

数字金融服务相关知识

数字金融是指通过互联网及信息技术手段与传统金融服务业态相结合的新一代金融服务。数字金融包括互联网支付、移动支付、网上银行、金融服务外包及网上贷款、网上保险、网上基金等金融服务。推进数字金融是普惠金融一个重要方面。

一、银行业金融机构积极探索普惠金融

近年来，传统机构积极创新，努力探索普惠金融的新思路。一方面，金融机构创新业务模式，大力发展包括社区支行、小微支行在内的多种特色支行，更有针对性地为广大人民群众提供优质的金融服务。另一方面，传统金融机构运用数字技术大力发展数字普惠金融，使其提供的金融服务更便捷、安全、有效。

（一）特色支行因地制宜，惠及更多人民

各地积极探索社区支行、小微支行等特色支行的运行模式，加大服务网点向基层、商圈和社区的延伸深度和覆盖面，使更多群众享受到优质、便捷的金融服务。

特色支行是指主要围绕某一产业或群体，为其提供具有产业特色、群体特色的专业化、专营化、专属化一站式综合金融服务的机构。在机构设置上，特色支行注重网点下沉，选址一般避开城市中心等金融服务高度集中的地区，积极向县域和乡镇延伸。特色支行与其他支行的管理模式基本一致，部分金融机构对特色支行在优惠政策、产品研发、人才建设、审批权限等方面给予了不同程度的倾斜。

在服务上，特色支行更强调精准性。与其他金融机构相比，其最大的优势就是人熟、地熟、市场熟，因此，它们更能准确把握当地企业、客户最需要的是什么样的服务。例如，多数社区支行实行了“错时”、“延时”服务，营业时间为早上 10 点到晚上 8 点，部分支行的营业时间还根据社区居民生活习惯、季节变化等进行灵活调整。

在产品上，特色支行更具有专属性。特色支行发挥贴近目标客户群体、了解客户群体需求的优势，提供了一系列个性化金融产品。例如，针对社区居民发放专属银行卡，提供集成社区门禁、周边商户优惠、优先购买理财等增值服务。特色支行还针对不同规模、不同行业、不同发展阶段的小微企业提供特色化、个性化的信贷产品，同时，再配以小微企业需要的其他综合类服务，为其量身定制专属金融服务方案，例如，针对产业链中为核心企业提供配套服务的小企业，推出了“订单贷”和“国内发票融资”等产品。

目前，特色支行建设已初具规模，经营成效已初步显现。截至 2014 年末，中小商业银行共在中西部地区设立特色支行 1645 家，占总设立数量的 49.64%，其中，在西部地区共设立特色支行 845 家，包括社区支行 699 家，小微支行 146 家。截至 2015 年 9 月末，12 家全国性股份制商业银行共开设社区支行 3423 个、小微支行（或专营机构）542 个。

（二）传统金融与数字技术有效结合，提升服务水平

传统金融机构纷纷利用数字技术，不断提高自身服务普惠金融目标群体的能力。线上零售业务普惠各阶层群体。目前，各传统金融机构借助互联网等现代信息科技，加强了对网上银行、手机银行、PAD 银行的开发和推广，完善电子支付手段，降低金融交易成本，延伸服务半径，拓展普惠金融服务的广度和深度，不断缩小不同社会群体的兼容服务差距，提升普惠金融水平。线上供应链金融助力小微企业发展。目前，各家银行纷纷开展供应链由线下向线上迁移，为企业及其上下游客户提供全渠道电子商务服务，包括多渠道支付手段、财务管理、销售管理、订单处理、物流信息采集与结算、客户统计分析等。

利用大数据完善信用评审机制。由于许多企业和个人的金融交易要通过银行，银行掌握了大量的交易数据。传统银行积极探索利用数字技术对这些数据进行挖掘和分析，建立针对小额贷款客户的评分卡评价模型，围绕小微企业履约能力、信用状况及交易信息等数据信息，对客户进行信用评价，并建立评分卡续贷业务流程。在原贷款到期前，由系统根据评分卡模型指标自动筛选客户进入续贷名单，审批通过后客户可续贷使用额度而不必先还后贷。

