

超1700条“灵魂拷问”背后 上市银行投资者关系工作成色几何？

■本报记者 熊 悦

证券交易所投资者关系互动平台是上市公司与投资者沟通的桥梁,同时也成为透视上市公司投资者关系管理工作的窗口。上市银行作为A股盈利能力较强的“明星公司”,良好的投资者关系管理是其公司治理水平的体现。

回顾2023年,上市银行的投资者关系管理工作做得如何?投资者聚焦上市银行哪些指标?记者通过梳理年内投资者向42家上市银行发出的超1700条“灵魂拷问”(其中包括少量建议及吐槽)发现,分红、增持、回购等是高频出现的关键词。

同时,通过计算,对42家上市银行的提问回复率(计算公式:回复率=回复数量/提问数量,数值越接近1,代表回复率越高)进行排序,其中,有14家交出了“满分答卷”,真正做到“有问必答”;21家的回复率在0.6以上(不包含数值为1的);个别银行的回复率不足0.2。

哪些银行做到“有问必答”？

截至12月27日,年内投资者对42家上市银行提出了共约1774条问题,平均每家上市银行每个月都会收到约4条来自投资者的“灵魂拷问”。其中,有1470条得到了上市银行的回复,回复率约为0.83。

具体来看,有14家上市银行交出了“满分答卷”,真正做到“有问必答”。这些上市银行分别为西安银行、江阴银行、上海银行、苏州银行、张家港行、齐鲁银行、青岛银行、青农商行、渝农商行、常熟银行、厦门银行、瑞丰银行、沪农商行、苏农银行。

而最受投资者关注、收到提问最多的是三家全国性股份制银

行——平安银行、兴业银行、浦发银行,投资者提问数量分别为182条、146条、104条。相应的,这三家股份制银行的回复率也位居前列,分别为0.99、0.99、0.98。截至12月27日,这三家上市银行的市值分别为1770亿元、3016亿元、1937亿元,位列42家上市银行的第11位、第8位、第10位。

整体看,42家上市银行中,有21家的回复率在0.6以上(不包含数值为1的),占比为50%;个别银行的回复率不足0.2。国内咨询机构Co-Found智库研究负责人张新原认为,从数据反映的总体情况来看,今年上市银行对投资者互动平台上提问的回复情况较好,大部分银行对投资者提问给予了充分的关注和回应。

投资者最关心什么问题？

那么,投资者抛出的上千条问题,都指向了上市银行的哪些领域呢?总体来看,除了较为常规的股东户数、定期报告披露时间等,分红、增持、回购、息差、业绩状况、房地产相关业务、不良贷款率等,都成为投资者关注的焦点。

尤其是在年内银行股估值走低的情况下,诸多投资者向上市银行询问“能否通过回购注销股份、股东或高管增持来提振股价、增强投资者信心?”

同时,分红是提问中高频出现的关键词,不少投资者呼吁上市银行提高分红比率。对此,诸多上市银行回应称,将平衡好利润留存、资本补充和股东分红。

例如,平安银行在回复投资者相关提问时称:“分红偏低主要是因为近年来本行业务规模的持续增长,资本一直较为紧张,而增加分红会进一步降低充足率,尤其是



核心一级资本充足率。未来本行在条件具备的情况下,有意愿提高分红率。”

“上市银行本身估值偏低,如果再减少分红,投资者的投资意愿可能降低。但增加分红,资本补充可能会相应减少,贷款规模也将受到影响,同样面临问题。”中国邮政储蓄银行研究员娄飞鹏表示。

有业内人士对《证券日报》记者分析,一方面,上市银行要将留存利润用以补充资本金、支撑贷款业务,服务实体经济发展;另一方面,上市银行还需要维护股东权益、为股东创造价值,将留存利润用于股东分红。

当前银行业净息差持续承压,投资者对上市银行的中间业务收

入表现格外关注。此外,房地产相关贷款的占比、分布、质量,以及不良贷款率等信息,也被投资者反复问及。

如何提升投资者关系管理水平？

记者注意到,有的上市银行回复提问的时效性较差,有的上市银行回复时较为模板化、套路化,有效信息含量较少,这使得上市银行与投资者的沟通质量大打折扣,甚至流于形式。

南开大学金融发展研究院院长田利辉对记者表示,部分上市银行对投资者提问的回复率不高或回复质量不佳,反映出银行存

在沟通意识不足、公关能力有限等问题。针对这种情况,银行应该加强内部管理,增强公关能力,提高信息披露的透明度,以及提高对投资者关系管理的重视程度。同时,监管部门也应该加强对银行信息披露的监管,督促银行提高信息披露的准确性和及时性。

