

国家金融监督管理总局提出18条新要求——

金融App,少一点、精一点

本报记者 王俊岭

扫一扫、搜一搜、点一点……如今，无论是做转账、买理财还是办保险，多数金融业务可以通过手机上的各种移动互联网应用程序在线办理。不过，这些金融App在提升金融服务便捷性的同时，也存在数量庞杂、功能重复、用户满意度和活跃度低等问题。

为贯彻落实银行业保险业金融科技监管要求，国家金融监督管理总局近日印发了《关于加强银行业保险业移动互联网应用程序管理的通知》（以下简称《通知》），提出18条新的工作要求。用户对金融领域移动应用的体验如何？市场各方如何看待新举措的影响？记者进行了采访。

方便快捷,更期待“量轻质高”

拿出手机，随便打开搜索框，很容易找到各大金融机构的官方服务界面。有的提供产品及活动等详细信息，有的可以下载App直接线上办理业务。

通过公众号、小程序、客户端等移动应用获取金融服务的体验如何？

记者在采访中发现，一方面，移动应用带来的便利备受认可。“我一般用手机办理银行业务更多，比如实时转账、购买银行理财产品。”来自重庆的吴昊燃说，自己对于使用移动应用和传统线下渠道有着不同定位，前者多用于办理小额、日常业务，后者则用于大额交易、对公交易、现金交易及其他较为重要的业务。他认为，金融机构提供的移动应用不仅能帮自己节省大量的时间和精力，而且很多图表、数据类的功能也十分好用，实现尽在“掌”握。

另一方面，移动应用大而不强、多而不精影响了“好感度”。在北京读书的方子添说，线下网点营业时间相对有限且固定，自己时间赶不上时就会通过手机办理业务。不过，一些相对复杂一点的业务，移动应用难以招架，依然需要通过人工。“就拿App来说，有的占用手机内存较大、不必要的更新较为频繁，有的在业务高峰期容易出现崩溃或闪退，还有有的其他App功能重复率高而特色不足，这些都影响使用体验。”她说。

对接用户需求，《通知》提出了明确的要求。国家金融监督管理总局有关负责人介绍，18条新的工作要求主要集中在四个方面：

一是加强统筹管理，要求金融机构明确移动应用管理牵头部门，建立移动应用台账、完善准入退出机制、控制移动应用数量；二是加强全生命周期管理，要求金融机构规范移动应用的需求分析、设计开发、测试验证、上架发布、监控运行等环节，强化移动应用与运行环境的兼容性、适配性管理；三是落实风险管理责任，要求金融机构落实移动应用备案、网络安全、数据安全、外包管理、业务连续性及个人信息保护等监管要求；四是加强监督管理，要求金融监管总局各级派出机构加强移动应用监管工作。

“移动互联网应用程序已成为金融机构提供线上服务的重要渠道。很多人手机上安装了多个功能相似或重叠的移动应用。这些应用的后台运行、自动更新等机制消耗了大量手机流量和内存资源，经常影响设备性能。同时，部分金融机构的移动应用界面复杂、操作繁琐、反应迟钝、营销推送过多，也会导致用户体验不佳。人们期盼着移动应用能够真正做到‘量轻质优’。”北京市社会科学院副研究员王鹏对本报记者说，新举措对推动金融领域移动应用“优胜劣汰”具有积极意义。

多维发力,金融业做足“线上文章”

如何更好满足用户对于移动应用不断扩展的现实需求？不少大型金融机构已经开始尝试从多维度发力，做强自身线上产品。

有的细致分析居民生活场景变化。今年上半年，中国银行个人手机银行月活客户同比增长9.98%。特别是随着



中国工商银行江西省吉安市阳明路支行工作人员(右)在指导老年客户使用手机银行办理转账业务。
中国工商银行供图

“社保服务事项进行程”

是重庆市社会保险局创新推出的一项公益服务，合作银行通过所有人工服务网点、智能自助服务终端以及手机银行App，向群众免费提供社保服务。图为中国农业银行重庆沙坪坝天星桥支行，工作人员为市民办理相关社保业务。

