.1 银监会拟激励银行业去“IOE”
- 1.2 民营银行试点扩围在即 两家开业进入倒计时
- 1.3 多家银行跨界做电商 两者相互渗透或成趋势
- 1.4 互联网金融产品转向移动应用和大数据
- 1.5 POS 贷渐成银行小微业务标配
- 1.6 银监会部署新常态下银行业改革
- 1.7 平安一“账”通关 演绎科技引领金融的新传奇
- 1.8 P2P 网贷平台钱多多挂牌上股交 E 板
- 1.9 2014 主要金融政策大事记

2 典型金融服务外包公司动态

- 2.1 金证股份通过 CMMI5 级认证
- 2.2 广电运通获两项中国专利优秀奖
- 2.3 信雅达中标常熟农商行集中作业项目
- 2.4 长亮科技持续发力农信系统
- 2.5 软通动力成功中标国联集团互联网金融综合信息系统一期项目
- 2.6 神州信息荣膺中国信息产业 IT 服务最具影响力企业奖
- 2.7 恒生电子承建的中银国际卢森堡分行股票代理系统成功上线
- 2.8 新大陆移动支付成为民生银行快乐收终端设备供应商
- 2.9 华拓数码合肥战略基地正式签约

3 本期金融服务外包之星

- 3.1 金融外包企业：华拓数码
- 3.2 金融外包园区：上海宏慧·盟智园

4 金融服务外包视点摘录

- 4.1 中国信用、普惠服务与互联网金融
- 4.2 2015 银行告别暴利迎零增长时代 仍有红包可期

1 金融服务外包政策与行业动态

1.1 银监会拟激励银行业去“IOE”

“全面落实自主可控战略，提升科技治理现代化水平”成为今年中国银行业信息科技风险管理年会一大主题。上证报记者自与会人士处获得的会议信息显示，银监会正联合工信部制定应用安全可控信息技术相关指导意见的详细推进指南，并拟对坚持推进自主可控的银行予以一定监管激励。

今年以来银监会大力推动银行业信息科技自主可控进程，持续监测，重点推进，银行业自主可控工作进展加快。

根据监测，目前安全可控小型机在银行关键系统应用已取得突破，网络设备、PC服务器的占比翻番，其中网络设备占比已超过50%，安全可控的文字处理软件普及速度加快，更重要的是，部分银行敢于打破成规，积极探索启用新的架构和解决方案，通过架构转型，为使用安全可控信息技术留出空间，铺平道路。

9月份，银监会曾联合发改委、科技部、工信部印发了《关于应用安全可控信息技术、加强银行业网络安全和信息化建设的指导意见》，对工作任务、工作措施进行了总体部署，此次风险管理年会传递出的进一步信息是，最近银监会正联合工信部制定详细的推进指南。

相关高层还强调，要保障银行业网络和信息安全，提升信息化建设水平，关键要处理好的关系之一就是安全与自主的关系。

“不能把安全与自主对立起来，应该看到，尽管很多自主技术还需要进一步改进提升，但我们不能妄自菲薄，只有自主可控，我们才掌握了安全的螺旋式上升通道。”该高层指出，银行业应当鼓励和参与自主创新，这不仅仅是关系到承担社会责任的问题，更关系到银行业未来的发展转型。

银监会正考虑给予自主可控战略的实施给予一定的激励。“对于坚持推进自主可控的银行，我们将予以一定的监管激励，不仅要在信息科技监管评级当中予以加分，还可以适当调整信息科技风险监管容忍度。”上述高层称。

对信息科技自主可控战略的强调要追溯到“棱镜”事件所引发的各界对信息安全的高度关注。正是“棱镜”事件推动大型企业后台“IOE”这一多年黄金架构进入公众关注视野，今年系列新闻报道一度令“去IOE”呼声高涨。

IOE 分别指 IBM(国际商用机器公司)、Oracle(甲骨文)和 EMC(易安信),三者分别是小型机、数据库和高端存储的领导厂商,它们组成的系统被视为大型金融企业后台的“黄金架构”。不过,央行曾澄清,去 IOE 并非淘汰三家厂商产品与服务,而是减少对于三家公司的依赖。

需要指出的是,自主可控战略的实施利好中国企业。中科院院士倪光南曾指出,“增强网络空间安全,在国家层面上,将会采取各种举措大力推进 IT 软硬件国产化,这对中国企业是一个很好的机遇”。

——来源：上海证券报，2014 年 12 月 4 日

1.2 民营银行试点扩围在即 两家开业进入倒计时

目前首批五家民营银行试点忙于筹备与开业,《证券日报》记者从一位知情人士处获悉,“目前正在紧锣密鼓地筹备,但 12 月底前不能开业,争取 2015 年 1 月份正式开业。”据悉,温州民商银行办公楼装修接近尾声。

在此之前,12 月 16 日,全国第一家民营银行“深圳前海微众银行股份有限公司”依法核准,在前海注册窗口依法领取商事主体营业执照,正式成立。

深圳前海微众银行的主要发起人包括腾讯网域公司、百业源投资公司和立业集团等知名民营企业,注册地为深圳前海。深圳前海微众银行注册资本 30 亿元。微众银行的经营范围包括吸收公众存款,主要是个人及小微企业存款;主要针对个人及小微企业发放短期、中期和长期贷款;办理国内外结算以及票据、债券、外汇、银行卡等业务。温州民商银行主要为温州区域的小微企业、个体工商户和小区居民、县域三农提供普惠金融服务,将为实体经济发展提供高效和差异化的金融服务。

据记者了解,民营银行分为筹建期和正式营业两个阶段。从 7 月份银监会批准深圳前海微众银行、温州民商银行、天津金城银行筹建起始,三家民营银行试点有 6 个月筹建期,提前 1 个月申报开业申请,从时间上来看,要求 6 个月以内完成筹建,如果 6 个月以内完不成筹建,有一次延期机会,延期三个月,否则批复筹建的内容作废。这意味着,温州民商银行、天津金城银行申请开业进入倒计时。

近日银监会召开的 2015 年全国银行业监督管理工作电视电话会议强调,2015 年将继续扩大民营银行试点范围,加快出台民营银行发展指导意见,完

善民营银行持续监管框架。前不久，银监会在传达中央经济工作会议时表示将积极推动民营银行以及民间资本发起设立消费金融公司、村镇银行、参与现有非银机构和高风险机构重组的扩大试点工作。

目前中西部地区有意向的民营企业与银监会一直保持密切沟通，银监会对已经形成的设立民营银行的初步方案将继续进行指导。与此巧合的是，近日有消息称，新疆正在加快新疆银行和南疆民营银行筹建运营，其中新疆银行已正式获国务院审批筹建。与此同时，新疆和田、喀什地方政府积极开展筹建民营银行的可行性研究，分别向新疆银监局提交了设立民营银行的可行性研究报告，积极争取注册地设在当地。

据悉，目前已经有东北地区和中西部地区正在考虑筹建民营银行，有的已经将初步方案申报给了政府部门，而银监会方面也将考虑在金融服务薄弱地区，加快推动具备条件的民间资本发起设立民营银行，由东部向中西部、北部扩大试点范围。

上述电视电话会议除了明确继续扩大民营银行试点，还强调扩大消费金融公司试点范围，广泛吸收符合条件的民间资本参与；扩大村镇银行民资股比范围，支持民间资本参与发起设立村镇银行，提高民间资本占比；扩大民间资本参与机构重组范围。推进银行业金融机构混合所有制改革，拓宽民间资本进入银行业的渠道。

——来源：证券日报，2014年12月25日

1.3 多家银行跨界做电商 两者相互渗透或成趋势

近日，杭州银行跨界试水电商，力推网上购物平台——“e+生活圈”，并主打跨境电商。实际上，近年来银行涉足电商的案例比比皆是。据记者了解，目前已有建行、招行、民生等多家银行在网上经营商城。与此同时，电商也开始逐渐涉足银行，如阿里的浙江网商银行。对此，浙江省国际金融学会会长金雪军在接受《每日经济新闻》记者采访时表示，只要银行客户有需求，在此基础上开展电商就是合理的。银行做电商和电商做银行，是互联网金融发展的两个重要方面，两者之间相互拓展是未来的一种发展趋势。

不过，对于银行该不该做电商，各方人士有不同意见。

专家：银行看中电商潜在客户

资料显示，“e+生活圈”是杭州银行打造的集跨境购、积分商城、本地生活及社区金融于一体的综合电子商务平台。杭州银行相关工作人员表示，搭建“e+生活圈”旨在为广大市民提供贴心服务。

据了解，目前已有 100 多家商户入驻“e+生活圈”，销售范围包括化妆品、童鞋、数码产品、精品女装、健康食品等，除杭州银行自身的借记卡、信用卡外，还支持 200 多家银行的银联借记卡用于支付。实际上，近年来涉足电商领域的银行越来越多，如建行“善融商务”、交行“交博汇”、农行“E商管家”等。

