



中国银行业舆情月报

China Bank Industry Public Opinion Monthly Report

2015年10月

慧科讯业中国有限公司

目 录

| | |
|---------------------------------------|----|
| 一.报告简介..... | 3 |
| 二.概要..... | 4 |
| 三.银行机构传播分析..... | 6 |
| (一) 传播方式分析..... | 6 |
| (二) 主流媒体传播对比分析..... | 8 |
| 四.银行业新闻传播地域分布情况..... | 9 |
| 五.银行业主要业务分析..... | 11 |
| 六.银行业重点舆情资讯..... | 12 |
| (一) 银行业正面重点舆情..... | 12 |
| (二) 银行业负面重点舆情..... | 13 |
| 七.政策及热点事件分析..... | 14 |
| (一) 政策传播及舆情分析..... | 14 |
| (二) 热点事件传播及舆情分析..... | 17 |
| (三) 外媒聚焦..... | 21 |
| 八.危机案例分析..... | 23 |
| (一) 香港 125 万信用卡存安全隐患中银香港等 7 银行涉事..... | 23 |
| (二) 平安银行陷金赛银兑付危机风波..... | 27 |
| (三) 农行客户经理涉嫌诈骗客户近 4000 万..... | 32 |

一. 报告简介

慧科凭借在媒体监测领域的领先优势，结合银行业品牌建设与媒体传播的特点，为各大银行提供一系列的媒体监测解决方案。



本报告以独立的第三方视角，通过定量与定性分析，解读自身、竞争对手、行业的传播现象。

通过本报告您将获得

- > 银行业媒体传播情况，以及大陆、港澳台和海外地区主流媒体的关于中国银行业的言论；
- > 各省市关于银行业的报道情况；
- > 银行业各项主要业务媒体报道情况；
- > 各大银行重点正面以及负面事件；
- > 时事热点以及银行业重大政策的舆情分析；
- > 分析银行业危机案例，为各家银行提供参考样本；

二.概要

10月,上市银行2015年三季度业绩报告陆续公布,相关银行的净利润、不良资产等数据成为媒体的热点议题。同时,本月人民币跨境支付系统(CIPS)一期成功上线运行,关于首批19家银行接入CIPS并完成相关业务的新闻也成为了媒体关注的焦点。政策层面,央行年内第三次“双降”、信贷资产质押再贷款扩围等议题受到媒体重点关注。行业热点方面,人民币跨境支付系统(CIPS)一期上线运行、上市银行发布三季报等议题受到媒体重点关注。本月银行业危机案例选取了曝光量较多的“香港125万信用卡存安全隐患中银香港等7银行涉事”“平安银行陷金赛银兑付危机风波”“农行客户经理涉嫌诈骗客户近4000万”等三个案例进行分析。

10月监测到五大国有银行新闻有249870条,占银行业新闻监测总量的56.39%,工商银行的报道最多;股份制银行新闻有193232条,占比为43.61%,招商银行的新闻量最多。

(一) 主流媒体报道

本月参与银行业报道的平媒中,《金融时报》《香港经济日报》和《中国城乡金融报》位列前三。从银行类型来看,排名TOP10的平媒报道五大国有银行的新闻量多于股份制银行。网媒中,搜狐网、和讯网及东方财富网的报道量排名前三。前十家网媒关于五大国有银行的新闻多于股份制银行。

(二) 银行业报道地域分布情况

本月五大国有银行新闻量最多的省市是北京、上海和广东。中部各省市新闻量均未超过3000,其中,湖南省的新闻量最多,有2255篇。股份制银行的新闻量分布也主要集中在北京、上海和广东,中部各省市新闻量均未超过3000,其中湖南省最多,为2506篇。

(三) 银行业各项主要业务

曝光排名前列的包括:信用卡、贷款业务、理财产品和电子银行。相关热点报道如下:

- 借力“互联网+”信用卡营销摆脱同质化
- 首套房平均房贷利率首次破五
- 银行理财产品发行量和预期收益双降
- 56家银行共推电子银行环保日

(四) 政策及热点事件

2012年初, 人民银行决定组建人民币跨境支付系统(CIPS), 满足全球各主要时区人民币业务发展需要, 2015年10月8日, 人民币跨境支付系统一期成功上线运行, 首批参与者共有19家; 中国人民银行10月10日宣布, 在前期山东、广东开展信贷资产质押再贷款试点形成可复制经验基础上, 决定在上海、天津、辽宁、江苏、湖北、四川、陕西、北京、重庆等9省市推广试点; 10月23日晚间, 央行宣布自10月24日起, 降息0.25个百分点, 并降准0.5个百分点, 同时, 央行宣布对商业银行和农村合作金融机构等不再设置存款利率浮动上限; 截至10月31日, 16家上市银行的2015年度三季度业绩报告全部披露完毕, 总体来看, 今年前三季度16家上市银行获得10285亿元的净利润, 但也承担着9079.81亿元的不良贷款。

- 10月8日, 人民币跨境支付系统一期成功上线运行, 首批参与者共有19家, 分别为: 工商银行、农业银行、中国银行、建设银行、交通银行、华夏银行、民生银行、招商银行、兴业银行、平安银行、浦发银行、汇丰银行(中国)、花旗银行(中国)、渣打银行(中国)、星展银行(中国)、德意志银行(中国)、法国巴黎银行(中国)、澳大利亚和新西兰银行(中国)和东亚银行(中国)。
- 为贯彻落实国务院关于加大改革创新和支持实体经济力度的精神, 按照2015年人民银行工作会议要求, 中国人民银行10月10日宣布, 在前期山东、广东开展信贷资产质押再贷款试点形成可复制经验基础上, 决定在上海、天津、辽宁等9省市推广试点。
- 10月23日, 央行宣布自10月24日起降息0.25个百分点并降准0.5个百分点。这是今年以来第五次降息, 第五次降准, 第三次“双降”。除降息政策外, 央行宣布对商业银行和农村合作金融机构等不再设置存款利率浮动上限, 这意味着我国利率管制基本放开, 利率市场化基本完成。
- 截至10月31日, 16家上市银行的2015年度三季度业绩报告全部披露完毕。总体来看, 今年前三季度16家上市银行获得10285亿元的净利润, 但也承担着9079.81亿元不良贷款。经营利润方面, 今年前三季16家上市银行利润总额同比增长1.68%, 较去年同期大幅下降8.47个百分点; 净利润同比增长率仅2.21%, 较去年同期下降7.53个百分点。资产质量方面, 16家上市银行不良贷款余额达9079.79亿元, 较年初新增2396.44亿元, 接近2014年全年新增量。

(五) 外媒聚焦

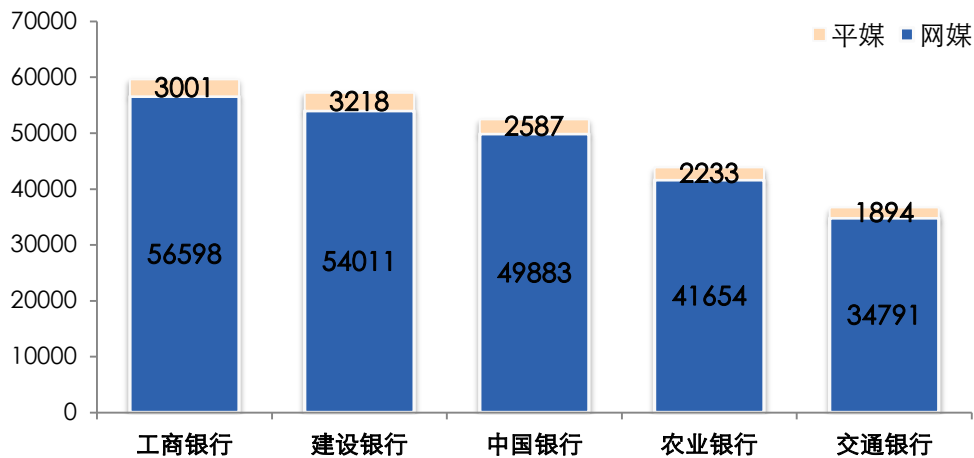
本月选取了外媒关于存款利率市场化及CIPS启用有利人民币国际化等话题的相关评论。