孙凯芳摄（人民视觉）

数字人民币的推广，中国银行将其与手机银行深度融合，推出多种便民优惠服务，涵盖话费充值、电费缴纳、网上购物、绿色出行等高频交易场景。

“我们围绕算力、算法、数据三大关键要素，边建边用、以用促建，探索大模型在代码辅助等场景的应用。同时，深化大数据等技术应用和推广，累计覆盖渠道运营、公司金融等领域2900余个业务场景。”中国工商银行副行长蔡剑说。

有的积极推动手机银行适老化改造。在银行业，中国工商银行较早推出了手机银行适老化版本“幸福生活版”。今年以来，工行进一步推出“支付台”服务，将老年人常用的收付款码、乘车码、医保码进行整合展现，实现“秒展码、秒切码”。

据中国工商银行北京分行网络金融产品经理王茜介绍，考虑到老年人对安全性尤为关注，工行手机银行还精心推出了安全向导功能，一步一步引导老年人按地区、时间、支付限额等进行账户安全设置。“老年人首次登录手机银行幸福版生活版时，系统会自动从设备、手机号等各维度检测使用安全，帮助老人守好钱袋子。”王茜说。

还有的借助智能技术优势提升服务效率。前不久，家住江苏的李先生为生病住院的孩子申请学平险理赔。他通过中国人寿保险股份有限公司App上传理赔资料，仅过了十分钟就收到了赔款到账的短信通知。

截至目前，中国人寿保险股份有限公司已在全国超20家省级机构推行智能理赔全流程无人工作业模式，覆盖成年人呼吸道感染、动物伤害等典型医疗场景，通过移动应用为保险理赔服务树立了新的行业标杆。“大胆大力推进数字化、智能化，将推动整个经营链条效率更高、成本更低，增强‘产品+服务’的竞争力。”中国人寿保险股份有限公司总裁利明光说。

提升体验,努力增强数字化竞争力

在发展方面，《通知》明确金融机构应当重视移动应用管理工作，将移动应用建设纳入数字化转型总体规划。



在安全方面，《通知》强调金融机构应当将移动应用风险纳入全面风险管理，健全风险防控措施。这些，都得到了广大金融机构的积极响应。

渣打中国相关负责人告诉本报记者，渣打银行每年邀请有关机构对网上银行及移动银行进行检测、评估，并对系统使用环境如安全物理环境、安全通信网络、安全区域边界、安全技术环境和安全管理中心进行测试和评估，筑牢信息科技风险防线。“客户登录渣打银行网银及移动银行时，除了输入用户名和密码之外，还需要额外输入本人注册手机上收到的一次性短信验证码，进行双因素身份验证。这些举措，都在提升移动应用服务质量，保障客户资金安全。”该负责人介绍说。

“手机移动应用为我们更好服务客户带来了便利与优势。比如，小程序凭借其便捷的流量导入能力，帮助我们快速获客；微信公众号则在我们履行反诈宣传、普及金融常识等社会责任方面发挥了重要作用。”武汉众邦银行首席信息官李耀说，《通知》提出的加强业务与科技协同、明确移动应用管理责任主体、完善准入退出机制等要求，有利于营造健康有序的金融科技发展环境，为民营银行高质量发展带来利好。

“做强移动应用已经成为我们服务客户的重要手段。我们将积极响应《通知》要求，建立健全移动应用管理制度，规范线上业务的全生命周期管理，通过自我革新更好地满足用户需求，实现可持续发展。”该负责人对本报记者说。

上海金融与发展实验室主任曾刚认为，无论是规范开发流程，还是建立移动应用台账，《通知》都将推动金融机构移动应用市场向着更加规范、高效、安全的方向发展。在移动应用领域，金融机构应进一步增强功能创新、优化用户界面、减少操作步骤、提高服务效率，增强数字化竞争力，为广大用户提供更加便捷、安全、个性化的移动服务体验。“比如，进一步深化人工智能应用，提供全天候服务；构建数字化平台生态，简化App数量；制作简明教程，提供在线支持等。”曾刚说。