对此，中国电子商务研究中心助理分析师钱海利对《每日经济新闻》记者表示，银行做跨境电商，一方面是因为，跨境电商的市场利益很诱人；另一方面，在电商纷纷跨界金融的背景下，银行也希望通过搭建电子商务平台，实现电商金融一站式服务，守住正在被电商挖角的客户。“在现在的电子商务大环境下，银行做电商更多是看中了电商这个链条上的潜在客户，目的是寻求提供更多金融服务的可能。”钱海利说。

各方对银行做电商分歧大

值得一提的是，涉足电商的银行多为一些大中型银行。这其中做得好的，也有做得一般的。例如，在互联网金融领域起步较早的建行善融商务，截止 2013 年底，上线 18 个月的善融商务平台交易额超过 300 亿元，其中 B2C 交易额超过 10 亿元，目前稳居行业领头羊地位。而兴业银行的信用卡商城则在经营了三年半左右后，于 2013 年 8 月 31 日正式关闭，当时公告中并未说明关闭商城的具体原因，仅称是“因业务调整”。

对于银行该不该做电商，各方人士有不同意见。

某银行业内人士表示，商业银行涉足电子商务领域的主要目的在于锁定客户资源。电商产品可以帮助银行获取更多的客户，也能够提高信用卡等银行卡的使用率，从而提升银行的收益。因此，银行应该抓住电商业务。

国际金融问题专家赵庆明也曾公开表示，电子商务从本质上来说，其实属于一种中间业务。银行跨界做电商是其大力发展中间业务的表现，可以使银行的收入更加多元化，增加银行的非利息收入，有利于推动银行的转型。

不过，中国社会科学院金融研究所银行研究室主任曹刚对《每日经济新闻》记者表示，不看好银行做电商综合平台，城商行等中小银行更是没有必

要做。银行自己做电商是做不好的，最多只能做二流的，不过为客户提供一些便利倒是可以的。

持类似观点的还有金融分析师陈凯，他表示，相比阿里、京东等独立电商平台，银行系平台并不具有优势。相反，还有可能因为银行决策链条较长，对互联网反应较慢以及不适应互联网营销的流量文化而走入歧途。但金雪军指出，银行系电商和独立电商平台各有各的市场，两者互不影响。未来，涉足电商的银行将越来越多。不过，无论大银行还是小银行，都必须面对电商市场不断发展的环境，然后根据自身情况和特色，做好发展定位。

——来源：每日经济新闻，2014年12月25日

1.4 互联网金融产品转向移动应用和大数据

随着消费主体的逐渐迁移、智能移动端的普及，以及信息技术的发展，如何在兼顾金融的安全和互联网的快速的同时，以最精准的姿态、最良好的服务打造互联网金融产品，是行业人士关注和探索的方向。

在2014第一财经互联网金融产品峰会上，多位业内人士表示，融合、开放、分享、数据等关键词已经成为打造未来产品的核心理念。

“今天中国消费者的主轴是50后、60后以及70后，但是80后、90后等年轻的消费者在整个消费中的作用越来越大，在未来5到10年，双轴驱动的局面一定会回到以90后为主导消费的新时代。”第一财经传媒有限公司总编辑秦朔说。秦朔表示，借助互联网工具，产生的诸多互联网产品和互联网服务，一定能够真正地让金融普惠化、民主化、平等化。

蚂蚁金融服务集团副总经理韩歆毅表示，未来互联网中心有可能从美国开始转向，而这对于从事互联网金融的人是良好契机。“这个风口不光是吹在我们身边，也不光是吹在中国，还能吹到世界，把我们也打造成世界第二个互联网中心。”韩歆毅说。

中国网民移动互联网时代在2014年正式到来，与之相伴的是移动支付需求的爆发，百度百付宝数据显示，2014年第三季度，用户在移动端上网的比例提升83.4%，超过了PC端。

截至2014年第三季度，移动搜索的次数同比增长了48%。“每天通过移动搜索带来的10亿级Web流量当中，跟生活服务需求相关的有65%，对应了大量消费支付的需求。”百度百付宝公司业务发展部资深总监李佳表示。

移动互联网时代对接的不仅仅是用户的移动终端，这也是企业级移动应用的时代，太平洋人寿保险公司常务副总经理杨晓灵表示，移动互联网企业及应用的核心在于通过移动互联网技术实现前中后台的融合以及实现端到端的交互两大价值实现。“前中后台即打通企业的各个环节，将开发、推广、风险控制、客户服务、供应链等各个环节有机结合。”杨晓灵表示，端对端的交互即充分利用大数据、云计算等平台，实现线上线下一个客户多个产品、多个界面的服务。

以用户作横轴，功能做纵轴，即构成了一个象限图。在不同的象限里面，内部用户的销售支持，外部用户的服务保障，均存在移动应用产品的机会点。

汇添富基金管理股份有限公司首席运营官陈灿辉表示，作为具有强监管的金融行业要发展互联网金融，首先要具有较强的互联网能力，同时要兼具较强的金融能力。“如果没有，则可以整合在一起。”陈灿辉说。

“从互联网金融角度出发，应该具备四个能力。”陈灿辉进一步解释道，其中互联网能力占据两个，分别是系统、功能的实现和强大的运营能力。除此之外，还要找到金融中的核心资产并进行良好的运营，最后一个功能则是对产品进行符合互联网行为的包装。

当前已经进入数据的时代，经过 2014 年的发展，业内已经认识到大数据在现代互联网经济发展中的应用。韩歆毅表示，在互联网金融 1.0 时代，更多是将线下产品搬到线上销售，是一个提高交易效率、降低交易成本的过程。未来将进入 2.0 时代，通过大数据进一步降低交易成本，使得原来不可能的产品变成可能。这是传统金融机构由于存在劳动生产率限制、服务成本下行而无法企及的。

“互联网以便捷的方式和手段降低了交易成本，对金融业务实现了优化配置以及低成本提交。”天云融创数据科技(北京)有限公司 CEO 雷涛表示，互联网去媒介化的作用形成了网银、电子支付、P2P 撮合交易的工具角色。

不同于核心是货币这一生产资料的传统金融，当前基于消费者行为的新生产资料已经出现。“以在淘宝的行为痕迹为模式，顾客同生产者不再对立即产生价值数据。数据搜集后可利用大数据技术，以低成本汇集进而形成生产力，实现从卖方市场向买方市场的转型。”雷涛表示，大数据开阔了金融视野，对于金融的流转性有一个全局的尝试。

——来源：第一财经日报，2014 年 12 月 23 日

1.5 POS 贷渐成银行小微业务标配

12月26日,浦发银行在上海发布全新小微融资平台——“网贷通”,主要是依靠其POS机交易信息和个人征信信息,申请贷款到账平均耗时5分钟。浦发银行已与通联支付、银联商务两大收单机构合作,联合推出两大“网贷通”子产品。目前,中信银行、江苏银行、南京银行、建行、招行、光大银行、华夏银行、浦发银行等多家商业银行均已推出基于POS机流水数据的贷款服务。某城商行内部人士告诉《每日经济新闻》记者,POS贷业务已经渐渐成为商业银行,特别是中小型商业银行小微业务的标配。

风控模型仍待完善

据了解,“网贷通”平台利用系统对接的方式,通过客户在线授权实时获取客户相关信息和数据,以申请人交易流水、个人征信等信息为依据,运用信用评分模型、决策系统等数据化分析手段,实现对申请人的综合信用评价与差异化风险定价。

浦发银行相关负责人向《每日经济新闻》记者介绍,这种发放贷款的极速模式主要是依靠其POS机交易信息和个人征信信息,因此“网贷通”的目标客户群主要是个体经营商户。“网贷通”最具突破性的地方在贷款审批的效率上,客户从申请到贷款支用平均只需5分钟,最高授信金额100万元。”

浦发银行零售业务总监汪素南告诉记者,通过一家企业的资金流水数据、个人征信信息等数据建立一个大数据风控模型,这个模型可以判断企业的经营情况,以及是否存在潜在风险。

对于该款产品目前的坏账情况,汪素南坦言,“‘网贷通’业务在做到第900多笔时出现了第一笔坏账,该客户确实存在一些恶意行为,比如他的POS机地点移动了很多次,而且大部分交易都发生在晚上11点以后。银行就调整模型,将这两个因素纳入模型的约束条件中。随着贷款数量增多,模型也在不断完善之中。”

瞄准小微企业和个体商户

事实上,放眼当前银行小微金融业务,与之类似的基于POS机流水数据的贷款模式已不鲜见。2013年,中信银行就和银联商务率先推出POS网络商户贷款业务。此后,江苏银行、南京银行等商业银行都以小微金融业务作