三. 银行机构传播分析

(一) 传播方式分析

本月监测到五大国有银行新闻有 249870 条，占银行业新闻监测总量的 56.39%；股份制银行新闻有 193232 条，占比为 43.61%。

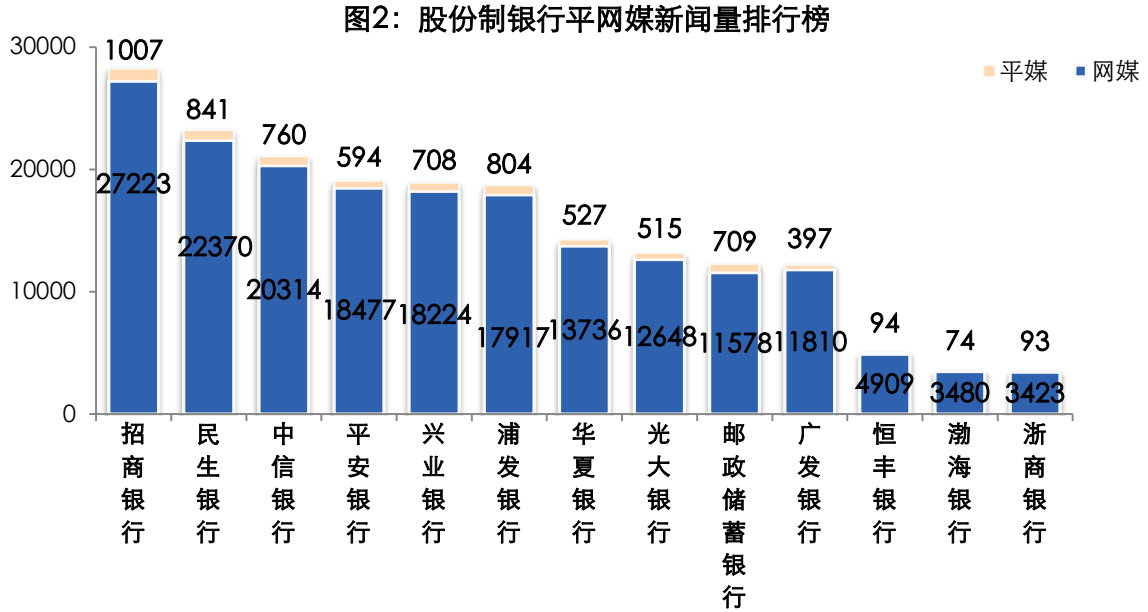
图1：五大国有银行平网媒新闻量排行榜



数据来源：Wisers 平台

五大国有银行中，工商银行的新闻总量最多，包括了 3001 篇平媒新闻与 56598 篇网媒新闻，建设银行排名第二，交通银行的新闻总量最少。

工商银行的主体新闻报道中，工商银行发布互联网金融升级发展战略、工行全球人民币清算网络成功接入 CIPS 等新闻的传播量较多；建设银行主体新闻中，建行迎香港上市十周年、建行举行转型发展宣传推介会发布“CCB2020”战略等报道较多；中国银行的主体新闻中，中国银行成为伦敦清算所首家中资结算银行、中国银行在伦敦设立交易中心等新闻较多；农业银行的报道方面，农业银行在伦敦上市中资金融机构首单绿色债券、农业银行人民币跨境支付系统成功上线等报道较多；本月媒体对交通银行的报道中，交行成为人民币跨境支付系统首批直接参与机构、交行科技金融专营机构累计发放贷款近 6 亿元等新闻较多。



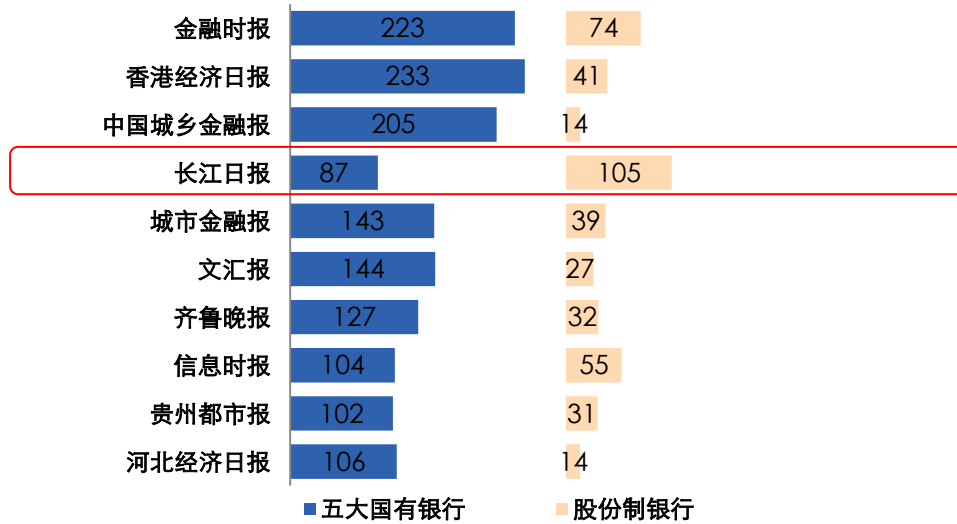
数据来源：Wisers 平台

10月份股份制银行的新闻量排行中，招商银行的新闻总量最多，民生银行和中信银行的新闻总量分列二、三位，浙商银行新闻总量最少。

本月股份制银行的媒体热议点集中在各银行的业绩报告、业务拓展及产品服务上。从各商业银行的具体新闻来看，招商银行主体新闻的传播热点有招行推出手机银行一键缴费、招行前三季度盈利增长 5.89%不良率较年初上升 0.49 个百分点等；民生银行的报道热点有民生银行在手机银行推出个人大额存单业务、民生银行联合通联支付推出微信 POS 等；中信银行方面，本月媒体报道的热点有中信银行和返利网跨界推出返利信用卡、中信银行携手当当网共推全民阅读等。另外，关于各银行发放贷款、发行信用卡等事件也受到媒体的关注。

(二) 主流媒体传播对比分析

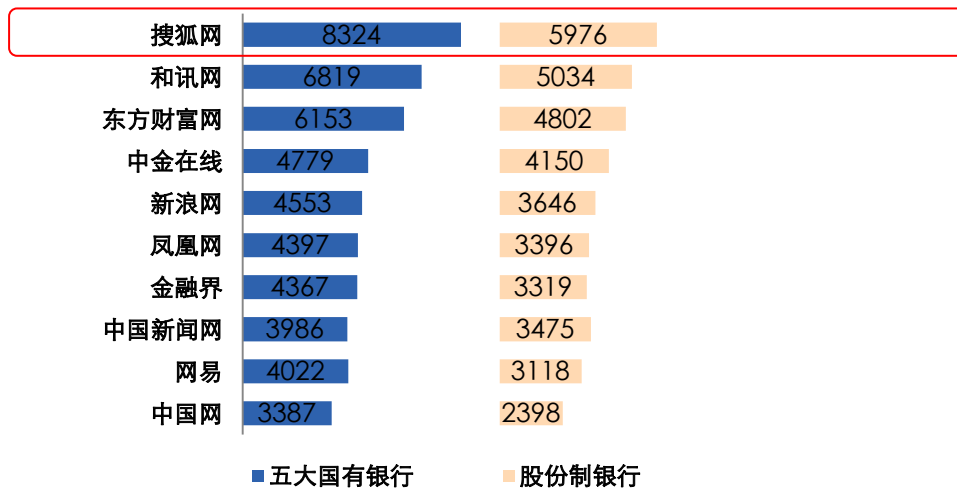
图3: 银行业平媒新闻量TOP10



数据来源：Wisers 平台

本月平媒报道中，《金融时报》的新闻量最多，共有 297 篇，《香港经济日报》和《中国城乡金融报》分列二、三位。从银行类型来看，排名 TOP10 的平媒报道五大国有银行的新闻量远多于股份制银行。从报道内容来看，媒体的关注点主要集中在金融创新、利率市场化等方面，人民币跨境支付系统：中资大银行外贸企业最受益、金融扶贫走向深入产业+定点凸显精准效果、大额存单认购“温火慢热”、利率管制放开我国利率市场化基本完成等新闻报道较多。本月，《长江日报》排名第四，同时也是前十名中对股份制银行相关新闻报道量最多的一家，本月其报道内容主要以“银行理财夜市渐成投资新宠”“信用卡新增发卡量增速放缓”等相关新闻为主。

图4：银行业网媒新闻量TOP10

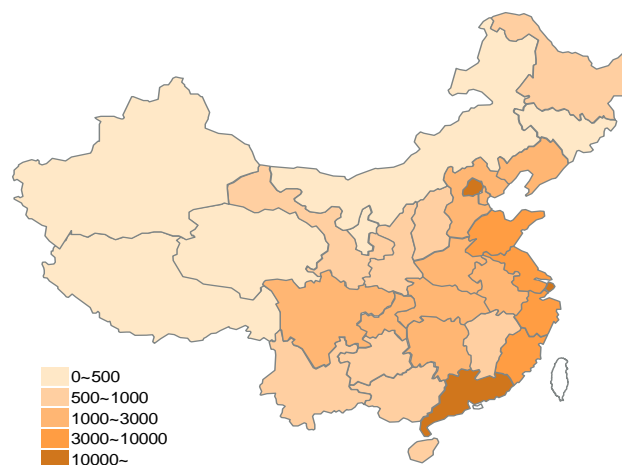


数据来源：Wisers 平台

本月银行业新闻量排名前十的网媒中，搜狐网的报道量最多，相关报道 14300 篇，和讯网及东方财富网排名第二和第三。从银行类型来看，前十家网媒关于五大国有银行的新闻多于股份制银行。本月**搜狐网也是前十名中对股份制银行相关新闻报道量最多的一家**，新闻内容主要以“**银行与第三方支付联合存管 将成资金存管主流模式**”“**支付服务创新成手机银行竞争新焦点**”“**金融服务场景化趋势 国有大行加快布局社区银行**”等新闻为主。

四. 银行业新闻传播地域分布情况

图 5：五大国有银行新闻分布区域图

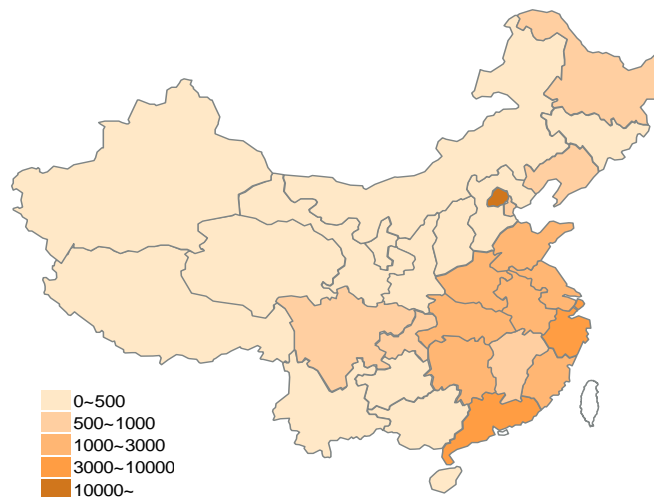


数据来源：Wisers 平台

本月五大国有银行新闻量最多的省市是北京、上海和广东。从区域分布来看，新闻量呈现出东多西少的格局。东部地区中，新闻主要集中在互联网金融、存款利率上浮等方面，如“**银行网上转**

账也推免费‘午餐’”“银行进军 P2P 路线全揭秘：三种路径挺进市场”“央行放开存款利率管制 银行最高上浮 35%没任性”等；中部各省市新闻量均未超过 3000，其中，湖南省的新闻量最多，有 2255 篇，关于“交行湖南省分行推 Pos 贷产品支持小微企业发展”“建行湖南省分行个人网上银行客户突破 1200 万”等新闻受到媒体关注；本月西部各省市新闻量最多的为四川省，有 1232 篇，其中“四川银行业多项举措助力小微企业发展”“交行四川省分行推进投行业务拓宽企业融资渠道”等新闻报道较多。