以旧换新补贴促汽车消费热度攀升

本报记者 徐佩玉

刚刚过去的“十一”期间，逛车展成了不少消费者的主要假日活动。天津、江苏南京、江苏苏州、甘肃兰州、陕西西安、福建福州等地均推出车展活动，国家以旧换新补贴、地方新能源汽车补贴等多重购车补贴同步进行，吸引了大批消费者前往看展、购车。

今年以来，一系列支持汽车以旧换新的政策举措接连落地，为消费者送上“真金白银”的补贴。4月底，商务部、财政部等7部门印发《汽车以旧换新补贴实施细则》，对汽车报废更新给予直达消费者的补贴。7月，国家发展改革委、财政部联合印发的《关于加力支持大规模设备更新和消费品以旧换新的若干措施》提出，提高汽车报废更新补贴标准，对报废符合标准的旧车并购买新能源乘用车的，由原来的补贴1万元提高至2万元，对符合标准的燃油乘用车的补贴增至1.5万元。

此后，商务部会同相关部门聚焦汽车、家电、家装厨卫以及电动自行车四大品类，出台系列政策文件，部署指导各地自主开展以旧换新工作。在汽车行业，相关部门持续完善全国汽车以旧换新信息平台功能，为群众提交汽车报废更新补贴申请、各地开展审核提供更多便利，提升“高效办成一件事”质量水平。同时，多个地方已经或正在开发汽车置换更新新信息平台。

政策加力，让各地掀起了汽车以旧换新热潮。商务部数据显示，截至10月4日零时，全国汽车以旧换新平台累计收到补贴申请125.8万份，其中，绿色节能的新能源汽车购买比例更高，补贴申请量占比达62%。1—8月，全国报废汽车回收量比上年同期增长42.4%，特别是报废更新补贴政策实施以来的5月、6月、7月、8月同比增幅分别达55.6%、72.9%、93.7%和73.8%。商务部市场运行和消费促进司司长徐兴锋介绍，此前10余个省市调研显示，八成以上消费者知道汽车以旧换新政策，七成以上消费者愿意积极参与。

“真金白银”的补贴也让“金九银十”汽车消费旺季更加火热。中国汽车工业协会发布最新数据显示，9月，汽车产销分别完成279.6万辆和280.9万辆，环比分别增长12.2%和14.5%；1—9月，汽车产销分别完成2147万辆和2157.1万辆，同比分别增长1.9%和2.4%。

新能源汽车市场尤为火热。中国汽车流通协会乘用车市场信息联席会（以下简称“乘联会”）数据显示，9月，中国新能源乘用车市场零售112.3万辆，同比增长50.9%，环比增长9.6%；今年以来，中国新能源乘用车市场累计零售1557.4万辆，同比增长2.2%。

乘联会分析，国家报废更新政策及各地地方以旧换新置换政策稳定发力，大力拉动车市增长，叠加“中秋”及“十一”节日效应，9月车市零售呈较强增长态势，“金九”效果突出。

中国汽车流通协会分析，10月份汽车报废更新政策及各地以旧换新政策稳步实施，叠加黄金周车展、自驾游热潮及经销商年末“冲刺”，车市需求将持续高涨。

越府征补(2024)117号
广东省广州市越秀区人民政府房屋征收补偿决定书
被征收房屋:东山(现越秀区)东川路白云二街1号302
产权人:杨松林(已故),男,公民身份号码:440102191505150616,于2003年12月16日死亡
第三人:梅军有,男,1958年3月31日出生,户籍地址:广州市越秀区东川路白云二街1号302房
查明:本机关于2021年9月8日作出《广州市越秀区人民政府关于征收国有土地上房屋的决定》(越府征(2021)2号),决定征收广州市轨道交通十二号线工程烈士陵园站建设项目范围内的国有土地上房屋,用以建设轨道交通十二号线工程烈士陵园站项目,东山(现越秀区)东川路白云二街1号302位于上述征收范围内。根据机关公布的《广州市轨道交通十二号线工程烈士陵园站项目国有土地上房屋征收补偿方案》(下称《征收补偿方案》),征收范围内的房屋所有权人应当于2022年3月6日前与征收实施单位广州市越秀区人民政府大东街道办事处签订征收补偿协议。
根据《广州市不动产登记暂行条例》(不动产登记条例)第二十六条、《广州市国有土地上房屋征收与补偿实施办法》(穗府规〔2021〕2号)第三十八条规定,本机关于2024年9月30日作出如下决定:
一、被征收房屋的相关权利人及第三人梅军有,自本决定书送达之日起30