为重点跟进。同时，银联商务、汇付天下等第三方支付机构也与多家银行展开合作。

据记者不完全统计，目前包括中信银行、江苏银行、南京银行、建行、招行、光大银行、华夏银行、浦发银行等商业银行均推出基于 POS 机流水数据的贷款服务。商业银行的 POS 贷业务大多是采用和第三方支付公司合作的模式，其核心就是大数据。前述城商行内部人士告诉《每日经济新闻》记者，尽管各银行的具体业务略有不同，但都瞄准了小微企业和个体商户信用贷款，利用大数据进行分析。

在得数据者得天下的互联网时代，阿里、腾讯等互联网企业具有先天优势，其自身就积累了大量交易数据。比如，阿里的小额贷款业务就是依托其强大的数据资源做成的。此外，一些互联网金融公司，如 P2P、第三方支付企业也在不断分食贷款业务。

“与第三方支付合作，银行可以直接获得客户的经营流水等数据，再把这些数据纳入到自己的风控模型中。”上述城商行内部人士表示，“如果得不到数据银行肯定不乐意，因为没有数据银行就难分析风险。”

在汪素南看来，互联网企业想做银行的事情，银行业务也在进行互联网化。在存款方面，目前余额宝等货币基金的规模已基本稳定。在结算方面，第三方支付进来之后有部分银行的结算业务移到了第三方支付那里去，但现在的格局已经稳定了。“第三块就是贷款业务，目前在这方面，我们已经感受到了危机。‘网贷通’就是应对互联网金融的举措。”

——来源：每日经济新闻，2014 年 12 月 29 日

1.6 银监会部署新常态下银行业改革

近日，银监会召开 2015 年全国银行业监督管理工作电视电话会议，银监会党委书记、主席尚福林出席会议并讲话。会议要求，银行业金融机构要充分认识到新常态，同时提出 2015 年全面推进银行业改革开放，全面提升服务实体经济能力。

支持民间资本多渠道进入

对于全面深化银行业改革开放，会议提到的一大重点是支持民间资本多渠道进入各类银行机构。具体包括扩大民营银行试点范围，加快出台民营银行发展指导意见，完善民营银行持续监管框架；扩大消费金融公司试点范围，

广泛吸收符合条件的民间资本参与；扩大村镇银行民资股比范围，支持民间资本参与发起设立村镇银行，提高民间资本占比；扩大民间资本参与机构重组范围。推进银行业金融机构混合所有制改革，拓宽民间资本进入银行业的渠道。

2014 年银行业改革开放已取得重点突破。民间资本进入银行业取得新突破，首批 5 家民营银行完成批筹，其中 1 家已批准开业；新设 14 家民营控股的非银行金融机构，新增 108 家民间资本占主导地位的村镇银行。

与此同时，积极推动银行业务管理架构改革，提高银行专营化水平。深化事业部制改革，促进“部门银行”向“流程银行”转变；推进专营部门改革，实现业务合理集成，缩短经营链条，缩小管理半径；探索部分业务板块和条线子公司制改革。

就全面提升金融服务质效，会议重点提出：一是积极支持国家战略实施。大力支持“一带一路”、京津冀协同发展、长江经济带三大战略实施，积极推动亚太地区基础建设投资和互联互通，加大金砖国家金融合作。要以创新推动国家产业结构优化升级。加大对中西部地区基础设施建设、重点领域、薄弱环节的信贷支持。积极参与投资协定和自贸区谈判，总结推广上海自贸区成功经验，支持构建开放型经济新体制。二是促进产业结构调整，积极发现和培育新增长点。三是大力推进普惠金融发展。

夯实行业五大系统

会议还提到，要夯实行业五大系统，提速金融基础设施建设。一是产品登记系统，重点探索信托产品、理财产品、金融租赁产品登记等系统建设；二是资产流转系统，推动信贷资产证券化常规化发展；三是流动性互助系统，满足中小金融机构的流动性调剂需求；四是客户风险和欺诈信息系统，实现银行客户风险信息共享；五是新闻信息发布系统，研究建立统一的银行业新闻信息发布平台。

全面落实风险防控责任也是 2015 年工作的重点。会议提出要完善差别化授信，避免一刀切式的抽贷，造成企业资金链断裂。注重地方政府、司法、公安、协会联动，形成合力。对押品价值波动风险，要加强监测预警研判、压力测试、押品管理和集中度管理。对流动性风险，要做好监测和压力测试，确保流动性管理全面涵盖各类表内外业务。丰富流动性管理工具。加强流动

性互助和政策协调，建立区域内中小银行流动性互助基金，强化大型银行和中小银行之间的资金协作，构建同业互助机制，共同维护市场稳定等。

数据显示，截至 11 月底，商业银行不良贷款率 1.31%，保持在较低水平。资本回报率和资产回报率 19.78%和 1.35%；成本收入比下降到 28.87%，同比降低 1.34 个百分点；拨备覆盖率保持在 229.7%的较高水平；资本充足率提高到 12.93%，同比增加 0.75 个百分点。

认识银行业新常态五大特征

会议还指出，要全面推进银行业法治建设。完善银行业法律法规体系，推动市场退出、普惠金融、民间融资等领域的立法工作，推动修订一批基础法律法规。

需要指出的是，此次会议首次明确，银行业要充分认识的新常态五大特征分别为：一是充分认识贷款增速回稳的趋势，加快调整发展战略；二是充分认识存贷利差收窄的趋势，积极转变盈利模式；三是充分认识社会融资方式转变的趋势，大力提升创新驱动能力；四是充分认识不良贷款反弹的趋势，切实防范化解风险隐患；五是充分认识“宽进严管”的趋势，强化守法合规经营。

——来源：上海证券报，2014 年 12 月 24 日

1.7 平安一“账”通关 演绎科技引领金融的新传奇

在平安庞大的金融版图中，平安金科（全称：深圳平安金融科技咨询有限公司）是一个特别的存在。外人看来，平安金科似乎是当年平安掌门人马明哲布的一颗“闲棋”，时至今日，在互联网金融浪潮中却处处彰显着当初的深谋远虑。短短几年内，这颗“闲棋”不断开花结果，陆续孵化出了平安好车、平安好房、万里通等一系列炙手可热的移动互联产品，也成为贯彻平安“科技引领金融”互联网金融战略的强大驱动力。

近日平安金科再交新答卷，平安旗下综合资产账户管理平台——一账通移动端上线，实现千万用户一“账”通关，轻松管理资产与账户，开启更连接、更开放的网络金融新时代。

聚焦用户“痛点”

在快节奏都市生活里，个人财务环境日趋复杂，科学高效管理账户、合理配置资产、个人财富快速增值是每个都市人的首要目标。一账通 APP 整合所有平安账户和其他金融、非金融机构网上账户，用户只需一个账户、一套密码、一次登录，即可轻松实现保险、银行、投资等账户管理与资产管理的多种需求，提供一键式便捷服务，这也是国内金融机构推出的首个一站式移动金融服务平台。

一账通是平安集团在 2009 年 8 月推出的网络综合资产账户管理工具，目前已积累近 4000 万注册用户。“移动端的推出，实现在移动领域里汇集用户所有资产账户，解决多账户操作麻烦，”平安金科 CEO 罗子斌介绍说，“多账户管理的问题，说起来简单，却恰是用户的痛点所在，大多数人至少有三、四张银行卡、一、两张信用卡，还有各种证券、保险等账户，通过一账通，摆脱访问不同网站、重复输入各种用户名和密码、解决丢失和忘记密码等麻烦。”

一账通移动端设有现金、信用卡、财富和独具特色的我四大模块。现金管理模块，用户可绑定名下所有银行卡，并可独享“一账通宝”获得现金收益；信用卡模块，可绑定信用卡查看账单及明细，还可通过一账通宝还信用卡，查看并比较各家信用卡免息期，选择最有利的使用；财富管理模块，可整合用户所有账户信息，银行、保险、证券、车辆、房产等，资产总额一目了然；我模块，将包括身份证、驾照、名片等个人信息存放平安的云端，提供个人证件管理服务。

打造“用户的一账通”

“一个，就够了。”是一账通移动端的口号。罗子斌表示，“从用户的需求出发，打造用户的一账通，而不仅仅是平安的一账通。”

背靠平安集团，一账通的金融基因自不必说，整个团队也融入了更多互联网人才。罗子斌本人为例，毕业于美国卡内基·梅隆大学，在麻省理工学院完成 MBA，先后就职于 Oracle、麦肯锡等世界顶尖公司，在麦肯锡全球副董事任上加盟平安集团，在互联网金融、电子商务、大数据领域均有精深研究。还有来自阿里等互联网公司的精英，他们负责技术、产品、运营等。