图 6：股份制银行新闻分布区域图



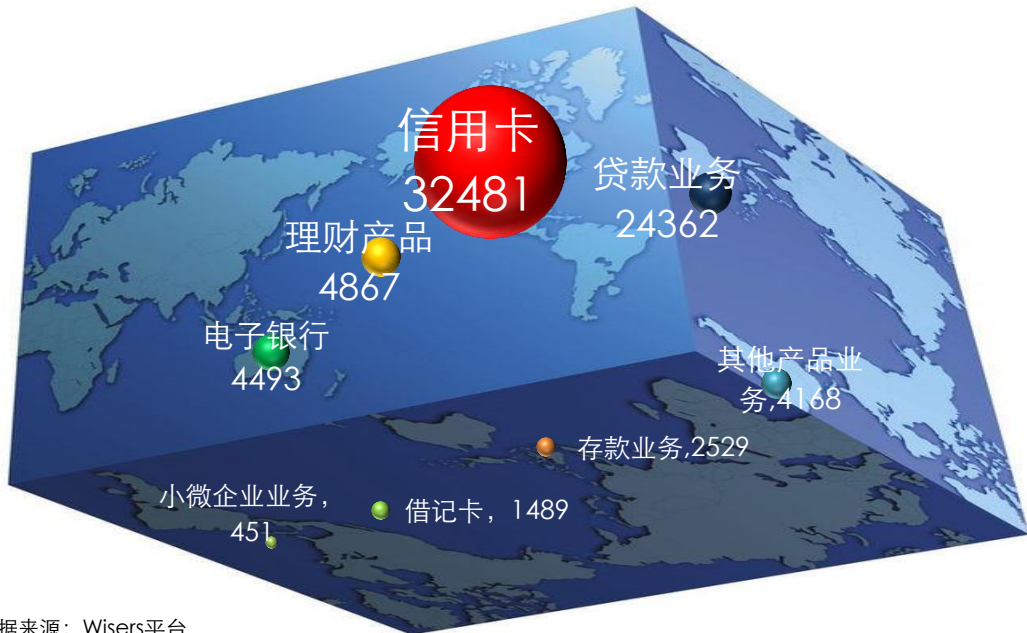
数据来源：Wisers 平台

本月股份制银行的新闻量分布主要集中在北京、上海和广东。从区域分布来看，新闻量呈现出东多西少的格局。东部地区中，新闻主要集中在信用卡发卡量和网上转账等方面，如“上市银行半年报发布 信用卡新增发卡量增速放缓”“银行电子渠道转账免费藏玄机：大行网银让利少”等；中部各省市新闻量均未超过 3000，其中湖南省最多，为 2506 篇，关于“长沙 9 家银行首套房首付降至 25% 利率最低打 9 折”“邮储银行湖南省分行新常态服务小微企业”的新闻受到媒体关注；本月西部各省市新闻量均未超过 1000，四川省的相关新闻量最多，有 619 篇，其中“成都 19 家商业银行最新挂牌利率：最高上浮 67%”“人民币跨境支付系统上线 成都多家银行已启用”等报道的新闻量较多。

五. 银行业主要业务分析

本月银行业各项主要业务的新闻当中，排名前列的包括：**信用卡、贷款业务、理财产品和电子银行。**

图 7：银行业主要业务分析



数据来源：Wisers平台

银行业各项主要业务中，关于“**信用卡**”的新闻最多，共有 32481 篇新闻，“**我国信用卡新增发卡量同比增速有所放缓**”“**借力‘互联网+’信用卡营销摆脱同质化**”等报道较多。“**贷款业务**”的新闻量排名第二，共有 24362 篇新闻，“**首套房平均房贷利率首次破五**”“**21 银行绿色信贷余额超 6 万亿 央行欲推绿色金融体系**”等报道较多。本月“**理财产品**”的新闻量排名第三，共有 4867 篇新闻，“**上半年银行理财能力 招行中行交位居前三**”“**银行理财产品发行量和预期收益双降**”等报道较多。本月“**电子银行**”的新闻量排名第四，共有 4493 篇新闻，“**银行网上转账也推免费‘午餐’**”“**56 家银行共推电子银行环保日**”等报道较多。

六. 银行业重点舆情资讯

(一) 银行业正面重点舆情

表 1：银行业正面重点舆情

| 类型 | 银行 | 重要舆情 |
|-------|--|--|
| 国有银行 | 工商银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 工行全球人民币清算网络成功接入 CIPS · 工商银行发布互联网金融升级发展战略 |
| | 建设银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 建行迎香港上市十周年 · 建行举行转型发展宣传推介会发布“CCB2020”战略 |
| | 中国银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 中国银行成为伦敦清算所首家中资结算银行 · 中国银行在伦敦设立交易中心并发布人民币债券交易指数 |
| | 农业银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 农业银行在伦敦上市中资金融机构首单绿色债券 · 农业银行人民币跨境支付系统成功上线 |
| | 交通银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 交行成为人民币跨境支付系统首批直接参与机构 · 交行科技金融专营机构累计发放贷款近 6 亿元 |
| 股份制银行 | 民生银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 民生银行在手机银行推出个人大额存单业务 · 民生银行联合通联支付推出微信 POS |
| | 光大银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 光大银行发行首期个人大额存单产品 · 光大银行发行国内首款商户信用评分个人主题信用卡 |
| | 华夏银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 华夏银行国内首推“手表银行” · 华夏银行升级服务模式探索“互联网+平台金融”新路径 |
| | 广发银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 广发银行捷算通卡实现对公结算多样化需求 · 广发银行进入全球银行百强 |
| | 平安银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 平安银行与双星集团发起首只轮胎行业产业基金 · 平安银行特色金融产品亮相北京金博会 |
| | 招商银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 招行推出手机银行一键缴费 · 招商银行信用卡官方 App 开放支持多家银行卡绑定 |
| | 浦发银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 浦发银行业内首推“科技金融生态圈”理念 · 浦发银行业内首推 PE 融资服务 |
| | 兴业银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 兴业银行综合金融集团成型 · 兴业银行拟分拆三大业务转为子公司运作 |
| | 中信银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 中信银行和返利网跨界推出返利信用卡 · 中信银行携手当当网共推全民阅读 |
| | 恒丰银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 恒丰银行发行国内首单公募并购债 · 恒丰银行资产规模破万亿 前三季利润总额达 118 亿元 |
| 浙商银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 浙商银行开掘“涌金资产池”化解企业流动性难题 · 浙商银行“双创”贷款力挺“创客” | |

| | | |
|--|--------|---|
| | 渤海银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 渤海银行布局 B2B 电商领域加快实施互联网金融平台战略 · 渤海银行加大京津冀信贷力度 总支持额度达 2200 亿 |
| | 邮政储蓄银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 邮储银行成功发放首笔农村土地经营权抵押贷款 · 邮储银行全方位提升金融服务 文明服务添彩青运会 |

数据来源：Wisers 平台

(二) 银行业负面重点舆情

表 2: 银行业负面重点舆情

| 类型 | 银行 | 重要舆情 |
|-------|------|---|
| 国有银行 | 工商银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 郑万春辞任工商银行副行长 · 工行落选全球十大最赚钱公司 |
| | 建设银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 建行前三季净利增幅低于 1%不良上升 0.26% · 债市扫黑收网 建行总行金融市场部总经理谷裕涉案 |
| | 中国银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 美法官要求中国银行提交造假者账户信息 · 中国银行净利 09 年来首次下滑 不良拨备创纪录 |
| | 农业银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 农行一客户经理涉嫌诈骗近 4000 万 已被警方控制 · 农业银行前三季净利 1533 亿元 不良率升至 2.02% |
| | 交通银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 交通银行单季净利现负增长 · 长三角不良贷款呈现普涨特征 交行等十银行坏账曝光 |
| 股份制银行 | 民生银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 女子被人冒名办民生银行卡 卡上 7 万冻结半年无人问 · 16 家上市银行高管离职统计：民生银行行长至今空缺 |
| | 光大银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 焦作光大银行监管缺失遭投诉 |
| | 华夏银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 德银或减持华夏银行股权 · 收费更隐蔽 华夏等银行手续费不降反升 |
| | 广发银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 传花旗抛售广发 外资行收获中国银行业最好时光 |
| | 平安银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 平安银行等十家金融机构卷入福建平潭退休官员集资放贷 · 平安承认员工私售金赛银基金 1 亿元 律师称可能难追责 |
| | 招商银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 招行前三季不良率较年初上升 0.49 个百分点 · 司机冒充赵薇老公骗过人脸识别 招行的刷脸遭打脸 |
| | 浦发银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 浦发等多家银行山西支行牵涉山西强力反腐案 · 浦发高管层再变动：副行长冀光恒拟履新上海农商行董事长 |
| | 兴业银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 兴业银行三季末不良贷款余额 274.87 亿 不良率升至 1.57% |
| | 中信银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 中信银行所承销雨润食品 13 亿中票兑付存不确定性 |
| | 恒丰银行 | <ul style="list-style-type: none"> · 恒丰银行与民族证券就是否承担支付本金收益责任产生争议 |

| | |
|--------|-----------------------------|
| 浙商银行 | · 网民发帖称浙商银行增金宝总是闪退 |
| 渤海银行 | · 渤海银行行长赵世刚等纷纷离开传统银行业 |
| 邮政储蓄银行 | · 邮储银行理财经理挪用储户投资 2000 万下落不明 |