田利辉认为,上市银行应该充分认识到投资者互动平台的重要性,积极参与回复、收集投资者意见和建议、定期总结和改进,从而建立良好的投资者关系管理机制。利用好投资者互动平台将有助于提高上市银行的透明度和竞争力,增强投资者的信任度和满意度,促进银行的长期发展。

券商分支机构“加减”频繁 综合协同功能提升势在必行

■本报记者 周尚任
见习记者 于 宏

在券商财富管理业务转型过程中,作为服务投资者的一线阵地,分支机构(包括营业部及分公司)是券商获客的重要窗口和营销渠道。截至2023年11月底,券商营业部数量达到11757家,相比2022年末的11783家减少26家,降幅为0.22%,营业部数量整体保持稳定。

但是,券商围绕分支机构的裁撤、合并和新增持续展开“拉锯战”,“加减”背后,彰显出在科技渗透以及数字化经营战略赋能各项业务的趋势下,券商分支机构综合协同功能的提升势在必行。

进一步降本增效

今年以来,券商持续优化分支机构布局,撤并动作频频。分支机构与券商总部能否协同,成为新增或撤并的重要考虑因素。

以上市券商为例,据《证券日报》记者不完全统计,43家上市券商年内共裁撤了58家营业部以及两家分公司。其中,中国银河裁撤了8家营业部,数量最多;其次是山西证券,裁撤了7家营业部;天风证券和红塔证券分别裁撤了6家营业部。多家券商表示,裁撤的目的包括进一步优化营业网点布局、加强资源整合、提升运营效率、顺应公司互联网战略转型需要、推进财富管理业务转型升级等。

分支机构的运营成本往往最受关注。近年来,券商营业部的运营成本持续上升。例如,太平洋证券今年上半年分支机构营业收入同比下降了11.43%,而营业成本却上升了1.23%。

对此,全联并购公会信用管理委员会专家委员安光勇对《证券日报》记者表示:“随着金融服务行业数字化转型脚步加快,越来越多的投资者通过线上App获取理财信息和服务,线下实体营业部的功能很

大程度上可以被替代,因而,券商逐渐选择撤并线下营业部以降本增效。”

而伴随着分公司数量的增加,券商在尝试优化总部、分公司、营业部三者之间的关系。12月26日,国元证券公告称,为进一步优化营业网点布局,决定将西安雁展路营业部与陕西分公司合并,合并后西安雁展路营业部的业务、人员、职能并入陕西分公司。

据记者不完全统计,43家上市券商年内新设分公司22家。其中,东北证券新设分公司9家,主要分布在东北地区;东吴证券、国元证券和国泰君安各新设3家分公司。同时,也有多家券商选择将现有的营业部升级为分公司,例如,山西证券将长沙、郑州等地的4家营业部升级为地区分公司;中银证券也将6家营业部升级为分公司。

“将营业部升级成地方分公司有利于券商提高管理效率,更好地进行区域业务的整体规划和管理,

同时有利于整合现有资源、优化业务结构,提升服务客户的能力,更好满足投资者多样化的需求。”安光勇表示。

探索更高效管理模式

分支机构的布局与券商的战略计划与发力方向密切相关。例如,深耕浙江市场的财通证券表示,目前,公司共有证券分支机构166家。其中,118家分布在浙江省内,48家分布于省外,近年设立的营业部处于业务成长阶段,逐步在当地提升区域竞争力。未来新设分支机构的主要方向是填补浙商浙企集聚的省外省会城市空白区域,加大布局长三角以及珠三角等经济发达地区等。

同时,线上与线下的有机结合,在一定程度上折射出券商推进数智化转型、金融科技赋能的决心。多家券商持续加大了线上服务平台的建设力度,更好触达互联网理财服

务客群。

例如,方正证券上半年线上开户数超5.16万户,较上年同期增长47%。华林证券今年以来优化线下分支机构布局,形成了线上引流、线下转化的协同发展模式,将进一步打造特色鲜明的综合金融服务平台。

在分支机构管理方面,多家券商正在探索更高效的创新管理模式。中证协数据显示,已有107家券商着手推进分支机构后台职能集中化。从职能类型来看,财务、IT、运营、合规风控、人力资源等领域,已实现集中化的比例分别为88.79%、71.96%、64.49%、51.40%、46.73%。