“把所有能替用户操作的步骤都通过技术解决，最大程度地让用户方便、快捷，打造完美的用户体验，这是产品成功的关键。”罗子斌认为。

在一账通移动端开发中特别强调“用户体验”，例如用户在绑定一些基础账户时，只需输入身份证等信息，便可自动加挂到一账通中；通过 OCR 身份证自动识别技术，用户可以全在线快速申请信用卡等。

账户安全是客户最在意的关注点，一账通的安全优势更为明显。罗子斌说，同市场上同类理财工具相比，一账通移动端的安全体系更为健全可控，“不管是软件安全性，还是信用担保能力，平安都有无可比拟的综合实力，在互联网安全事故频频发生的情况下，对用户更有安全保障。”

一账通的“三步战略”

根据平安集团掌门人马明哲的规划，平安要成为中国乃至世界领先的个人综合金融服务提供商。平安的“互联网金融战略”，为用户提供财富管理、健康管理和生活管理，并将金融服务嵌入到“医食住行玩”等生活场景，让用户生活更简单，一账通即是战略实施的“先锋”产品。

目前的一账通，用户可以把自已的银行、信用卡、保险、证券、基金、卡证等所有账户聚合起来，“但这仅是一账通发展战略的第一步——基础账户整合”。据罗介绍，第二步，一账通将实现金融服务整合，即主要针对用户的财务状况，以专业服务提供合理的理财规划建议，帮助用户把握市场机会，从而实现财富增值；第三步是生活服务的整合，将依托打通用户社保、医疗、通讯等服务，真正实现让用户生活更简单。

平安集团横跨银行、证券、保险三大领域，积累了 8000 多万实名客户，罗子斌表示，这是一账通竞争对手所不具有的优势，也是一账通发展的强有力基础，一账通可利用大数据统计功能，帮助用户分析各项开支的比重、定制个性化的省钱方案和理财计划，涵盖人生各阶段的财富需求，包括购房、养老、日常消费和投资等，“未来更可以帮助用户做好资产配置，例如动产和不动产的配置占比，权益类产品和固定收益类产品的占比，理财与保险产品的占比，我们都可以给出最专业的建议。”

马明哲在 2013 年新春讲话中说，“我们现在所面临的，是一场现代科技与传统金融业之间的竞赛，谁跑得快谁就赢。平安要做的，就是主动出击超越，跑赢现代科技企业。”

互联网金融的创新速度不断刷新着时代的更迭，罗子斌表示，作为集聚平安互联网金融战略的重要平台，一账通是平安集团在移动互联网时代突破

的重要抓手，承载着平安集团移动互联网时代发展的使命，而平安金科也将不断用科技、用互联的力量在平安的互联网金融战略中发挥自己的力量。

——来源：第一财经日报，2014年12月22日

1.8 P2P 网贷平台钱多多挂牌上股交 E 板

2014年12月26日,上海旭胜金融信息服务股份有限公司(以下简称“旭胜金融”)正式登陆上海股交所 E 板(股权代码:100355),其旗下拥有 P2P 平台钱多多(D.com.cn)。作为国内 P2P 行业首家挂牌 E 板的平台,此举标志着主流平台正开始逐渐走向规范化与透明化的道路。当天共有多位政府领导及企业代表出席挂牌仪式,并在现场作了精彩发言。

据了解,钱多多平台的上线时间虽然不长,但在行业内已是颇有知名度,并具有十分良好的市场口碑。据记者了解此前已有多家 P2P 平台挂牌上股交 Q 板。但相比于规模较小的 Q 板,E 板对企业的要求要高得多,不仅需要具备各方面的软实力与硬实力,之后还会对挂牌企业规范运作、信息披露等市场行为予以监管。此外 E 板不仅具有展示企业的作用,更是具备了融资和股份交易的功能。相信许多人都知道,不久前旭胜金融刚与嘉实基金旗下的另类投资平台丰实资本进行战略合作,当时在行业内也是备受关注与热议,不禁让人猜测后续是否会有更多的资本动作。

挂牌仪式圆满结束后,记者采访了旭胜金融的董事长陈正浩先生,他表示本次挂牌将作为公司在互联网金融领域内发展的新里程碑。旭胜金融作为一家具有使命感和社会责任的互联网金融企业,对于自身价值的实现也是有着执着的追求。我们的目标一直是成为一家公众化企业,让更多的人参与到对企业的监督与评价中来,之后我们将严格遵守相关的信息披露制度,与市场投资者一起共同保持一个健康发展的方向和势头。

——来源：赛迪网，2014年12月29日

1.9 2014 主要金融政策大事记

根据《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》指导,2014年金融行业在构建更具竞争性和包容性的金融服务业、健全多层次资本市场体系、稳步推进汇率和利率市场化改革、加快实现人民币资本项目可兑换、完善金融监管等五个方面改革取得了不同程度的进展。

更具竞争性和包容性的金融服务业

◆3月14日，银监会颁布修订后的《金融租赁公司管理办法》，将主要出资人制度调整为发起人制度，不再区分主要出资人和一般出资人，符合条件的五类机构均可作为发起人设立金融租赁公司，取消了主要出资人出资占比50%以上的规定。

3月，银监会确定首批5家民营银行试点方案。试点采取共同发起人制度，每个试点银行至少有2个发起人，同时遵守单一股东股比规定。2014年7月，深圳前海微众银行、温州民商银行和天津金城银行等三家民营银行获准筹建。◆6月16日，银监会办公厅发布《中国银监会办公厅关于推进简政放权改进市场准入工作有关事项的通知》，取消及下放一批行政审批权限，以改善市场准入环境。◆7月23日，银监会发布《中国银监会关于完善和创新小微企业贷款服务提高小微企业金融服务水平的通知》，着力解决小微企业倒贷问题，降低小微企业融资成本。

7月，银监会批准国家开发银行住宅金融事业部开业，其业务为纳入全国棚户区改造规划的棚户区改造等。

健全多层次资本市场体系

◆3月21日，证监会发布《优先股试点管理办法》。◆4月3日，银监会和证监会联合发布《关于商业银行发行优先股补充一级资本的指导意见》。◆5月16日中国证监会发布修订后的《首次公开发行股票并在创业板上市管理办法》和《创业板上市公司证券发行管理暂行办法》。◆7月，RQFII试点已经扩大到香港地区、伦敦、新加坡、法国、韩国和德国，投资额度合计6400亿元人民币。◆8月7日，上交所发布《上海证券交易所沪港通试点办法(草案)》，本周一正式开通。

稳步推进利率和汇率市场化改革

◆3月1日，中国人民银行放开中国(上海)自由贸易试验区小额外币存款利率上限。◆3月17日起，银行间即期外汇市场人民币兑美元交易价浮动幅度由1%扩大至2%。◆7月1日，中国人民银行发布《中国人民银行关于银行间外汇市场交易汇价和银行挂牌汇价管理有关事项的通知》，优化中间价形成方式。

加快实现人民币资本项目可兑换

◆1月10日，国家外汇管理局发布《国家外汇管理局关于进一步改进和调整资本项目外汇管理政策的通知》。◆7月4日，外汇管理局发布《国家外汇管理局关于境内居民通过特殊目的公司境外投融资及返程投资外汇管理有关问题的通知》，简化和便利境内居民通过特殊目的公司从事投融资活动所涉及的跨境资本交易，以提高跨境资本和金融交易可兑换程度。

完善金融监管

◆1月6日，银监会发布《商业银行全球系统重要性评估指标披露指引》。
◆3月13日，银监会发布《农村中小金融机构行政许可事项实施办法》，在简政放权，优化行政许可条件、标准和程序的同时，加强监管。
◆3月21日，保监会发布《保险公司收购合并管理办法》。
◆4月4日，保监会发布修订后的《保险资金运用管理暂行办法》。
◆4月15日，保监会发布修订后的《保险公司股权管理办法》。
◆4月24日，人民银行、银监会、证监会、保监会、外汇局联合发布《关于规范金融机构同业业务的通知》，就规范同业业务经营行为等方面提出了十八条规范性意见。
◆8月13日，国务院发布《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》（新国十条）。

——来源：经济观察报，2014年12月27日

2 典型金融服务外包公司动态

2.1 金证股份通过 CMMI5 级认证

近日，CMMI 认证权威机构公布了金证股份通过 CMMI5 级认证，成为证券行业 IT 应用系统主供应商内首家通过 CMMI 最高级别认证的企业。

2001 年初，公司将质量管理部设置为一级部门，全面负责产品和服务的质量管理活动；2002 年引入 CMM 质量管理体系，2004 年通过 CMM2 级认证；之后历经 3 年的不断改进，2007 年通过 CMMI3 级认证。2009 年初，公司聘请 CRS 公司担任咨询顾问，开始高成熟度 CMMI4 的导入和实施之路。在公司各级领导的大力支持下，质量管理部和各部门紧密配合，确立了务实的质量战略目标，制定了 CMMI4 最佳实践与金证实际相结合的质量体系，同时建立了相适应的三级质量管理组织架构并配备必要的资源，健全了部门、项目、个人全方位的绩效考核以及监控机制，并在公司落实运行。经过三年的不懈努力，于 2011 年通过 CMMI4 级认证。