数据来源：Wisers 平台

七.政策及热点事件分析

(一) 政策传播及舆情分析

10月23日晚间,央行宣布自10月24日起,降息0.25个百分点,并降准0.5个百分点,同时,央行宣布对商业银行和农村合作金融机构等不再设置存款利率浮动上限,这意味着我国利率管制基本放开,利率市场化基本完成。此外,为贯彻落实国务院关于加大改革创新和支持实体经济力度的精神,按照2015年人民银行工作会议要求,中国人民银行10月10日宣布,在前期山东、广东开展信贷资产质押再贷款试点形成可复制经验基础上,决定在上海、天津、辽宁、江苏、湖北、四川、陕西、北京、重庆等9省市推广试点。

1、央行年内第三次“双降”

政策背景：

据国家统计局数据显示,三季度GDP同比增长6.9%,为2009年以来六年最低季度增速,生产者价格指数(PPI)更是创出了43个月的连跌纪录,宏观经济“稳增长”压力进一步增大。从通胀水平看,9月份的消费者价格指数(CPI)同比增幅下降到了1.6%,通胀数据为进一步放松货币政策提供了空间。10月23日晚间,央行宣布自10月24日起,降息0.25个百分点,并降准0.5个百分点。这是今年以来,第五次降息,第五次降准,第三次“双降”。除降息政策外,央行宣布对商业银行和农村合作金融机构等不再设置存款利率浮动上限,这意味着我国利率管制基本放开,利率市场化基本完成。

媒体评论：

中国人民大学重阳金融研究院客座研究员董希淼：此举并不意味着各大银行的实际执行存款利率会因此立即飙升,除了央行仍然会采取窗口指导、自律机制等方式,对存款利率进行合理引导外,

我国现在总体上流动性宽裕，并不具备利率走高的条件。

中国社科院金融所银行研究室主任曾刚：实体经济挑战仍然比较严峻，双降是为稳增长创造良好的货币环境，保证市场的流动性合理充裕，有助于进一步引导金融机构降低实体经济融资成本，对于缓解经济下行，改善企业经营状况有一定的积极作用。

《第一财经日报》：放开存款利率上限意味着利率市场化接近完成。在通缩风险上升，负债成本下降，资产回报率下行的趋势中，放开存款利率上限并不一定会导致银行提高存款利率，对表内存款成本的影响预计不大。

《新京报》：当前，随着宏观经济放缓和汇率走低、资本外流形势堪忧，导致宏观经济政策面临两难困境：稳增长和稳汇市难以得兼。不过，随着人民币兑美元汇率贬值预期的逐渐消散，特别是人民币相对其他非美元货币在年内依然处于升值状态，这就为央行在国内加码宽松政策以刺激经济提供了难得的政策空间和契机。

中国新闻社：降准降息的同时存款利率浮动上限被完全取消，利率市场化完成最后一步。金融改革的进程并没有因为近期股市和汇市的波动而放缓。金融财政改革仍将引领经济改革。预计年底之前在实现人民币资本项目基本可兑换等方面会出台更多实质性改革举措。

《上海证券报》：人民币汇率形成机制市场化改革能够进一步推进之前，降息的进程没有结束，而一旦汇率出现显著的调整，就意味着降息周期临近结束了。为了巩固前期稳增长措施的成果，维持实际利率的基本稳定，保持充足的流动性供给，仍有必要适度调整基准利率和法定存款准备金率。

舆情分析：

媒体从放开存款利率上限对银行表内存款成本影响不大、银行执行存款利率不具备走高的条件及“双降”短期加剧人民币贬值压力等角度解读该政策。此次“双降”主要的着力点仍是推动经济增长，因为当前存在增长压力，所以货币政策偏向宽松。同时，存款利率浮动上限被完全取消，商业银行在存款利率的调整方面也做出了积极响应。数据显示，自10月24日人民银行降息后，商业银行存款利率上限变动分为三大阵营，城商行上浮较多，位列第一阵营；股份银行是第二阵营；而老牌大银行属于第三阵营，整体综合上浮程度在1.227倍以内，幅度较小。而放开存款利率上限在赋予商业银行存款利率定价权的同时，也对金融机构审慎经营提出更高的要求。央行料将不断完善

利率的市场化形成和调控机制，加强对利率体系的调控和监督指导，防止商业银行间“揽储大战”等恶性竞争出现。本月媒体关于此新闻的报道共有 42801 篇，包括 2431 篇平媒报道和 40370 篇网媒报道。

2、信贷资产质押再贷款扩围

政策背景：

今年 2 月，央行在 2014 年四季度货币政策执行报告中透露，2014 年已在山东、广东开展信贷资产质押和央行内部评级试点，今年将逐步推广分支行信贷资产质押和央行内部评级试点。央行表示，试点工作是为保障央行债权安全，解决中小金融机构合格抵押品相对不足的问题，将经央行内部评级的金融机构优质信贷资产纳入央行合格抵押品范围，完善中央银行抵押品管理框架。为贯彻落实国务院关于加大改革创新和支持实体经济力度的精神，按照 2015 年人民银行工作会议要求，中国人民银行 10 月 10 日宣布，在前期山东、广东开展信贷资产质押再贷款试点形成可复制经验基础上，决定在上海、天津、辽宁、江苏、湖北、四川、陕西、北京、重庆等 9 省市推广试点。

媒体评论：

《经济参考报》：信贷资产质押再贷款的推出，意味着央行再贷款合格抵押物范围的扩大，商业银行尤其是中小商业银行可以将优质的存量信贷资产质押给央行，获得央行的再贷款，从而达到盘活存量信贷资产的效果。与此同时，这一创新的货币政策工具也为基础货币补充提供了新渠道。

《经济日报》：允许信贷资产质押再贷款，不代表所有信贷资产都能质押再贷款，也不代表央行允许所有的合格信贷资产都能做质押再贷款。央行依然可以通过价格调控、合意贷款额度等方式控制此类再贷款规模，在这一点上，估计与传统再贷款没有本质区别。质押和买断是有本质区别的，采用质押的方式，银行仍然要计提风险资本。

《金融时报》：预计未来货币政策将继续坚持定向调控的思路，在外汇占款放缓的背景下，探索信贷资产质押再贷款、政策性银行注资等新的货币投放渠道，力图将更多资金引入“三农”、小微、基础设施建设等重点领域。考虑到 CPI 增速重回 1 字头，PPI 长期低迷，物价水平在低位徘徊为货币政策放松提供了有利条件。存贷款利率仍然有一定的下调空间，预计今年根据经济形势变化和流动性情况，四季度还会有降息降准政策出台。

《每日经济新闻》：当前银行资产业务举步维艰，在经济持续下行和风险明显增大下，实体经济有效信贷需求不足，银行风险偏好下降。因此银行没有大规模搞信贷资产质押贷款的需求。存贷比取消和信贷资产质押再贷款试点扩大，被误解为 7 万亿“大放水”和“中国式 QE”，缺乏逻辑上的严谨性，与事实也有不相符之处，信贷资产质押再贷款并不是“中国版 QE”。

《证券日报》：央行此举有利于改善货币政策传导机制，为货币政策操作框架转型创造条件。信贷资产质押再贷款属于结构性的资金量调节工具，具有“定向”和“定量”的特点，可以看作是央行推出的盘活信贷存量的又一项微刺激政策。随着再贷款工具的创新与丰富、抵押品范围的扩大和功能的扩展，货币政策传导渠道将被缩短，使央行的货币政策可以更好地发挥定向调控功能，减少对总量货币调控的依赖。

舆情分析：

媒体从信贷资产质押再贷款盘活商业银行存量信贷资产、强化监管风险可控以及央行“定向调控”思路不变等角度解读该政策。今年以来，为应对复杂的经济形势，央行在“定向调控”方面频频出手，降息、降准、定向降准等举措不断。央行此次推广信贷资产质押再贷款试点，将信贷资产列入再贷款抵押品范围，改变了以往商业银行只能依赖资产证券化盘活存量信贷资产的局面，使得原先不易获得流动性的信贷资产又多了一条盘活渠道。此外，上述货币政策的叠加增加了商业银行尤其是中小银行的信贷供给，在一定程度上降低实体经济融资成本，加大对“小微”“三农”等重点领域的信贷支持。而在宏观经济步入“新常态”周期的大背景下，实体经济有效信贷需求不足，银行风险偏好下降，信贷资产质押再贷款对银行流动性的短期影响预计有限。本月媒体关于此新闻的报道共有 3904 篇，包括 278 篇平媒报道和 3626 篇网媒报道。

（二）热点事件传播及舆情分析

1、人民币跨境支付系统（CIPS）一期上线运行

事件回顾：

随着 2009 年开始跨境贸易人民币结算试点，人民币国际化征程自此启动。人民币目前已经成为中国第二大跨境支付货币和全球第四大支付货币，这必然要求加快建设人民币跨境支付系统，完善人民币全球清算服务体系。2012 年初，人民银行决定组建人民币跨境支付系统(CIPS)，满足全球各主要时区人民币业务发展的需要，为境内外金融机构人民币跨境和离岸业务提供资金清算、结算服

务。2015年10月8日，人民币跨境支付系统一期成功上线运行，首批参与者共有19家，分别为：工商银行、农业银行、中国银行、建设银行、交通银行、华夏银行、民生银行、招商银行、兴业银行、平安银行、浦发银行、汇丰银行(中国)、花旗银行(中国)、渣打银行(中国)、星展银行(中国)、德意志银行(中国)、法国巴黎银行(中国)、澳大利亚和新西兰银行(中国)和东亚银行(中国)。

媒体评论：

《中国经济周刊》：这19家参与者是人民银行根据商业银行的参与意愿，结合境内各银行跨境和离岸人民币业务量、技术开发能力和外资银行国别地域分布情况等，经过技术检验统筹确定的，因此国内大行无疑是CIPS系统的最大赢家。CIPS系统对国内大行是最有利的，一个是节约原来的费用，原来代理行模式会产生很多成本；另一方面，银行的业务量提高，大家就更愿意用它来支付完成，形成良性循环。