在分公司与营业部管理方面,中证协最新调查显示,45.36%的券商授权分公司直接管理辖区营业部,34.02%的券商旗下营业部主要接受公司总部经纪业务部门的指导与管理,20.62%的券商由公司直接管理营业部或对营业部实施较大的影响。

年内支付机构被罚超62亿元 传递哪些信息？

■本报记者 李 冰

临近年末,支付领域频现千万元级别罚单。12月26日,中国人民银行上海市分行披露的信息显示,得仕股份有限公司因违反相关规定被警告,被罚款8630.5万元。

此前,中国人民银行广东省分行也针对多家支付机构连续开出多张罚单。其中,包括两张罚没千万元级别的罚单。据《证券日报》记者不完全统计,年内支付机构已收到56张罚单,被罚款金额超62亿元。支付行业的关键词仍是“严监管”,从特征来看,“双罚制”明显。

多家机构收千万元级罚单

具体来看,得仕股份有限公司

因违反商户管理规定、违反清算管理规定被警告,被没收违法所得242.62万元,被罚款8630.5万元。同时,时任得仕股份有限公司总经理对公司相关违法行为负有责任,被警告;时任得仕股份有限公司助理总经理被警告,并处罚款10万元。

12月22日,广东汇卡商务服务有限公司(以下简称“广东汇卡”)因违反商户管理规定、违反支付账户管理规定,被央行合计罚没2183.56万元。广东信汇电子商务有限公司(以下简称“广东信汇”)因违反商户管理规定,被央行合计罚没1191.99万元。同时,上述两家公司的相关负责人也收到了罚单。

需要指出的是,广东汇卡、广东信汇均已失去支付牌照。今年1月份,央行决定中止对广东汇卡《支付

业务许可证》续展申请的审查。8月18日,央行更新已注销许可机构显示,广东信汇出现在已注销许可机构名单中,并备注不予续展。

12月22日,央行还对易联支付有限公司和广州银联网络支付有限公司开出罚单。

针对上述处罚情况,博通分析金融行业资深分析师王蓬博对《证券日报》记者表示:“央行延续了此前持续的‘双罚制’,连带相关责任人一并受到处罚,且接受处罚的责任人职务均较高,是压实责任到人的表现,从受罚内容来看,支付机构因反洗钱不力被罚仍是重要原因。”

不合规支付机构加速出清

与上年同期相比,第三方支付

机构收到罚单的数量虽有所减少,但被罚金额却有所提升。整体来看,违反反洗钱相关规定依旧是支付机构频繁被处罚的“重灾区”。涉及违规事宜多集中在违反账户管理规定、违反特约商户管理规定、未按规定履行客户身份识别义务等方面。

王蓬博表示:“从2023年支付行业罚单情况看,个别大型支付机构罚单金额拉高了行业的整体被罚金额。实际的罚单数量有所减少,说明年内行业合规程度在提高。”

整体来看,随着一系列促消费政策举措逐步落实到位,消费潜力进一步释放,第三方支付市场发展向好的态势得到进一步巩固。同时,不合规支付机构也在加速出

清。据央行数据,目前,市场上存量支付牌照数量为186张。

“支付机构行业正向高质量发展迈进。”支付产业网创始人刘刚对《证券日报》记者表示,综合来看,2023年,支付机构被罚主要在反洗钱领域,金融消费者保护、反电信网络诈骗等领域也常常出现违规行为被罚,支付机构需对上述领域引起足够的重视。预计2024年,支付行业交易量总体呈现稳中有升的态势。机构端需不断夯实自身科技能力,充分运用科技手段进一步提升合规水平。

在合规方面,王蓬博表示,支付机构应严格落实监管要求,积极整改不合规条款,强化合规意识,建立专业的合规团队,增强反洗钱等风控系统的设计及甄别能力。

互联网财险或迎新规

降低准入门槛紧抓可回溯管理

■本报记者 冷翠华

记者从业内了解到,近日,国家金融监督管理总局向财产保险公司和保险中介机构下发《关于加强和改进互联网财产保险业务监管有关事项的通知(修改稿)》(以下简称《通知》)并征求意见。与此前的征求意见稿相比,互联网财险的准入门槛有所降低,但对可回溯管理提出了明确要求。业内人士认为,互联网保险是发展普惠保险的重要路径,规范监管将促进行业实现更好发展。