自 2012 年开始，金证股份一方面巩固落实根据 CMMI4 制定的过程规范，另一方面，按照 CMMI5 的要求规划过程改进工作。在徐岷波副总裁的领导和支持下，全公司热情高涨，在质量管理部的带领下，各部门推行了自下而上的最佳实践改进专题活动，全员参与优化软件开发过程及质量控制流程，掀起了质量改进的高潮。在改进过程中涌现出一批先进项目及个人，公司组织各部门评优比先，对先进予以奖励，对参与者予以鼓励。在 CMMI5 过程中，金证股份引入了敏捷软件开发过程（包括持续集成），并与 CMMI 有机结合，先试点后推广，显著提升了软件生产效率及产品质量。针对产品质量及研发过程中暴露出来的问题，增加了 CAR 流程，在流程上分析产生结果的原因，扬长避短，制定更优的过程改进计划并贯彻落实，进一步促进软件产品质量的提升。

2014 年 11 月 5 日，CMMI 高成熟度主任评估师丛斌博士率领评估小组开展了近 10 天的严格审核和评估，确认金证股份达到了 CMMI5 级质量标准，并颁发了证书。通过 CMMI5 认证，标志着金证股份在过程组织能力、软件研发能力、质量管理水平等方面达到了新的高度！规范的软件生产过程以及高效的软件生产效率，为金证股份进一步的高速发展奠定了扎实的基础。

——来源：公司官网，2014 年 12 月 03 日

2.2 广电运通获两项中国专利优秀奖

11月26日,在国家知识产权局公布的第十六届中国专利奖授奖决定中,广州无线电集团旗下广州广电运通金融电子股份有限公司荣获第十六届中国专利优秀奖和中国外观设计优秀奖。这是继2012年广电运通获得第十四届中国专利优秀奖以来再次获此殊荣,并在外观设计奖项方面获得新的突破。

公司是国内银行自动柜员机(ATM)主要厂商之一,已形成年产6000台的ATM生产能力,生产能力和销售规模在ATM国内厂商中名列第1,在国内市场上份额占到16.5%,仅次于国际品牌NCR和Diebold。

——来源:公司官网,2014年12月12日

2.3 信雅达中标常熟农商行集中作业项目

近期,信雅达公司成功中标常熟农商行集中作业项目,这是继成功中标江苏银行、南京银行、苏州银行、江南农商行、江阴农商行、昆山农村商业银行集中作业项目后,信雅达公司在江苏地区中标的第7家集中作业项目,充分展现了信雅达在流程银行领域的强大实力。

常熟农商行项目在结合信雅达集中作业项目丰富实践经验的基础上,将引入较多的创新机制,更好的构建集中作业的共享服务平台。本项目完全使用信雅达公司自主知识产权的产品:影像平台产品、 workflow软件产品、影像切割与录入产品、集中作业平台产品。

通过实施本项目将为常熟农商行构建全行统一的集中作业处理系统,更好的解决事后监督变事中监督的问题;更加注重平台的先进性和开放性,有效支持新产品的扩展;进一步融合大运营的理念,实现业务的集约化、扁平化、模块化处理;最大限度的提高业务的精细化管理水平,减少网点无价值操作环节,为实现柜台逐步向产品销售终端转型提供更大的空间。

——来源:公司官网,2014年12月11日

2.4 长亮科技持续发力农信系统

近日,由长亮科技负责开发、实施的绩效考核系统在广东省农村信用社绩效考核系统试点罗定市农村信用合作联社(下简称罗定联社)顺利上线试运行,并得到了罗定联社、省联社的高度评价。

面对金融行业快速发展的趋势，广东省农合机构对自身信息化建设提出了更高的要求。按照全省农合机构绩效系统大集中“统一规划、分级管理、先行先试、共建共享”的指导思想，罗定联社被选为绩效项目改革试点单位。罗定联社绩效考核系统项目也是长亮科技倾力打造的精品项目。

长亮科技绩效管理系统 SunPAM 采用先进的绩效管理理论来实现商业银行完整的绩效管理流程，为罗定联社建立了一个统一的绩效管理平台。同时，SunPAM 采用模块化、构件化的思想，可灵活组合实施，满足系统分阶段建设的需要。该系统整合了罗定联社全行的战略、资源、业务和行动，实现了绩效计划制订、沟通与辅导、考核与反馈、考核结果应用的完整绩效管理流程，能够应对全员绩效管理的需要。

该系统的成功上线是长亮科技深耕农信系统的重大成果，为罗定联社实施透明化价值管理、顺利进行科学转型、全面提升市场综合竞争力奠定了良好的基础，为接下来长亮科技建设云安联社、云城联社、郁南联社以及新兴农商的绩效系统积累了最直接、最宝贵的实战经验。同时，该项目还将发挥标杆示范作用，为全省农合机构探索绩效系统建设之路提供有益的参考与借鉴。

——来源：公司官网，2014 年 12 月 9 日

2.5 软通动力成功中标国联集团互联网金融综合信息系统一期项目

2014 年 12 月 5 日，软通动力与国联集团在无锡举行“国联集团互联网金融综合信息系统一期项目”启动会。此次大会是继 11 月 17 日软通成功中标“国联集团互联网金融综合信息系统一期项目”后的第一次重要会议。国联集团副总裁华伟荣、软通动力副总裁朱健翔代表双方发言，国联与软通动力的项目主要负责人丁武斌、谢睿、周波、张健参加会议并做了项目情况介绍。

该项目中标是软通动力在互联网金融行业服务实力的综合体现，标志着软通动力针对互联网金融领域推出的综合解决方案渐趋成熟，对软通动力后续构建互联网金融综合解决方案与产品，打造行业优势服务团队奠定了良好的基础，同时也体现了企业金融事业群与无锡软通公司充分紧密合作，共同开创行业创新的经典之作。

启动会要求双方项目组按照“战略合作框架”要求，通过项目工程建设，打造一体化金融协同平台，实现集团项下证券、期货、信托、寿险、银行、财务公司等金融板块的“客户资源共享”、“项目资源共享”、“产品资源共享”。通过信息化系统建设为抓手，整合国联金融各金融单位优势资源，加速金融产品创新，实现金融产品交叉销售，快速面向市场做出反应，从而整体提升国联集团金融产品营销业绩、金融风险管控的能力。本次项目的建设主要内容包括：金融协同门户系统、销售一体化系统、投融资共享系统、金融业务管控系统、金融大数据中心等。

——来源：公司官网，2014年12月08日

2.6 神州信息荣膺中国信息产业 IT 服务最具影响力企业奖

12月5日，由中国电子信息产业发展研究院(赛迪集团)主办的一年一度规模最大和最具影响力的信息产业盛会——“2014中国信息产业经济年会”在北京香格里拉饭店隆重举行。神州数码信息服务股份有限公司(简称：神州信息，股票代码：000555)凭借在IT服务领域领先的行业地位和丰富的实践经验，荣获“2014年度中国信息产业IT服务最具影响力企业奖”。该奖旨在对过去一年内在中国信息产业领域内取得重大成绩，并对产业起到巨大推进作用的企业进行表彰。

中国信息产业经济年会被誉为“中国信息产业发展风向标”，自2001年开始，已成功举办十四届。本届年会以“新常态经济与产业增长新动力”为主题，邀请政府主管部门、学术界、研究机构和企业等各界权威人士，共同探讨信息技术如何在新常态经济下推动经济增长方式的转变，以改革开放红利开启一个提质、增效、升级的经济发展新阶段。

作为国内专业的整合IT服务提供商，神州信息构建了全面服务于金融、电信、政府、制造、军队、能源等行业客户的业务布局，业务遍及中国经济的多个领域，服务客户达数万家。依托近三十年的IT服务经验，神州信息以服务产品化、解决方案、产品研发交付以及资源整合四大能力为依托，搭建了覆盖全生命周期的整合IT服务体系。据CCID(赛迪顾问)数据统计，在2013整体IT服务市场排名中，神州信息以77.13亿的业绩位居首位。