二、互联网金融

近年来，互联网技术、信息通信技术不断取得突破，推动互联网与金融快速融合，促进了金融创新，最终导致互联网金融这种金融新业态出现。互联网金融是传统金融机构与互联网企业利

用互联网技术和信息通信技术实现资金融通、支付、投诉和信息中介服务的新型金融业务模式。它包括互联网支付、网络借贷、股权众筹融资、互联网基金销售、互联网保险、互联网信托和互联网消费金融等金融平台类型。互联网金融的市场定位主要在“小微”层面，具有“海量交易笔数，小微单笔金额”的特征，这种小额、快捷、便利的特征，具备普惠金融的某些特点，在一定程度上具有促进包容性增长的功能。

（一）互联网金融的作用

互联网金融在促进普惠金融发展，引导民间金融规范化，提升金融服务质量和效率，满足社会大众多元化投融资需求等方面能够发挥积极作用，具有巨大的市场空间和发展潜力。

1、有助于发展普惠金融，弥补传统金融服务的不足

互联网金融的市场定位主要在普通消费者、小微企业等小微客户层面，呈现出“海量交易笔数，小微单笔金额”的特征，具有普惠金融的特点和促进包容性增长的功能，在小微金融领域具有突出的优势，一定程度上填补了传统金融覆盖面的空白。

2、有利于发挥民间资本作用，引导民间金融走向规范化

我国民间借贷资本数额庞大，长期以来缺乏高效、合理的投资方式和渠道，游离于正规金融监管体系之外，客观上需要阳光化、规范化运作。通过规范发展 P2P 网络借贷、股权众筹融资等，引导民间资本投资于国家鼓励的领域和项目，遏制高利贷，盘活民间资金存量，使民间资本更好地服务实体经济。

3、催生信息消费需求，促进网络经济发展

互联网金融通过购买大量的信息产品和信息服务，直接促进了我国“互联网+”产业的发展。此外，互联网金融对大数据、云计算、移动互联网等技术应用的需求，进一步推动我国信息产业加强自主创新和科研攻关。

4、有助于降低成本，提升资金配置效率和金融服务质量

互联网金融利用电子商务、第三方支付、社交网络形成的庞大数据库和大数据挖掘，显著降低了交易成本。互联网金融企业不需要设立众多分支机构、雇用大量人员，可以提供全天候、全方位、一站式的金融服务，提升了资金配置效率和服务质量。

5、有助于促进金融产品创新，满足客户多样化需求

互联网金融的快速发展和理念创新，不断推动传统金融机构改变业务模式和服务方式，密切了与传统金融之间的合作关系。互联网金融企业依托新兴技术，能够动态了解客户的多样化需求，提升风险控制能力，推出更多个性化金融产品。

（二）互联网金融的风险

作为一项新生事物，互联网金融还有许多需要探索的领域和内容，究其本质，它还是金融，其活动没有脱离资金融通、信用创造、风险管理的范畴，没有违背风险收益相匹配的客观规律，也没有改变金融风险隐蔽性、突发性、传染性和负外部性的特征。现代网络空间的多维开放性和多向互动性，使互联网金融风险的波及面、扩散速度、外溢效应等影响都远超出在传统金融的环境

下。

1、互联网金融具有金融固有的流动性风险、操作风险、市场风险等风险属性

①流动性风险。即由于从业机构无法提供足额资金来应对资产增加的需求或无法履行到期债务而引起的相关风险。一些互联网金融问题平台通过拆标等方式进行期限错配，造成平台“拆东墙补西墙，借新债还旧债”的现象，一旦某一环节出现问题，资金链就会断裂，产生流动性风险。

②操作性风险。即由于不当或失败的内部流程、人员缺陷、系统缺陷或因外部事件导致直接或间接损失的可能性。比如，平台因技术和界面不友好等原因，导致投资人操作失误所带来的损失；平台因技术和系统原因被黑客攻击，导致投资人信息泄露；平台内控机制不足，导致内部人员挪用客户资金或泄露客户信息等。