《金融时报》：商业银行是发展跨境人民币业务的基础性平台。近年来，中资银行加快“走出去”步伐，海外整体布局进一步拓展和壮大，为人民币跨境使用提供了重要渠道和载体。可以预见的是，今年以来，“一带一路”国家战略的落地在加速中资银行国际化布局的同时，也将继续推动人民币国际化的进程。开展全球化经营、实现跨境式发展已成为中资银行的共识和发展必然，在此背景下，跨境人民币业务的发展与中资银行自身国际化进程的融合度将进一步加深。

《中国经营报》：人民币跨境支付系统的建立是人民币国际化进程中一个重要的里程碑，为人民币跨境使用搭建了一个重要的基础设施，相当于通过一条“支付高速公路”将全球人民币使用者联结起来。近年来，随着跨境人民币业务的快速增长，越来越多的市场参与者希望通过一个采用国际通行标准的跨境人民币清算系统，在交易时间、语言、风险和流动性管理等各方面获得更好的支持。新系统的建立在顺应市场需求的同时，将进一步推动人民币在全球的使用，为其成为真正的全球货币铺平道路。

《上海证券报》：下一步应努力创造条件，启动CIPS系统(二期)建设，进一步延长系统运行时间，覆盖更广的时区，实现与债券结算系统等的连接，全面支持各类跨境业务。还要采用更为节约流动性的混合结算方式，提高人民币跨境和离岸资金的清算、结算效率。在政府合作战略层面，与“一带一路”经济体基础建设、对外投资及大宗商品能源采购的贸易投资活动，将大大带动在新兴经济体、能源输出经济体中使用人民币，这些都将对人民币在全球支付、贸易投资及价值储备货

币中的排名和地位提供持续性支持。

《每日经济新闻》：和以往“曲线救国”的清算行模式与代理行模式相比，CIPS 的人民币清算最突出的优势是延长了业务时间窗口和优化了报文格式，人民币跨境支付的效率得到极大提升。因为 CIPS 上线不久，作为直接受益方的外贸业影响还待显现。而在宏观经济学家眼中，经过三年周密筹备，这是人民币国际化的一次大跨步。

舆情分析：

媒体从 CIPS 系统中资大银行最受益、跨境人民币业务与中资银行国际化共发展以及人民币国际化再提速等角度来传播该事件。CIPS 一期上线运营极大地推动了跨境人民币业务的发展，使银行长期业务结构得以优化调整，对中资银行来说无疑是大利好。从银行业务角度看，更多的金融产品已经开发出来，包括跨境人民币存贷款、汇款、结算、融资、清算、个人跨境、资金和衍生产品组合、内外联动创新双币信用证、跨境人民币结构性代付、直融通、风险参贷等产品。一些银行还完成了海外项目人民币融资、跨境人民币租赁项目、跨境人民币双向资金池、自贸区跨境人民币借款等多项业务，为多家境外机构完成人民币的外商直接投资。而跨境人民币业务的拓展对银行风险管控能力也提出新的要求，在跨境人民币业务的创新发展中，中资银行面临的信用、市场、流动性、监管、合规等风险更为复杂，中资银行需提高对跨境人民币资金流动性的管理能力并形成与之相匹配的全球风险管理能力。本月媒体关于此新闻的报道共有 6081 篇，包括 387 篇平媒和 5694 篇网媒报道。

2、上市银行发布三季度报

事件回顾：

截至 10 月 31 日，16 家上市银行的 2015 年度三季度业绩报告全部披露完毕。总体来看，今年前三季度 16 家上市银行获得 10285 亿元的净利润，但也承担着 9079.81 亿元的不良贷款。在经营利润方面，今年前三季度 16 家上市银行利润总额同比增长率 1.68%，而去年同期这一数据是 10.15%，大幅下降 8.47 个百分点；净利润同比增长率仅有 2.21%，而去年同期尚有 9.74%，下降了 7.53 个百分点。在资产质量方面，16 家上市银行不良贷款余额达 9079.79 亿元，较年初新增 2396.44 亿元，已经接近 2014 年全年新增量。

媒体评论：

《第一财经日报》：息差收窄，利息收入下降，在银行业净利润增速急剧下滑之际，非利息收入俨然成为银行业利润增长的驱动器。要想利润、收入继续快速增长，以后就只能是八仙过海各显神通了，要在各自的优势业务及同业还没有大力介入的领域下功夫，并形成自己的特色，改变以往粗放的增长模式。三季报显示，截至9月底，16家上市银行中，已有3家股份制银行非息收入占比超过30%，其余5家也全部在20%以上；而国有大行中除了中行，其他4家非息收入占比平均只有20%左右，农行、交行非息收入占比则不到20%，上市银行的收入结构由此出现分化。

《中国经济时报》：我国刚性兑付尚未打破，隐性存在的刚性兑付完全将风险和收益切割给投资者，为了保护投资者流动性进行结构性融资设计是有效途径。在此背景下，银行通过将不良资产打包，不良资产寻找政策性突破可能性加大。在产品开放初期，监管部门需对现金流和资产打包，以及对产品结构进行设计，促进商业银行逐步化解不良贷款，同时丰富投资者产品投资的使用范围。

中国经济网：上市银行的盈利增长虽然放缓，但信贷投放增长的步伐没有停滞，企业的融资需求依然旺盛，经济结构调整带来的改革红利从长远看有利于银行业的健康发展。正是靠着这种“赚钱”实力，银行业在金融行业中对实体经济的支持力度也是首屈一指。三季报显示，五大行贷款余额438767.64亿元，同比增长9.35%。建行和农行今年前三季度的贷款余额同比增长超过10%。

《21世纪经济报道》：在利润增速放缓时期，银行业大多采用少计提拨备的方法来提高净利增速，而随着部分上市银行拨备覆盖率接近监管要求下限，未来操作空间将极为有限，部分拨备覆盖率较低的上市银行明年净利增速或将低于零。目前各家银行正在就拨备覆盖率标准与监管部门商议，未来150%的监管标准有放松可能。

《每日经济新闻》：在经济下行压力增大，货币宽松的大环境下，以传统的息差收入为主要净利来源的经营模式，使得国有大行的业绩增长缺乏动力，而股份行和城商行则积极在资产端做更多灵活的配置，获得更多盈利的机会。

舆情分析：

媒体从上市银行收入结构分化、不良资产证券化有望重启以及银行业支持实体经济力度明显提升等角度来传播该事件。2015年三季度业绩数据显示，16家上市银行不良贷款逼近万亿大关，不

不良率增速保持增长态势，其中农业银行不良率高达 2.02%，成为首家不良率突破 2% 的上市银行。随着经济形势尚未明确，不良率短期难言见底，受此影响，银行净利润增速大幅下滑，四大行的三季度净利润降至“零”时代。而通过处置和消化快速增长的不良贷款，会对原本已经出现下滑的银行业绩造成进一步挤压。在这种背景下，商业银行在处置不良资产方面要做好充分准备，资产证券化成为盘活不良资产、改善银行流动性的一个有效途径。随着利率市场化进程的推进，净息差持续收窄的商业银行纷纷谋求转型，通过充分发挥资金、网络和技术等优势，为“一带一路”等国家战略性建设提供融资支持与金融服务，加大支持实体经济力度的同时实现对“走出去”重点行业的全面覆盖，打开新的市场空间。本月媒体关于此新闻的报道共有 2051 篇，包括 250 篇平媒和 1801 篇网媒报道。

（三）外媒聚焦

1、中国迈进存款利率市场化

《香港经济日报》 2015-10-29

傲扬集团投资总监 尹满华

10月23日周五晚，央行决定，自2015年10月24日起，下调贷款和存款基准利率，一年期贷款基准利率下调0.25个百分点至4.35厘；一年期存款基准利率下调0.25个百分点至1.5厘，同时下调金融机构人民币存款准备金率0.5个百分点。双降的到来令市场欢欣鼓舞，市场普遍认为随着经济下行压力逐渐加大，货币宽松政策还将持续，而且有进一步减息降准的空间。

央行撤存款利率浮动上限

但是，比起双降，其实伴随此次央行双降，还有一条政策更值得关注，那就是央行提到：对商业银行和农村合作金融机构等不再设置存款利率浮动上限。这意味着，存款利率的市场化已经接近完成。根据央行相关人士的解读，取消存款利率浮动上限，从微观和宏观意义上都有其必要性和重要性。从微观意义上来看，取消存款利率浮动上限可以起到优化金融资源配置的作用。

一直以来，绝大多数企业在面对银行时都是单纯的价格接受者，而中国的银行更是仅靠央行给出的存贷款利差就成为了全球最赚钱的商业银行。但通过取消存款利率浮动上限，一方面，实体经济部门在获得金融服务过程中可以根据自身能力和规模与银行合理议价，倒逼传统金融服务机构提升产品开发和 Service 能力，提高风险管理能力，改变单一依赖利差的传统收入模式；另一方面，金融

服务机构也开始面临更加激烈和直接的同业竞争，以央行公布贷款基准利率为参考，行业将通过自律机制形成对不正当竞争行为的自发矫正，从而对整个行业产生正向激励作用。

一系列制度改革工具创新

从宏观意义上讲，取消存款利率浮动上限代表着央行在货币调控方式、工具和参照系改革上进入了一个全新的时期。在未来一段时间内，央行将通过公布存贷款基准利率的方式，引导金融机构利率定价，但不再直接参与设置商业银行存贷款利率的标准。这种描述并不意味着央行将对金融机构利率定价完全放手，之所以说央行对于货币市场管理将进入一个新的时期，就是因为随着存贷款利率的放开，央行将摒弃传统手段，而开始参照国际经验结合中国金融机构和市场特点，在基准利率形成机制、货币市场向存贷款市场的利率传导机制、中央银行政策利率体系、本外币政策协调，以及对单家金融机构存贷款利率定价异常行为管理等层面，进行一系列制度改革和工具创新，从某种意义上讲，央行也在进行政府职能改革，从一个规则制定者的角色，向市场服务者的角色改变。