展业须至少满足两大要求

《通知》明确了互联网财产保险业务的定义,即保险公司通过设立自营网络平台或委托保险中介机构在其自营网络平台,销售保险产品、订立保险合同、提供保险服务的保险经营活动。

与此前的征求意见稿相比,《通知》降低了保险公司开展互联网财产保险业务的门槛,从此前的五方面具体要求缩减为两方面:一是连续四个季度综合偿付能力充足率不低于120%,核心偿付能力充足率不低于75%;二是连续四个季度风险综合评级为B类及以上。《通知》要求,“保险公司不满足前述经营条件的,应立即停止开展互联网财产保险新业务。”

“降低门槛可以让更多公司有机会参与互联网保险业务。”一位业内人士对记者分析道,这应该是监管部门采纳了业界的反馈意见。根据上述门槛要求,大部分保险公司可参与互联网保险业务,但根据目前保险公司的偿付能力充足率和风险综合评级,有十余家财险公司暂时无缘该项业务。

同时,《通知》对保险中介机构开展互联网财产险业务的准入门槛也进行了调整,新增要求为:保险专业中介机构应为全国性机构,同时机构自身符合互联网财产保险业务可回溯管理的相关要求。北京排排网保险代理有限公司总经理杨帆对《证券日报》记者表示,《通知》对中介机构的资质条件、合作方式、信息安全措施、责任划分等方面进行规范,以保障保险业务的合法性、透明度和风险控制。

在互联网财产保险业务范围方面,《通知》提出,符合条件的保险公司可将互联网财产保险业务的经营区域拓展至未设立分公司的省(区、市)。但除非满足特殊要求的公司,严控通过互联网方式将机动车辆保险、农业保险、工程保险、船舶保险、特殊风险保险等险种拓展至未设立分公司的地方。

从目前互联网财产险的险种来看,家财险、意外险、旅游险、退货运费险等险种居多。杨帆认为,随着行业的规范发展,未来还将有更多创新型互联网财产保险产品面世。

压实保险公司主体责任

中央财经大学中国精算科技实验室主任陈辉表示,互联网保险是推动普惠保险发展的最佳选择,是保险业通过普惠保险践行普惠金融的最佳实践。近年来,我国财险业的经营环境发生了深刻变化,《通知》对推动财产保险业向数字化和智能化转型进行了规范,将为财产保险业高质量发展注入更大动能。财险公司要借助互联网和金融科技的力量,让科技保险、普惠保险、数字保险等实现更好发展。

在具体的业务监管方面,《通知》强化保险公司的主体责任。除了自身要规范经营,还必须加强对合作机构的管理,并“切实做好互联网财产保险业务的可回溯管理。”

《通知》明确,保险公司与互联网平台开展互联网财产保险业务合作,应审慎选择合作对象,规范业务经营。建立统一的合作对象准入和退出机制,明确相应标准和程序,并实施名单制管理。

同时,对于依托特定场景提供相关保障的互联网财产保险业务,保险公司应严格遵循保险产品监管相关规定,合理评估特定场景风险状况,科学厘定保险费率,不得违反保险原理开发保险产品,不得通过高定价、高费用侵害保险消费者合法权益。

一位业内人士对记者表示,这一要求具有很强的针对性。较为典型的案例是,保险公司依托特定场景销售的航意险等险种,此前就存在费用畸高的问题。

对于互联网保险经营非常重要的风险控制、数据安全等,《通知》皆有相应规定。例如,保险公司开展互联网财产保险业务,核心风控应确保独立有效,不得将影响风险管理的核心业务环节委托给非持牌机构,不得仅依托合作机构数据进行风险识别、评估及控制。同时,保险公司应按照法律法规和监管要求规范数据收集使用,强化数据全流程管理,明确合作机构在数据采集、加工、存储等方面的责任边界。

上述业内人士认为,这一规定也有很强的针对性。根据此前监管机构披露,部分银行保险机构的外包服务发生多起安全风险事件,对银行保险机构的网络和数据安全、业务连续性造成一定影响,暴露出相关机构在外包服务管理上存在突出风险问题。

此外,《通知》要求,对于已经开展的互联网财产保险业务,保险公司应于2024年3月31日前完成整改。未能如期完成整改的,不得开展互联网财产保险新业务。

杨帆认为,新的监管要求有助于提升市场透明度和稳定性,保障消费者权益,进一步促进互联网财产保险市场健康发展。