神州信息继06年率先推进服务产品化后，于08年前瞻性地推出“锐行服务”品牌，以服务标准化、产品化及品牌化引领行业发展。凭借其强大的服

务实力，神州信息不仅成为国家信息服务标准小组级别最高的企业成员，而且成为国内首家通过服务标准认证的 IT 服务企业。近几年，锐行服务根据客户需求和趋势不断更新换代，13 年推出的“锐行服务”3.0 版覆盖规划与咨询、运维服务和云服务三大系列，支持云计算和大数据服务，并以其在云建设和云服务领域的技术优势和实践积累首批通过中国电子技术标准化研究院的云测评。与此同时，神州信息精心打造服务能力，建立了覆盖全国的分布式服务和交付体系，搭建了符合 ITIL 和 ITSS 的服务响应和质量管理体系，将 90% 的流程固化在工具里，通过全国服务网络资源地图的快捷调配，实现全国 40 多个城市的 2 小时服务到场。其优异的实战获得运营商、金融机构和政府企业等各行业用户的广泛认可和肯定。

——来源：公司官网，2014 年 12 月 9 日

2.7 恒生电子承建的中银国际卢森堡分行股票代理系统成功上线

自 2011 年，恒生港股交易系统在香港光大证券上线以来，恒生一直没有停下为国际金融市场服务的步伐。又传来好消息，恒生为中银国际卢森堡分行提供的股票代理系统已成功上线，运行稳定。

此次为卢森堡分行建设的股票代理系统基于恒生港股交易结算系统，主要提供非实时的股票交易及管理功能。有别于常规的证券交易系统，该系统具有非实时长单管理、自动化日终、自动化托管费扣除等特点。首先，系统具备的非实时长单管理功能能够让客户分期完成交易，例如客户欲购买 10 亿股，但一天交易完成不了，系统支持提前十天录入长单，该笔交易就可以分十天完成。

其次，因为卢森堡分行人员相对较少，为减少日常维护量，系统根据客户需求实现了在固定时间做自动化日终，完成当天的业务结算。另外，由于海外市场一般都会有托管费的管理，系统能够在设定的时间生成托管费文件，和银行主机相连，通过上载和获取文件，实现托管费自动扣除。

继 2011 年恒生港股交易系统在香港光大证券上线，三年来，恒生凭借多年来在证券核心交易系统的丰厚经验，持续为国际金融机构提供产品和服务，迈开了国际化进程的新步伐。在未来，恒生将立足本土，放眼全球，积极参与到国际金融的市场中，为国际投资者提供专业、可信赖的财富管理工具。

——来源：公司官网，2014 年 12 月 3 日

2.8 新大陆移动支付成为民生银行快乐收终端设备供应商

12月29日,新大陆电脑(000997)入围中国民生银行零售银行部快乐收终端设备(即MPOS)项目,这将有助于公司拓展支付设备的应用场景,巩固公司在金融移动支付领域的行业地位,并且对年度和未来年度业绩带来积极影响。

据了解,MPOS(基于移动终端的POS)可采集加密银联卡相关信息(磁条、芯片),再由手机、PAD等移动设备上应用软件进行交易处理。实现商户的全方位金融管理,更便于响应小微商户的支付需求。目前,民生银行、兴业银行、银联商务、拉卡拉、快钱、顺丰速运等均已采用,是公司移动支付业务新兴领域的重点产品,出货量与市场占有率在中国市场处于第一。

——来源:公司官网,2014年12月30日

2.9 华拓数码合肥战略基地正式签约

华拓合肥战略基地总投资20亿元,一期入驻位于滨湖新区的合肥要素大市场,面积1.6万平方米,员工达2000人,主要业务包括银行信用卡全流程外包服务、数据录入及票据处理外包服务等。同时,项目二期拟在滨湖国际金融后台基地区域建设承载万人规模的高端服务外包业务承接基地,包括区域运营总部、万人智能化交付基地、智能化培训基地、员工宿舍、高端金融派驻人员工作区及生活配套区。项目一、二期建成5年内,实现就业人数10000人,利税2.5亿元。

在本次签约仪式上,华拓总裁徐岩表示,此次合肥项目的顺利签约标志着华拓将迎来新一轮的快速增长。华拓将立足合肥滨湖金融后台服务基地,通过与合肥市、包河区政府和滨湖新区建设管理委员会的精诚合作,互惠双赢,共同成长,把华拓合肥战略基地打造成为华东首屈一指的国家级金融服务外包交付中心,为合肥建设“大湖名城、创新高地”做出贡献。

此次签约仪式的顺利完成,以及华拓合肥战略基地的日后落成,不仅对华拓在全国的战略布局和交付能力有重大的提升,更重要的是,对华拓日后的业务提升的战略落地奠定了坚实的基础。

——来源:公司官网,2014年12月26日

3 本期金融服务外包之星

3.1 金融外包企业：华拓数码



华拓概况：

华拓数码科技有限公司成立于 2002 年，是国内成立较早、规模较大的专业金融服务外包提供商，长期专注于为中国金融企业提供业务流程外包服务。华拓管理总部位于首都北京，并已形成辐射全国的现代化运营交付体系，先后在大庆、花桥、湘潭建立三个主交付基地，上海、深圳、哈尔滨、武汉等地均设作业场地。目前，华拓全国员工总数近 7000 人，连续多年荣获“全球服务外包百强”、“中国服务外包十强”等荣誉称号。习近平、李源潮、温家宝、栗战书等党和国家领导人多次到公司视察工作。华拓目前承接全国范围内银行信用卡全流程、银行前后台各环节、银行客服以及银行核规核查等各项集中离场、驻场外包服务，通过“专业化、标准化、规模化”的全流程外包服务，帮助中国金融企业实现内部资源整合，优化客户体验，提升运营管理及创新能力，增强自身核心竞争力以应对快速变化的市场竞争环境。

作为一家领先金融外包服务商，华拓早在成立之初就看到行业细分市场的广阔发展前景，并由此确立了深耕中国金融服务外包行业的市场定位，在对行业深刻了解的基础上，持续推出面向用户需求的“安全、稳定、高效”和“高成熟度”的操作型服务。历经十余年发展，华拓在行业客户需求挖掘、作业系统自主研发、信息安全处理、运营交付能力、人才储备及管理等方面均处于行业领先水平。目前，华拓已与国内 14 家国内大型银行客户及 2 家

新兴互联网金融客户建立了长期稳定的合作伙伴关系,连续多年实现客户“零”流失和信息安全“零”事故。

行业地位：

与国内主要国有银行总行、主要二线银行保持长期稳定的合作关系，行业客户覆盖率高；金融 BPO 领域产品全面覆盖，拥有各种产品实际运营经验。

运营管理能力：

对工业工程理论结合金融产业特点的深刻理解，能够满足现代金融工业化的产业发展需求；持续运营经验的积累，低成本运营能力；人力资源高度密集产业的组织和管理能力；互为备份的三大主交付基地，集中化的运营模式。

技术研发与积累：

多任务多人员的立体交叉式分配和人员复用的解决能力

质量监督与信息安全：

国内首家中通过 ISO9001 质量体系认证的服务流程外包企业；量身设计专用生产、质检流程，实现录入结果准确率的最大化，数据准确率高达 99.99% 以上；保证服务交付的准确性与及时性，“零”客户流失率的行业领先水平；国内首家服务流程外包业中通过 ISO27001 信息安全认证；国内首家服务流程外包业中通过澳大利亚《信息隐私安全法》的要求。

——来源：www.myglobalservices.com

3.2 金融外包园区：上海宏慧·盟智园



园区设立背景

宏慧·盟智园是上海市黄浦区重点打造的创意园区，融合了互联网金融、文化创意、信息科技三大产业，也是该区第一个互联网金融产业园区。

近年来，上海对互联网金融的政策支持力度不断增加。2013年9月，黄浦区正式发布了《黄浦区关于建设外滩金融创新试验区的实施意见》，今年8月，上海市政府出台《关于促进本市互联网金融产业健康发展的若干意见》，均提出多条支持互联网金融发展的有利意见。位于黄浦区蒙自路的盟智园是上海首家互联网金融产业园区，园区载体建设与政策落地同步推进，通过层层筛选，引进一批互联网金融行业的代表性企业，旨在引导互联网金融企业合理集聚，建设成为有特色的互联网金融产业基地。

点融、玖富、亨元等一大批互联网金融知名企业已在此安营。园区的实践也为今日黄浦区在全国率先发布支持互联网金融发展的2.0版本政策提供了许多参考。“2.0版本是与大量新金融企业沟通接触后，自上而下，自下而上，在以客户导向、问题导向、需求导向的基础上逐步完善、制定成形的，借鉴了快速迭代、产品经理统筹研发的互联网思维，体现了扶持与规范并重的特点”，黄浦区金融办的相关人士透露。