日内迁出并腾空东山(现越秀区)东川路白云二街1号302,交征收实施单位广州市越秀区人民政府大东街道办事处拆除。
二、待被征收房屋的产权人明确后,按照《征收补偿方案》,产权人可以选择货币补偿或房屋产权调换其中一种补偿安置方式。若产权人选择以货币的方式征收补偿,按照《征收补偿方案》住宅框架结构房屋单价人民币63000元/平方米对产权人作出补偿,即人民币7761940.2元。若产权人选择以产权调换的方式征收补偿,被征收房屋套内建筑面积为111.3168平方米,选择荔湾区悦江上品苑小区安置房进行房屋产权调换,按被征收房屋合法产权套内建筑面积比例1:1.3的原则,确定产权调换套内建筑面积为144.71184平方米。现用于产权调换房屋的广州市荔湾区悦江上品苑四期6号403房,503房套内建筑面积均为76.3515平方米,合计152.703平方米,与安置套内建筑面积相比超出7.99116平方米。安置房屋内面积超出产权调换套内建筑面积5平方米(含5平方米)部分,由产权人按人民币40000元/平方米购买,超出产权调换套内建筑面积5平方米至10平方米部分,按人民币50000元/平方米购买。超出安置部分产生的相关费用和税费按有关规定缴纳。两套产权调换房屋分摊建筑面积合计33.6036平方米,被征收房屋分摊建筑面积为11.8886平方米,进行产权调换所增加的公共分摊面积21.715平方米按人民币3500元/平方米结算。
三、待被征收房屋的产权人明确后,根据《征收补偿方案》,被征收房屋建筑面积人民币3000元/平方米计算给予产权人征收奖励。若产权人选择产权调换,该奖励在房屋产权调换时结算。若产权人选择货币补偿的,该奖励于产权人迁出并腾空被征收房屋之日一次性给付。
四、被征收房屋的相关权利人应在收到本补偿决定书之日起30日内,凭补偿决定书或证明其继续被征收房屋的法律文书选择货币补偿或房屋产权调换其中一种补偿安置方式。被征收房屋的相关权利人逾期未办理被征收房屋的继续产权手续或证明其继续被征收房屋的法律文书及未选择补偿方式的,征收补偿方式采取房屋产权调换,产权调换房屋地址为广州市荔湾区悦江上品苑四期6号403房、503房。
五、待被征收房屋的产权人明确后,按照《征收补偿方案》,按照被征收房屋建筑面积每月人民币50元/平方米,一次性支付3个月的临时安置补助费给产权人。
六、待被征收房屋的产权人明确后,按照《征收补偿方案》,给予产权人人民币5000元/户房屋搬迁费。
七、《征收补偿方案》第八条第(二)项所列其他补偿费用,产权人提供相关发票或有效凭证后,按方案标准据实领取。
如对本决定不服的,可自本决定送达之日起60日内向广州市人民政府申请行政复议,也可自本决定送达之日起6个月内向有管辖权的法院提起行政诉讼。行政复议、诉讼期间不停止本决定的执行。
广东省广州市越秀区人民政府
2024年9月30日