2、CIPS 启用利人币国际化 支付量料提升破港银离岸清算垄断

《香港文汇报》 2015-10-9

被视为人民币国际化重要里程碑的人民币跨境支付系统（CIPS）（一期）于上海正式启用，为中国境内外金融机构人民币跨境和离岸业务提供资金清算、结算服务。CIPS 可缩短清算路径，丰富了跨境人民币结算渠道，并覆盖欧洲、亚洲、非洲、大洋洲等人民币业务主要时区。有分析指，系统的运行对本港离岸人民币中心地位是一个挑战。

CIPS 首批直接参与机构包括工行、中行、交行、汇丰中国、渣打中国、星展中国、东亚中国等 19 家境内外中外资银行。CIPS 的主要功能特点包括：采用实时全额结算方式处理客户汇款和金融机构汇款业务；各直接参与值一点接入，集中清算业务，缩短清算路径，可以提高清算效率；采用国际通用 ISO20022 报文标准，便于参与者跨境业务的直通处理。

首批交易顺利完成

CIPS 成功运作后，多间中资大行使用该系统完成首批业务。中行悉尼分行为一间澳洲公司完成 3,700.84 万元人民币至中国境内的汇款。工行新加坡分行、卢森堡分行以及工银莫斯科、工银加拿大、工银亚洲等境外机构，则顺利通过 CIPS 进行了跨境人民币支付业务清算。

渣打完成首笔由中国到卢森堡的跨境人民币直接清算；东亚为一间化工企业完成首宗由境内汇至香港的跨境汇款。汇丰中国直接参与 CIPS，汇丰香港将以“间接参与者”方式，通过汇丰中国连

接新系统。汇丰大中华区行政总裁黄碧娟相信，新系统为人民币成为真正的全球货币铺路。她又期望该系统可与本港现有实时支付结算系统形成互补。

港可转型中转中心

信银国际首席经济师廖群表示，CIPS 运行，打破中资银行、包括本港银行对离岸人民币业务的垄断，对于人民币国际化以及支付量均会提升，但会影响本港作为离岸人民币中心的地位。不过，他指，中央鼓励内地企业走出去，由于内地企业不熟悉外国市场，香港可作为中转中心为内地企业及个人提供理财等服务，发展离岸人民币业务。

中银香港人民币业务处策略员孔玲表示，CIPS 推出后，香港人民币参加行仍可继续利用现时 RTGS 和 CNAPS 两个清算平台办理境外及跨境人民币清算业务。待人行明确境外银行接入系统的安排后，香港人民币清算行将能在现有 CNAPS 系统基础上，为参加行及其他同业提供多一条跨境人民币汇款路径。

对于 CIPS 系统与清算行建设同步推进，有中行人士表示，CIPS 系统是一个清算的工具，清算行则是人行指定为当地服务的人民币清算中心，功能不只是提供跨境资金清算服务，故两者并不冲突。

八.危机案例分析

（一）香港 125 万信用卡存安全隐患中银香港等 7 银行涉事

1、事件回放

中银香港及星展银行在本月向部分客户发出短信提醒，指出部分智能手机 APP 靠近非接触式信用卡如 payWave 卡时，可能会读取卡内资料。不久，这一举动引起香港金融管理局的注意，10 月 12 日，据新浪网（香港）等媒体的报道，金管局指出有 7 家在港银行的非接触式信用卡存在信息泄露的风险，并责成相关银行更换受影响客户的信用卡。10 月 14 日，金管局进一步披露，涉事的 7 家银行包括中国银行（香港）、星展银行（香港）、大新银行、中国工商银行（亚洲）、中信银行（国际）、交通银行香港分行、华侨永亨银行。10 月 16 日，受影响的非接触式信用卡的数量曝光，多达 125 万张，涉及 Visa、万事达两家供货商。随着事件细节的逐步曝光，信息安全等问题引发各方热议。



图片来源：文汇报

2、官方回应情况

10月14日,个人隐私专员公署、中银香港、星展银行、交银香港、信银国际、Visa及MasterCard等相关各方均做出回应。

个人隐私专员公署称,针对银行发出的非接触式信用卡有可能外泄个人资料,包括卡主姓名,公署表示关注该事件,并已就事件展开循规审查。同时提醒发卡银行或机构需要确保保障市民的个人资料,并会根据结果,向所有发出非接触式信用卡的银行提出相关建议。

中银香港回应,他们的非接触式信用卡安全标准均取得国际组织认证,强调未有将客户姓名放入信用卡非接触式储存位置,但近发现部分智能手机应用程序在靠近感应式信用卡时,有可能读取储存于信用卡提款功能内的客户姓名,已计划逐步淘汰。

星展银行回应,该行受影响的是拥有Jetco功能的payWave卡。因为银行留意到有些手机应用程序在靠近具有Jetco功能的payWave卡时,有可能读取卡内资料,银行已提醒有关用户。

交银香港表示,对于现有受影响客户,已于13日以手机短讯或信件作出提醒。此外,该行已暂时停发非接触式信用卡,正积极研究补发信用卡之安排。

信银国际说,正与供应商了解问题及商讨跟进措施,现已即时暂停发出非接触式信用卡,并会尽快向受影响客户发出短讯提示。

MasterCard称,该公司信用卡的内置防护措施,可排除有关资料外泄的风险,同时不允许发卡机构将持卡人之姓名输入至卡上的非接触式晶片内。

Visa发言人表示,该公司感应式支付卡设有多重保安措施,令卡片基本上无法伪造,并已经与发卡机构合作防止传送持卡人的姓名资料。

10月15日,涉事的7家银行均跟进行动,暂停发行非接触式信用卡,并表示将尽快为受影响

的客户安排换卡，除交银香港表示将于 11 月 16 日或之前开始分批换卡外，其他银行暂未给出时间表。

3、媒体观点及相关评论

《苹果日报》：港金管局疏于监管

金管局反应迅速，3 天内已公开点名并责成 7 家银行安排换卡，并公布受影响卡数目，说明事态严重。虽然金管局早在 2012 年就要求银行做好信用卡加密工作，但事件曝光，也反映出金管局监察制度存在问题，未能在事件“浮出水面”前修补漏洞，因此有疏忽之嫌。

《香港经济日报》：涉事银行安全防范措施不足酿大患

这次事件的起因，并非这些信用卡的安全防范技术存在不足，而是有关发卡银行没有做好该做的加密工作，防止未获授权的手机 APP 读取信用卡资料，且金管局早已规范读取非接触式信用卡的资料时不能包括持卡人全名，由于涉事发卡银行不符合要求，才酿成隐私外泄的大隐患。

《香港商报》：金融创新不可因噎废食

事实上，任何一种新技术在产生之初，都会在便利用户的同时，产生一些安全漏洞。此次非接触式信用卡用户的个人资料外泄，虽然发卡银行难辞其咎，但是从技术方面来看，堵住类似漏洞只须进一步在个人隐私信息进行数字加密处理，并非什么技术难题，也不足以说明非接触式信用卡在安全上有巨大的漏洞。因此，非接触式信用卡在港的进一步推广，绝不可因噎废食。

《每日经济新闻》：修订相关规范杜绝隐患

不少专业人士建议，修订《中国金融集成电路(IC)卡规范》(PBOC 规范)，从保护持卡人个人信息的角度，明确限定可被 NFC 设备直接读取的信息类别。督促各商业银行修改金融 IC 卡中的数据项，在未严格加密的“标签”空间，只保留用户名与卡号，除去身份证号码、交易次数、交易记录等不必要的敏感信息。

立法会金融界议员吴亮星：业界应加强安全防范措施

科技发展日新月异，有关的手机 APP 于 2012 年后才出现，此次事件正提醒了业界，应密切留意科技的发展，同步加强有关的安全防范措施，降低持卡客户所面对的风险。

立法会资讯及科技界议员莫乃光：金管局与银行均需担责

存在安全隐患的信用卡使用的是 RFID 射频技术，需要以读卡器读取资料。现在一般人可以利用智能手机 APP 作为读卡器，因此这批信用卡被指存在漏洞。金管局于三年前已发出指引要求银行做好安全防范工作，但银行没有按照指引制定相关措施，金管局方面也监管不力，两者均需为此次事件负责。

香港消费电子联盟主席方保侨：信息泄露致信用卡存盗刷隐患

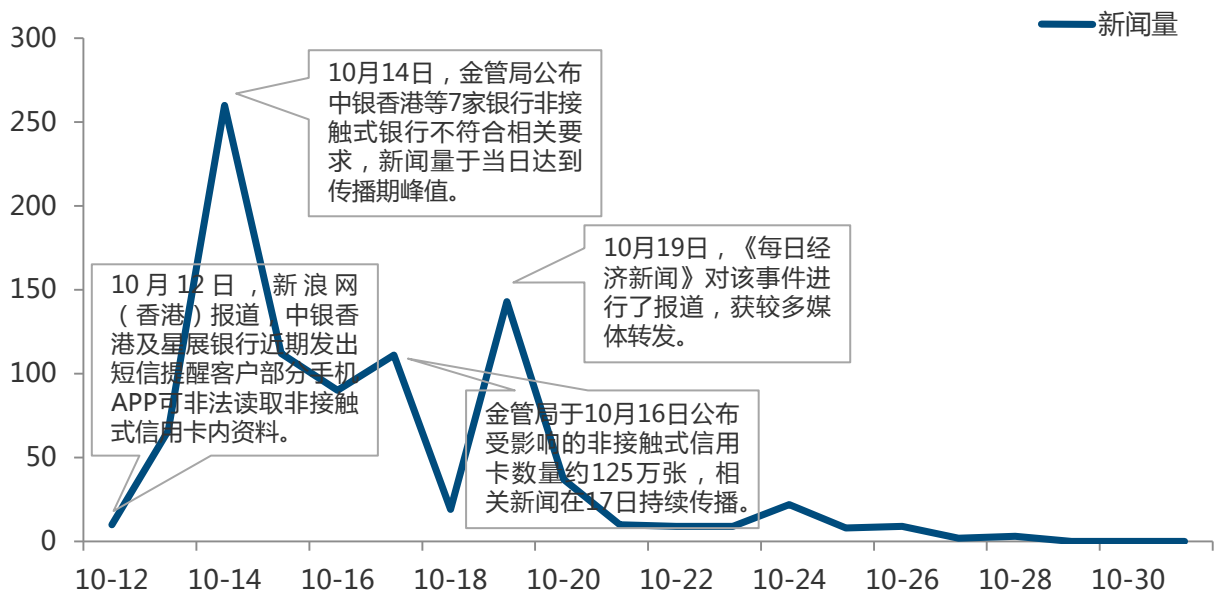
部分信用卡内或载有卡主的全名、信用卡号等资料，如果信用卡的资料被手机 APP 非法读取后，相关资料可能会被他人利用，部分购物网站验证方式比较简易，只要输入姓名、信用卡号，即可进行消费。因此，建议市民在信用卡卡套上张贴锡纸，以阻隔电波发射，避免信用卡资料被读取，成功率高达九成九。