邂逅“高大上”的草根金融

走入宏慧盟智园，就感受到了一股互联网金融的气息。门口的自动售货机上，醒目地标注着互联网支付的标志，各种饮料、零食的售卖，除了可以

用最传统的现金支付方式外，还能通过支付宝感应支付，并与其他最前沿的互联网支付方法供消费者随意选择。

园区里的建筑既保留了原先未改造时老厂房的筋骨，又融合了现代建筑的特点，充分考虑了互联网金融企业对网络、电力、商业配套等各方面的需求，其人性化和便利性吸引了一大批优质的标杆企业，目前园区已基本满租，可谓一房难求。园区在册互联网金融企业已超过 50 家，其中 9 家已入园实际办公。

虽然互联网金融被界定为“草根金融”，但步入宏慧·盟智园办公区域可以发现，日益壮大的互联网金融企业并不像我们想象得那般“草根”，相反，这里不仅是精英云集，而且具备了一定规模。

在点融网，记者看到，由老厂房改建的办公区域空间宽阔，装饰得非常现代。技术部、理财部、客服部等各部门的员工或紧张有序地工作着，或三五聚集讨论专业问题。在办公区域周边的小工作室里，几位同事聚在一起，讨论激烈时，索性直接在玻璃门上写起了方程式，探讨业务问题。仅点融网在上海区域的办公人员，就已达到 300 多人。

夸客金融的办公空间很前卫，也很人性化。一进门就是一面模拟的攀岩墙，鼓励员工时刻不断“攀登”。在办公区域后方，特别设有宽大的休息区，摆放健身器械和茶歇设备，供员工休息，缓解压力。

这些新兴企业的背后，大多站着一批有着“高大上”背景的创始人，其中不少人有着海外学习和工作背景，满怀信心归国创业。我们在园区里漫步，就在无意间碰到了好几位这样的互联网金融企业创始人。点融网的创始人 CEO 郭宇航，一位有着 14 年专业律师经验的年轻人，在一次赴美国硅谷的考察中，被互联网金融业的大好前景所吸引，放弃了律师工作，跨界转行创办了点融网。上海夸客金融信息服务有限公司总裁郭震洲，原来在 JP 摩根工作，也回到了中国全心创业。

在这样一个孕育着时代最前沿互联网金融企业的产业园区，即使在颇具情调的咖啡吧里，也随处可见创业者在聚集探讨、切磋、商议，碰撞出新的思维火花。园区不仅仅是承载企业的办公空间，更成为兼具窗口展示、互动体验、同业交流、孵化培育综合功能的生态基地。

用“八大武器”先行扫描

“我理解，黄浦支持互联网金融发展的 2.0 版本与 1.0 版本相比，亮点在于不单纯追求外延扩张，也不单纯以奖励补贴来吸引企业，而是落在如何支持创新，怎样予以最大的包容，如何体现负面清单的思维，营造良好的产业生态，探索一条区域适度管理的办法。”宏慧·盟智园园区主管单位负责人戴旭闽说，在与许多互联网金融企业接触后他发现，这类企业发展到一定阶段，并不是在意政府给他们提供多少资金支持，而是政府能否给予他们更为宽松、包容、可持续发展的环境和土壤。

对于申请入驻的新金融企业，园区采用并打通了“事前”、“事中”和“事后”的全程管理链。

所谓“事前”，即企业在入驻园区时，严把入口关、严控合规线。对企业进行全方位“扫描”，对进驻园区的企业要求先递交相关商业计划书，阐述清楚一系列内容，具体包括：股东背景、资金来源、高管团队构成、商业模式、收入来源、风险机制、IT 互联网研发和运营能力、资金管理等，戴旭闽将它们称之为“八大武器”，禁止企业触碰“红线”、“底线”，并以此为前提，给予最大的创新成长空间，探索形成初步风险防范体系。

随着互联网金融企业火热发展，不少企业纷纷慕名而来，希望进驻园区。戴旭闽透露，现在园区落户企业超过 50 家，实际上，因不符合要求，被拒绝入驻园区的企业至少为入驻企业数量的 3 至 4 倍。

“发展互联网金融产业，如果以招商引资的心态来操作，那后遗症必定不少。”戴旭闽说，如果平台跑路，政府要负起责来。在他看来，虽然上海也有类似跑路的平台，但从严格意义上来说，跑路的平台不能算作 P2P，而是披着 P2P 外衣的民间融资中介，而 P2P 这个行业很容易被跑路的平台所拖累。黄浦区推出 2.0 版本政策，就是为了正本清源，为创新提供最佳的产业生态，防止出现劣币驱逐良币的现象。

戴旭闽举例说，他曾见到过个别企业从建立起第一天就是想跑路的，从未想过要靠这个平台来为投资人做实业。还有一些平台因为运营管理问题，缺少金融经验，更不了解金融的本质是对金融风险的评价，一味追求速度和规模，缺乏对金融的敬畏感，最终导致风险管理平台失控，“死”在资金链断裂上。“严格的‘事前’扫描，就是为了通过‘风险识别’，在相关部门没有出台细则法律法规前，守土有责，靠前一步，先把这些可能的隐患识别出来。”

所谓“事中”，一方面，鼓励企业建立信用共享和数据共联平台，通过数据共享共联，减少信息不对称和不透明；另一方面，要求平台必须加强客户资金托管，确保做到“平台不能碰客户的钱，平台也碰不到客户的钱”，即使平台倒了，客户的钱还在。目前能做到的是第三方支付公司解决方案，客户的资金、平台的资金，以及投资人到借款人的资金流向，不经过平台账户，大大减少了风险。同时设法引入大数据、会计师事务所、律师事务所等外部协同管理机构，把控识别风险。“一旦每天产生大量数据，就能很清楚是否有企业干‘坏事’。”戴旭认为，通过大数据，互联网金融监管可能就没有想象的那么难。互联网金融企业往往容易出现销售人员误导或夸大宣传，黄浦区的“事中”监管中还设置了现场访谈，发现问题出具改正建议书，督促企业及时修正行为。

至于“事后”，作为全国第一家设立金融庭的区级法院，黄浦区人民法院金融庭承担了上海一半以上金融案件，完成了全国第一例 P2P 的案件判决，具有丰富的实战经验，金融庭把延伸服务前移，并给予企业专业指导，减少潜在风险。由于大多数互联网金融纠纷涉及金额相对较小，黄浦区倡导企业共同发起成立消费互助保护基金，探索成立公益性质的仲裁机构，正做到事前、事后“寓管理于服务中”。

开辟新金融展示体验中心

在宏慧盟智园，园区可谓一房难求，但园区还专门将一幢位置不错的楼宇底楼一侧辟出，作为针对参观者免费开放的互联网金融展示体验中心。任何参观者或市民都可进入，亲手操作 iPad，通过 LED 大屏幕了解最新的互联网金融产品，体验互联网金融带来的变化。演示中心的展示形式由 LED+手机、iPad 操控+APP 互动组成，展示内容包括互联网金融的概念、主流商业模式和发展趋势的科普、阿里小微金融业务展示、外滩金融创新试验区建设发展情况，以及其他互联网金融应用等。在互联网金融企业办公空间内，也能通过移动终端实时体验相关业务流程，更为直观地感受完整的在线消费。

“尽管目前还比较缺乏针对互联网金融领域的保护条款，但黄浦区在消费者权益保护方面，做了不少尝试。”戴旭说。比如接下来对入驻园区的企业要求网站首页或 APP 明显位置加上“投资有风险”的警示用语，要求在电子合同或文本合同明显位置对风险予以标识。联合专业机构，定期为金融消

费者提供教育，倡导合理投资，理性交易。在“事后”机制方面，还有一些风险事后的处置，以及保护基金等保护机制。

目前，宏慧盟智园已呈供不应求状态。黄浦区近日正在积极推进第二个互联网金融园区的启用以及相邻园区的功能调整。新金融在这片热土上将进一步迸发活力与热情。

——来源：epaper.jfdaily.com

4 金融服务外包视点摘录

4.1 中国信用、普惠服务与互联网金融

如果说有哪些力量足以影响中国未来方方面面的变化与演进，那就是全球化、市场化和信息化。就我的理解，未来三到五年，全球化、市场化和信息化对中国金融业更深刻的影响可能是在三个方面，即中国信用、普惠服务与互联网金融。

从全球视野看，当中国制造的劣势受到侵削，中国信用的优势正在建立。其中的核心就是人民币在全球用了起来，越用越多，越用越好，“中国信用”在全球越来越通行。这种国际信用的建立，对中国确立在全球的中心地位，将有不可估量的影响。

回到国内，中国经济正在发生的最深刻变化，就是千万级别的新市场主体的诞生，这种市场的力量而不是政府的计划，将促使中国经济完成向服务业和消费的转型。因此金融资源的配置必须顺应这种历史性变迁，顺应人人享有机会的经济民主主义的大趋势。以此视角审视目前的金融资源供给，可以说还带有很强的向国有部门倾斜、用政府信用背书、偏好实物性抵押、爱大嫌小、爱富嫌贫的路径依赖，距离服务普惠化的目标相去甚远。