③信用风险。互联网金融的信用风险主要来自两个方面。一是来自平台上交易方的违约风险。在社会信用环境不完善、客户金融行为不成熟、交易方违约成本低的情况下，信用风险将处于较高水平。二是来自平台自身的违约风险。由于互联网金融行业还处于发展初期，给一些动机不良的平台以可乘之机，出现平台卷款跑路的情况。

④法律合规风险。互联网金融涉及支付、借贷、股权融资等多种业务形态，在有效监管不足、投资者风险意识和风险承担能

力较弱的情况下，可能突破现有监管边界，触及非法集资、非法经营等法律红线。比如，平台以自身名义从投资人处获得并实际支配资金，可能涉嫌非法吸收公众存款；平台在没有相应业务资质情况下发行理财产品，可能引发非法经营问题。

2、互联网金融作为互联网与金融深度融合的产物还具有一些特殊风险

①长尾风险。互联网金融依托互联网技术将服务范围拓展到了传统金融服务不到、服务不好的更广泛人群，也称为长尾人群。但这些群体可能在金融知识、风险识别能力、风险承受能力等方面存在一定欠缺，更有可能遭受误导、欺诈和不公正待遇。

②技术风险。金融与互联网技术结合后，一些带有互联网特色的技术风险也随之而来。比如，终端安全风险主要指进行互联网金融交易的计算机、移动设备等存在漏洞而带来的风险；平台安全风险是指互联网金融平台受到黑客攻击等安全威胁的风险；网络安全风险指互联网金融交易凭借的数据传输网络带来的风险隐患。

③信息泄露风险。用户在互联网金融平台上进行交易活动，会产生大量关于财产、账户、信用、交易情况等信息。这些信息具有较高的经济价值，可能被不法分子所关注。加之一些互联网企业内控制度不健全，对员工的保密教育和管理存在欠缺，存在未能认真履行客户个人信息保密义务、泄露客户个人隐私的现象。

（三）常见的互联网金融业务

1、互联网支付

互联网支付是指通过计算机、手机等设备，依托互联网发起支付指令、转移货币资金的服务。互联网支付主要服务电子商务发展，为社会提供小额、快捷、便民的小微支付服务。随着技术创新和智能终端的发展，互联网支付业务的应用范围从网上购物、公共事业缴费等传统领域，逐步渗透到航空旅游、教育、基金理财、保险、社区服务、医疗卫生等领域，其中，移动支付成为当前十分活跃、具有广泛发展前景的互联网支付方式。

如何安全使用移动支付：

①不要随意连接未知网络。在咖啡厅、餐厅、酒店等公共区域，尽量不使用公共 WiFi 进行支付。公共 WiFi 的安全性相对较低，不法分子可能使用各种手段，通过公共无线网络来获取用户的相关信息。

②不要随意点击不明链接。一些不法分子可能向手机发送欺诈链接诱使用户安装木马或者登录钓鱼网站，从而获得用户账号密码、资金情况等信息，将资金转走。因此，不要随意点击不明的短信、微信、QQ、微博等链接。

③妥善保管密码。不要将密码随意告诉他人，也不要将密码设置为生日、身份证后六位、123456、111111、888888 等容易被他人破解的数字。

④仔细确定收款人身份。在收到要求转账的信息时，应该仔细确认对方身份后再进行转账，不要轻信一些来自所谓的“房东”、

“好友”等的信息。

⑤设置多重密码确保信息安全。适当设置手机开机密码、各类 APP 解锁密码，确保重要密码不完全一致，防止手机遗失后，一个密码被破解，所有密码均被破解。

⑥手机遗失后快速冻结账号。手机遗失后，快速致电运营商挂失手机号，致电银行冻结相关银行卡，致电第三方支付平台挂失或者冻结账号，并修改微博、微信、QQ 等密码。

⑦处理旧手机时彻底删除私人信息。处理旧手机时，比如，转售给他人，应该彻底删除手机内的私人信息，避免他人获取遗留下的个人信息造成资金损失。

2、网络借贷

网络借贷包括个体网络借贷(即 P2P 网络借贷)和网络小额贷款。个体网络借贷是指个体和个体之间通过互联网平台实现的直接借贷。在个体网络借贷平台上发生的直接借贷行为属于民间借贷范畴。个体网络借贷平台为投资方和融资方提供信息交互、撮合、资信评估等中介服务，不得提供增信服务，不得非法集资。网络小额贷款是指互联网企业通过其控制的小额贷款公司，利用互联网向客户提供的小额贷款。