信银国际资讯科技及营运总监梁健文：拍卡消费显示敏感信息“错得离谱”

合规情况下，信用卡拍卡消费时，只会显示卡号及到期日，而储存于信用卡内的卡主姓名、过去十宗交易等资料，是应用于银通提款机，以便客户作信用卡透支或银行户口提款，这类资料必须将信用卡插入提款机才可阅读。然而信用卡拍卡消费时，竟然显示原本只能在提款机上才能读到的资料，简直错得离谱。

4、舆情分析

媒体报道趋势图



数据来源：Wisers 平台

截至 10 月 31 日，关于该事件的新闻报道量共有 920 篇，其中平媒 107 篇，占总量的 12%；网媒 813 篇，占总量的 88%。从事件曝光，至涉事银行浮出水面，舆论对于 7 家银行安全防范措施不到位、金管局疏于监管的指责声不断，但由于客户并未因该事件遭受实际损失，金管局、相关银行也积极跟进，拿出有效的处置措施，因此，该事件对于中银香港等银行的影响可控。随着互联网金融的迅猛发展，移动支付在近几年得以广泛普及，其方便、快捷的特点深入人心，然而，每一种新技术在应用之初，都会相应的产生一些漏洞。本月中银香港等 7 家银行逾百万张非接触式信用卡被曝存在安全隐患，客户的姓名、卡号及交易资料均可被手机 APP 非法读取，由于部分网站验证方式简易、安全防范措施不足，以上敏感信息的泄露使不法分子可通过这些网站对用户的资金财产进行窃取、盗刷，让用户蒙受实际损失。因此，该事件的曝光，使个人信息安全成为热议话题，银行作为话题的中心，对保证客户关键信息不外泄负有不可推卸的责任，而监管当局除了制定相关规范来保障客户信息不受侵犯以外，还需要监督银行执行，保障相关制度得以落实。

（二）平安银行陷金赛银兑付危机风波

1、事件回放

9 月底，因购买的理财产品出现兑付危机无法赎回，百名投资者聚集在北京金融街上的中国平安

集团北京分公司楼下进行维权。10月1日，媒体对此事进行了报道，称这些投资者是购买了平安业务员兜售的金赛银产品，由于金赛银公司无力兑付，所以向平安集团索赔。一时间，“中国平安”“飞单”“兑付危机”“金赛银”等关键词急速升温。平安银行作为金赛银产品资金托管银行，被指监管不力，也被卷入此次风波。10月10日，平安方面正式通过新华网答记者问做出回应，表示平安官方从未参与销售，而平安银行也已经完整、合法、合规的履行了托管人的职责。10月15日，平安集团与投资者召开了多方会谈，加速事件调查，平安集团在会上承认其部分业务员销售过金赛银等产品，并表示会积极配合公安调查，帮助投资者维权。

@中国平安 是一个地地道道的骗子公司骗取百姓血汗钱，受骗人数好几千，都是老百姓的养老钱，平安误导销售理财产品导致老百姓上当受骗血本无归；非法集资数亿元；都是平安在职工集体行为；望扩散 @北京人捍卫北京城 @中国保险行业协会 @法制晚报



近百名投资者拉横幅讨说法 图片来源：新浪微博

2、官方回应情况

10月3日，据财新网报道，平安人寿相关负责人表示，非常理解金赛银投资人的难处，公司正在和投资人一起积极配合司法机关办案，尽快查清案件事实，通过法律途径帮忙投资人维护权益。该负责人强调，经查实，平安人寿官方从未销售过与“金赛银”相关的理财产品。平安产险明确表示，承保的是金赛银公司相关工程项目的建筑工程险、财产一切险等财产险险种，承保险种与理财产品毫无关系，也没有对其理财产品做任何担保。针对有投资者反馈的“大部分钱分成多笔转至某车行、某贸易中心、包头的某农业公司等”，平安银行表示，该基金的募集资金进入托管账户后，被正确划转到了张家界某置业有限公司，从未被划至所谓的“车行、包头的某农业公司”等其他企业账户。

10月10日,针对“平安银行对金赛银未尽到托管责任”的问题,平安方面表示,根据托管相关法律法规的规定和托管合同的约定,托管银行的责任主要在于为客户提供账户开立、资金清算以及根据托管协议将监管资金划拨给约定投资项目等服务。托管行不承担募集风险、基金的投资风险,不对投资收益的收回承担职责,对已划出托管账户的资金投资状况不承担监督职责。平安银行已经完整、合法、合规的履行了托管人的职责。

10月15日,平安人寿北京分公司管理人员在多方会谈上表示,通过近一个月平安内部的自查,部分业务员主动承认了销售过金赛银等产品。虽然投资者购买的不是平安的产品,但不可否认确实存在部分业务员违规销售的情况。公司会配合公安机关进行彻查,本着不回避问题、不推卸责任的原则,以诚恳的态度和最大的善意,认真受理相关投诉材料,收集投资人的情况,积极配合公安机关调查取证,并且聘请律师事务所给投资人进行法律咨询服务。该管理人员强调,平安寿险有严格的管理制度,严令禁止代理人销售非平安产品。公司会积极地全力配合公安部门进行调查,同时尽最大可能协助投资人通过法律途径维护自身权益、早日挽回损失。同时,该人士也表态平安方面将对最终公安定性、司法认定的责任不会推卸。

3、媒体观点及相关评论

央广网：业务员违规私售产品易给机构带来损失

受到高佣金的诱惑,一些银行、险企的业务员甘愿冒着违规风险私下向客户兜售第三方理财产品,客户常常被业务员承诺的高收益蒙蔽双眼,看业务员身着银行、险企服装,也有正规工牌,本着银行和保险公司的信任,投资者往往很快就签下合同。银行、险企遇到此类事件更是叫苦不迭,称自己是做了别人的“替罪羊”,是“冤大头”,不仅形象因此受影响,面临信任危机,而且也因员工“飞单”给企业带来客户流失、退保等经济损失。

凤凰网：平安银行不承担资金募集、投资的风险

从该合同来看,平安并非合同签署的主体,也非投资项目合伙人、管理人等其他相关主体。平安产险的承保标的为工程财产险,不涉及对理财资金的保险责任。在现行托管法规下,平安银行作为资金托管行并不承担关于资金募集、投资的风险。因此,建议受害者最有效的维权方式是配合司

法机关全力向金赛银基金公司索偿。同时，也要提示投资者，急于追偿的心情可以理解，但在公共场所高频制造群体性事件反而有触犯法律的风险。

财经网：平安并非该案件责任主体

金赛银公司涉嫌挪用项目资金，部分资金流向了地方融资平台，现在金赛银兑付危机爆发，个别投资人将平安当做了最后一根救命稻草，这只是无奈之举，但并不是合法、理性的举措，因为这个案件的责任主体是金赛银，而不是平安。

东方财富网：应加大金融监管

在宏观经济环境尚未转暖的当下，环球巨富事件、金赛银事件、P2P 跑路等都不是孤例，而是一种较为普遍的行业病态，这一方面需要加大金融监管，另一方面对于投资者来说，最重要的还是要审慎投资，不能偏信销售人员的一面之词，也不要贪图所谓的高利率，而是要认真审查投资条款和风控条款，有条件的情况下，最好要请金融行业的朋友进行把关，如此才能真正对自己的资产负责。

金融界：追究银行、险企责任非常难

此类事件中，追究银行、险企的责任恐怕非常难，除非有充足合理的证据证明业务员的销售行为是一种职业行为。这种职业行为的判别主要包括销售活动是否在银行或险企的办公地点进行，是否通过涉事银行作为划款资金渠道，以及业务员在宣传过程中，是否说明了涉事银行或险企与该产品的关联等。但要有充分证据（如视频）证明这些，实践上来看往往很难。