金融服务的普惠化不仅是一个公共政策和社会正义问题，如同《关于全面深化改革若干重大问题的决定》所强调的，改革的出发点和落脚点是“促进社会公平正义、增进人民福祉”，同时也是一个关系到金融业能否可持续发展的经济问题。正如“双十一”对于传统百货的冲击一样，谁敢说，那些今天似乎不登大雅之堂的草根金融、小微金融，未来不会成林成势呢？！

普惠金融在中国的探索已经有八九年，始终艰难，但不曾料想的是，以支付结算、网络融资（如众筹、P2P、电商小贷）、网络销售为代表的互联网金融最近两年异军突起，声震天下，显示出互联网和移动通信技术的结合，在帮助实现资金融通、支付和发挥信息中介功能方面的强大优势。Banking 会永远存在，但在 bank 里，这种态势雨后春笋般正在波及几乎所有传统金融服务业。而普惠金融的互联网化，正在为它打开新的空间。

我相信在不会太久的未来，几乎所有的金融消费者、投资者，都生于“互联网世界”。他们对于金融服务的选择，可能类似于今天拿着遥控器选择电视频道，就在拇指一动，一念之间。如果今天还没有普惠的、创新的、竭尽全

力贴近用户的思维和行动，即使再多的有形无形保护，也不能阻止传统金融机构变成僵尸和恐龙。当然，我不否认传统机构还有很多本源性的优势，也有巨大的动力去实现凤凰涅槃。

你我都会看到，在金融服务领域，未来将是浩浩荡荡的新天下，新格局，新主角，新模式。问题是，是你吗？

——来源：第一财经日报

4.2 2015 银行告别暴利迎零增长时代 仍有红包可期

银行股近期表现抢眼。与这种状况形成鲜明对比的是，银行股基本面正在发生的变化：业绩增速和资产质量双降。在经历前几年快速增长后，明年部分银行的业绩可能走向“零增长”，不良贷款规模继续上升。不过，业内人士认为，在存贷比放松、不良贷款核销、降准等方面，银行仍有“红包”值得期待。

告别暴利

临近年末，银行董事会纷纷忙于制定明年业绩计划。业内人士透露，有大行诉苦称明年业绩增速将“接近于零”，甚至不排除“负增长”可能。

这一数字并非天方夜谭。在利率市场化改革推进、监管层规范治理银行中间业务、银行资产质量下降较快的今年，再加上基数较大等因素，银行业绩增速已进入“个位数时代”。

数据显示，2010-2013年，银行业整体利润增速分别为35.5%、36.3%、19%和14.5%；五大行同期整体利润增速分别为35.7%、25%、14.8%和11.4%。

“今年五大行业绩增速能到6%-7%已算不错了。”业内人士表示，“未来银行业绩增速会继续下降。”

与利润增速下降相对应的是，银行将在经营目标、薪酬管理和绩效考核等方面进行调整。这将成为明年银行业的“新常态”。

在日前召开的第六届参控股银行监事会座谈会上，中投公司监事长郭浩达说，监事会要对董事会战略决策与管理层战略执行开展监督，促使国有商业银行始终贯彻稳健的经营方针，调整绩效考核机制中的不合理之处，摒弃单纯追求眼前利益倾向和规模情结，努力促进商业银行决策更加科学、考核导向更符合健康可持续发展的要求。

此外，财政部在加紧出台关于金融企业薪酬考核管理办法和支出办法。

一位监管层人士表示：“经营目标调整和薪酬考核发生变化，可能会使各分支行经营行为相应变化，有可能会产生一些新矛盾。”

银行人士认为，银行业需主动适应行业发展“新常态”。在“新常态”下，我国经济从过去 10%左右的高速增长转向 7%-8%的中高速增长。银行业顺周期属性，再加上利率市场化、互联网金融创新及监管趋严等因素，决定了利差持续收窄、利润增速放缓将是银行业的“新常态”。这意味着，上市银行为股东创造价值能力的下降，预示着社会融资成本降低。在宏观上，银行业呼吁更多政策支持和引导；微观上需调整战略、业务转型和管理升级。

资产质量快速下行

2015 年，银行业资产质量下行压力仍将加大。

“今年以来，银行花大力气核销不少不良资产。尽管如此，不良贷款仍上升较快。”业内人士表示，“从区域上看，各地不良贷款纷纷呈上升趋势，部分地区呈加速上升态势。”

银行不良贷款主要集中在长三角地区，江浙沪新增不良贷款规模占全国前三，以钢贸、光伏、造船等不良资产为主；今年长三角地区受联保互保圈影响，风险继续暴露；福建折戟钢贸、山西煤炭等行业不景气、山东“德正系”骗贷案发酵、四川民间理财案频发，不良贷款规模呈全国性反弹。

中国证券报记者了解到，今年以来，浙江、山东不良贷款余额同比增速均超过 20%；山西不良贷款余额比去年增长 60%；内蒙不良贷款余额同比增长逾 80%；福建不良贷款余额更接近翻番。

除信贷业务外，类信贷业务风险也在暴露。近年来，银行理财、信托等类信贷业务发展迅速，类信贷业务不良额和不良率在逐渐上升，部分资金投向重点管控行业。

某大行人人士表示：“我们加强了表内外类信贷业务风险管控，关注在全口径政府性融资业务余额中通过类信贷渠道投放的占比情况，关注信贷和类信贷业务资产相互转移的情况。”

银行业存在的其他风险隐患日益受到监管层关注。据悉，国务院近期已在全国金融系统开展“两个加强、两个遏制”专项检查。

四大“红包”值得期待

一方面，银行业业绩增速放缓、资产质量下行；另一方面，银行要降低实体经济融资成本，明年压力加大。叫苦不迭的银行呼吁政策加大支持力度。

明年，银行业有多少政策“红包”值得期待？

首先，存贷比放松被认为是势在必行之举。中金报告预计，明年三月两会期间可能会修改商业银行法，删除贷存比表述，在监管实践上将贷存比由监管指标变为监测指标，不做硬性要求。这会比央行调整存款口径并规定同业存款暂不交准备金的力度更大。

其次，预期银行在不良贷款核销方面获相关政策支持。

再次，尽管央行相关文件显示短期内仍不大可能降准，但明年随着外汇占款持续下降和要求商业银行对实体经济加大支持力度，业内对央行明年出台降准举措仍有乐观期待。

最后，下调国有大行分红比例也可作为监管层的“红包”选项使用。银行业内人士认为，降低分红比例有助于缓解资产质量下行带来的财务压力。

——来源：中国证券报

注：本动态摘编自公开报道信息，编者未对所引用信息的准确性进行核实。



中国服务外包研究中心（以下简称“中心”）是商务部直属正司（局）级事业单位。中心致力于中国及国际服务外包领域的产业发展、行业标准、战略规划、政策导向、业态分析、趋势预测以及现代服务业发展、国际投资合作等相关领域的研究，编制年度《中国服务外包发展报告》，为政府决策、区域规划和企业发展提供专业化咨询与服务，并开展国际交流与合作，不断提升“中国服务”品牌的国际影响力。

中心拥有一批高素质、高学历的专业研究人员和富有经验的资深顾问团队。中心站在服务外包产业发展的前沿积极开展研究工作，高质量地完成了一系列重大研究课题，研究成果以其科学性、前瞻性和可操作性得到了国家相关部委和机构的肯定和好评。

中心注重广泛开展国内外学术交流，与众多国内外机构建立良好的合作交流关系。中心与上海财经大学共建了博士后工作室，商务部研究院、上海改革与发展研究院以及上海交通大学、中欧国际工商学院、上海财经大学、美国杜克大学等院校研究机构均为中心的学术支持和业务合作伙伴。

中心积极开展国内外交流与合作，举办或参与形式多样的国际交流活动。针对服务外包领域的重点和热点问题，深入研讨，积极推广研究成果，宣传投资促进政策，为各地吸引企业投资、汇聚国际人才、提升城市品牌提供支持，同时帮助企业开拓国内外市场、降低交易成本与风险、提高国际化经营水平，促进服务外包产业快速健康发展。

财务与投资研究部

中国服务外包研究中心财务与投资研究部主要围绕服务外包投融资、金融服务外包、服务外包转型升级开展工作，包括：跟踪产业投融资动态，开展服务外包投融资研究；调研企业投融资需求，搭建外包企业与金融机构对接的投融资平台；跟踪国内外服务外包上市公司，分析企业战略、经营管理和投资价值；跟踪金融服务外包发展动态，开展金融外包专题研究并开发金融外包资本市场指数；围绕服务外包政策、技术、市场、需求、业态的变化，开展服务外包转型升级的政策研究。