网络借贷投资注意事项：

投资人应树立“决策自主、风险自担、收益自享”的投资理念，从安全性、收益性、流动性等方面对 P2P 网络借贷项目进行综合考虑，选择适合自己的投资策略。

①安全性。要考察 P2P 网络借贷平台能否持续平稳运营，比如，网站打开是否正常，管理层是否稳定，信息披露是否到位，是否有银行第三方资金存管，是否有电信业务经营许可等。

②收益率。要遵循收益风险相匹配的原则，如果片面地追求高收益，必然会增加投资风险，一旦 P2P 网络借贷平台出现风险事件，投资人可能本金全失。

③流动性。主要体现在投资人收回本息的快慢程度，不同的 P2P 网络借贷平台提供的融资项目期限不同。对于喜欢短期借款或者短期内有资金需求的投资人来说，选择期限短的融资项目比较合适，对于流动性要求不是很高的投资人，可以选择长期的以安全性和收益率为主的融资项目。

④小额分散。俗话说，鸡蛋不能放在一个篮子里面，在 P2P 网络借贷投资中，投资人可考虑在兼顾自身精力和时间的前提下，将资金分散到不同的融资项目以及 P2P 网络借贷平台中，尽可能地规避大额集中投资带来的风险。

3、股权众筹融资

股权众筹融资主要是指通过互联网形式进行公开小额股权融资的活动。股权众筹融资必须通过股权众筹融资中介机构平台(互联网网站或其他类似的电子媒介)进行。股权众筹融资方应为小微企业，应通过股权众筹融资中介机构向投资人如实披露企业的商业模式、经营管理、财务、资金使用等关键信息，不得误导或欺诈投资者。投资者应当充分了解股权众筹融资活动风险，具

备相应风险承受能力，进行小额投资。

4、互联网基金销售

互联网基金销售是指基金销售机构与其他机构通过互联网合作销售基金等理财产品。基金销售机构与其他机构通过互联网合作销售基金等理财产品的，要切实履行风险披露义务，不得通过违规承诺收益方式吸引客户；基金管理人应当采取有效措施防范资产配置中的期限错配和流动性风险；基金销售机构及其合作机构通过其他活动为投资人提供收益的，应当对收益构成、先决条件、适用情形等进行全面、真实、准确的表述和列示，不得与基金产品收益混同。

5、互联网保险

互联网保险是指保险公司或者其他中介机构利用互联网来开展保险业务的行为，包括为客户提供有关保险产品和服务的信息，实现网上投保，直接完成保险产品和服务的销售。依托互联网生态，互联网保险产品和服务不断得到拓展丰富，产品类型不再局限于人身险和财产险范畴，与特定场景相结合的创新险种不断出现。比如，基于电商场景的退货运费险、基于支付场景的银行卡盗刷险、基于 O2O 场景的外卖食品安全责任险以及航空延误险、网络游戏虚拟财产损失险等，满足互联网时代人们的风险保障需求。

6、互联网信托和互联网消费金融

互联网信托主要是信托公司通过互联网进行产品销售及开

展其他信托业务。开展互联网信托业务，从业机构要审慎甄别客户身份和评估客户风险承受能力，不能将产品销售给予风险承受能力不相匹配的客户。互联网消费金融是指消费金融公司通过互联网开展业务。当前，一些其他从业机构利用客户消费记录、购物评价等数据进行风险评级，形成信用评价，并据此决定是否对客户进行授信以及授信额度，也属于广义的互联网消费金融范畴。近年来，国务院多次出台政策支持发展消费信贷，消费金融公司试点业务进一步扩展至全国。在政策利好和市场需求刺激下，互联网消费金融引发各类主体争相布局。商业银行积极将信用卡、消费信贷等消费金融业务互联网化。消费金融公司利用互联网、大数据等技术，不断创新消费金融产品。此外，一些电商平台也依托自身业务和消费场景推出互联网消费信贷产品。