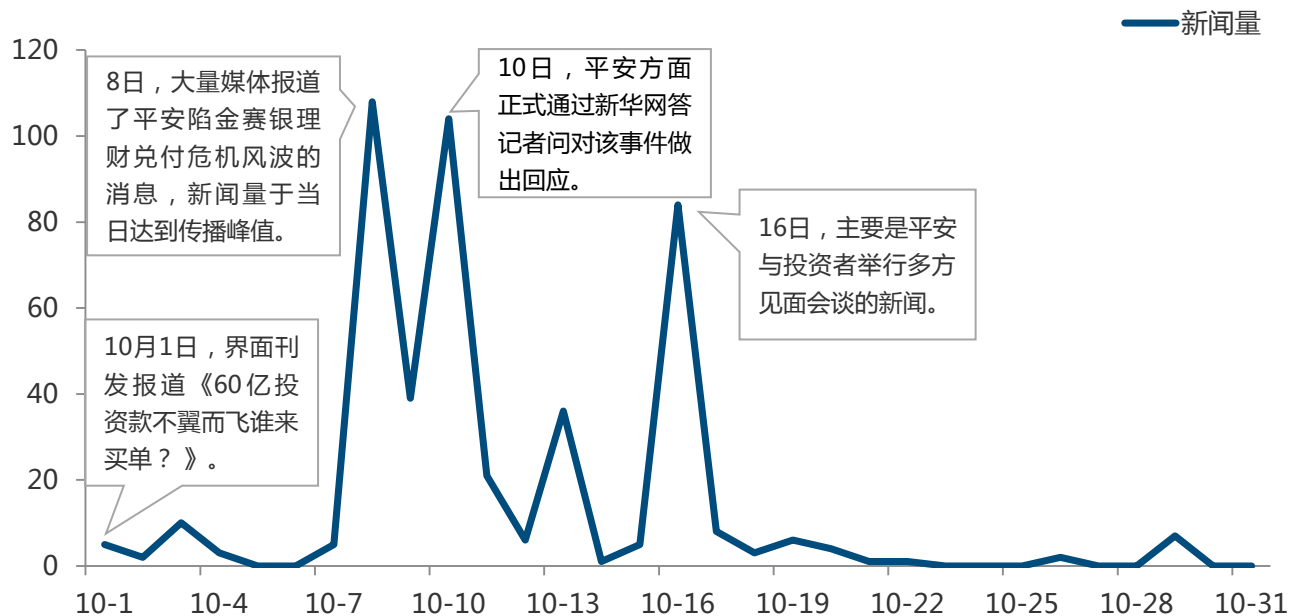
腾讯网：金赛银基金公司及其负责人才是事件责任主体

从目前的情况来看，平安并非金赛银相关产品合同的合同主体，也不是投资项目的合伙人、管理人等其他相关主体。平安方面的负责人也强调一直以来禁止业务员销售其他公司产品，业务员的

代销是个人行为，平安官方从未销售与金赛银相关的产品。因此，从这个意义上来讲，平安并不承担金赛银事件的合同责任。此事件的最终责任主体在金赛银基金公司以及该公司的负责人王维奇，投资者应该采取法律手段进行合法索偿。

4、舆情分析

媒体报道趋势图



数据来源：Wisers 平台

截至10月31日，关于该事件的新闻报道量共有461篇，其中平媒3篇，占总量的1%；网媒458篇，占总量的99%。平安银行陷金赛银兑付危机风波事件于10月初被媒体曝光，媒体关注度在国庆假期结束后大幅提升。平安方面通过发表正面回应、与公安部门及投资者进行多方会谈以推动案件调查等举措，有效控制了舆情发展，风波于10月下旬逐渐平息。在舆情处理过程中，平安集团利用媒体渠道主动沟通交流，及时将其积极配合调查、尽最大可能协助投资人维权的态度传递给了公众，显示出平安集团的“同感心”以及应有的诚意，有效避免了矛盾激化、事件升级。在此类事件中，银行、险企因认知度高，很容易被第三方机构或谋取私利的业务员在产品销售时加以利用。因此，一方面，银行、险企需要加强对员工道德教育、行为管理，一旦发现违规行为，应按规严肃处理；另一方面，银行、险企应谨慎选择代销产品，同时避免业务员利用官方活动或渠道加以推广，从而避免在兑付危机发生时扮演“冤大头”角色。

(三) 农行客户经理涉嫌诈骗客户近 4000 万

1、事件回放

10 月，微信上一则“上海农业银行出大事了，4000 万理财产品无法兑付，客户投诉无门”的消息，在朋友圈引发关注。文章称，储户陈女士于 2013 年在上海农业银行漕溪路支行投资购买了“金钥匙-安心快线”理财产品，合同约定本应在 2015 年 7 月份到期，然而她却迟迟没有收到本金和利息。在向银行讨要说法时却发现，当初为其办理业务的客户经理早已“失联”，另外还有多名储户有着相同的遭遇。据媒体初步了解，涉案本金高达 3775 万元。10 月 19 日，农行上海分行回应称，此事系原客户经理私自签订虚假“理财协议”，目前已进入司法程序，该行将积极配合司法部门对此案的调查。同日，上海银监局表示，该客户经理已被公安机关控制。



图片来源：融 360

2、官方回应情况

10 月 19 日，农行上海分行相关人士表示，经查，实际情况为客户与农行上海徐汇支行原客户经理个人私自签订虚假“理财协议”，并未真实购买农行“金钥匙·安心快线”人民币理财产品。目前，该事件已进入司法程序，客户经理近日已被警方控制。农行方面表示，将积极配合司法部门对此案的调查，推进后续相关工作进程，维护客户的合法权益。

10 月 19 日，上海银监局在《上海银监局信访事项处理意见书》[沪银监访复(2015)1028号]中说明：经比对提交的理财产品说明书、移交保管协议、以及补充协议三份文件，其中产品说明书为农行理财产品的正式说明书，移交保管协议和补充协议并非农行该理财产品相关文件。上述三份材料均仅有杜某本人签名，没有农业银行其余人员签名。盖印公章名称为“中国农业银行股份有限

公司上海分行私人银行部”，目前农行上海市分行并未设立私人银行部，农行总行私人银行部门正式全称为“中国农业银行股份有限公司私人银行上海分部”且尚未使用公章。就此，上海银监局认定，三份材料无法证明客户是购买了农行的理财产品。同时，上海银监局透露，杜某因涉嫌诈骗已于8月14日被徐汇区公安分局经侦支队以合同诈骗罪立案。关于客户的资金流向，该信访意见书提及，其账户从2014年5月23日开户至今仅三笔交易，且交易均发生在2014年5月23日，分别是开户、转入900万，最后900万转入了客户经理杜某的个人账户。

3、媒体观点及相关评论

新《劳动报》：购买理财产品应谨慎审查内容、印章等

上海天铭律师事务所宋一欣律师表示，消费者在购买理财产品时，应仔细阅读合同内容并审查合同印章，如果当银行提供附加协议时应谨慎再三。

第一财经网：客户经理道德风险较难估测

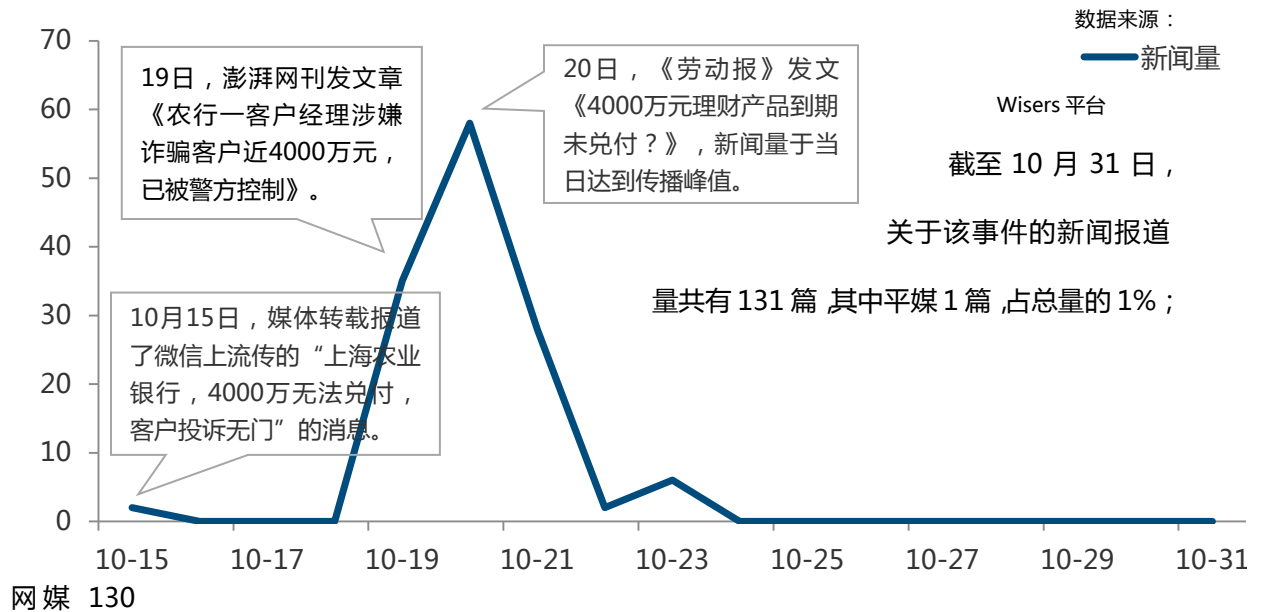
出于对银行客户经理的信任，很多投资者对客户经理们言听计从，为了便于抢购一些热门的理财产品，甚至把自己的银行卡、银行USBkey等都交给客户经理，委托他们进行代操作。然而，道德风险永远是难以估计的，金钱的诱惑更是难以抵挡的，尽管客户经理们每天经手的资金成千上万，但是一旦动了歹念，最终损失的还是投资者本人。

融360：购买银行理财产品需谨慎

购买银行理财产品需审慎，充分了解购买的产品本身的性质和标的，同时要看清购买合同，包括购买时需涉及到的所有材料。像本次案件中，投资人所持有的三份材料均仅有杜某本人签名，没有农业银行其余人员签名，所印公章也是“伪章”，最终被银监会认定为虚假理财产品。

4、舆情分析

媒体报道趋势图



该事件虽然于曝光初期在微信朋友圈引起较多关注，但农业银行处理及时，在传统媒体介入报道时，已经作出正面回应，表示投资者与客户经理签订的是虚假协议。同时，上海银监会权威发声，再次证明此事乃客户经理诈骗储户资金行为。之后，舆论基本“定调”，新闻报道未引起大规模讨论。因此，此次事件对农业银行的声誉影响较为有限。银行基层员工利用职务便利，私售或者伪造理财产品欺骗客户案件时有发生。员工职业道德风险防控至关重要，此类风险如果没有在源头进行控制，则会出现意想不到的严重后果。另一方面，诈骗案的频频发生也反映出投资者教育的匮乏，银行可以通过披露理财产品购买流程、手续办理等具体信息，让投资者了解金融产品与风险，减少非理性操作，最大限度降低风险。一旦出现舆情事件，应把握应对处理的“黄金时间”，及时介入并快速反应，可以避免激起媒体与公众的好奇心，有效化解舆情。