越府征补(2024)19号
广东省广州市越秀区人民政府房屋征收补偿决定书
被征收房屋:越秀区东川路白云一街6号701房
被征收人:张铭珍,女,1969年8月11日出生,户籍地址:广州市越秀区东川路白云一街6号701房
被征收人:张桂珍,女,1969年8月11日出生,户籍地址:广州市越秀区东川路白云一街6号701房
被征收人:张淑珍,女,1969年8月11日出生,户籍地址:广州市越秀区东川路白云一街6号701房
查明:本机关于2021年9月8日作出《广州市越秀区人民政府关于征收国有土地上房屋的决定》(越府征(2021)2号),决定征收广州市轨道交通十二号线工程烈士陵园站建设项目范围内的国有土地上房屋,用以建设轨道交通十二号线工程烈士陵园站项目,越秀区东川路白云一街6号701房位于上述征收范围内。根据机关公布的《广州市轨道交通十二号线工程烈士陵园站项目国有土地上房屋征收补偿方案》(下称《征收补偿方案》),征收范围内的房屋所有权人应当于2022年3月6日前与征收实施单位广州市越秀区人民政府大东街道办事处签订征收补偿协议。
根据《广州市不动产登记暂行条例》(不动产登记条例)第二十六条、《广州市国有土地上房屋征收与补偿实施办法》(穗府规〔2021〕2号)第三十八条规定,本机关于2024年9月30日作出如下决定:
一、被征收人张铭珍、张桂珍、张淑珍,第三人张淑珍,自本决定书送达之日起30日内迁出并腾空越秀区东川路白云一街6号701房,交征收实施单位广州市越秀区人民政府大东街道办事处拆除。
二、按照《征收补偿方案》,被征收人可以选择货币补偿或房屋产权调换其中一种补偿安置方式。若被征收人选择以货币的方式征收补偿,按照《征收补偿方案》住宅框架结构房屋单价人民币63000元/平方米对被征收人作出补偿,即人民币3655140.3元。若被征收人选择以产权调换的方式征收补偿,被征收房屋套内建筑面积为52.4181平方米,选择荔湾区悦江上品苑小区安置房进行房屋产权调换,按被征收房屋合法产权套内建筑面积比例1:1.3的原则,确定产权调换套内建筑面积为68.14353平方米。现用于产权调换房屋广州市荔湾区悦江上品苑四期6号404房套内建筑面积为68.5380平方米,与安置套内建筑面积相比超出0.39447平方米。安置房屋内面积超出产权调换套内建筑面积5平方米(含5平方米)部分,由被征收人按人民币40000元/平方米购买。超出安置部分产生的相关费用和税费按有关规定缴纳。产权调换房屋分摊建筑面积为15.0824平方米,被征收房屋分摊建筑面积为5.6000平方米,进行产权调换所增加的公共分摊面积9.4824平方米按人民币3500元/平方米结算。
三、按照被征收房屋建筑面积人民币3000元/平方米计算给予被征收人征收奖励。若被征收人选择产权调换,该奖励在房屋产权调换时结算。若被征收人选择货币补偿的,该奖励于被征收人迁出并腾空被征收房屋之日一次性给付。
四、被征收人应自本决定书送达之日起30日内选择货币补偿或房屋产权调换其中一种补偿安置方式,逾期未选择的,征收补偿方式采取产权调换,产权调换房屋地址为广州市荔湾区悦江上品苑四期6号404房。
五、按照《征收补偿方案》,按照被征收房屋建筑面积每月人民币50元/平方米,一次性支付3个月的临时安置补助费给被征收人。
六、按照《征收补偿方案》,给予被征收人人民币5000元/户房屋搬迁费。
七、《征收补偿方案》第八条第(二)项所列其他补偿费用,被征收人提供相关发票或有效凭证后,按方案标准据实领取。
如对本决定不服的,可自本决定送达之日起60日内向广州市人民政府申请行政复议,也可自本决定送达之日起6个月内向有管辖权的法院提起行政诉讼。行政复议、诉讼期间不停止本决定的执行。
广东省广州市越秀区人民政府
2024年9月30日

根据《国有土地上房屋征收与补偿条例》第二十六条、《广州市国有土地上房屋征收与补偿实施办法》(穗府规〔2021〕2号)第三十八条规定,本机关于2024年9月30日作出如下决定:
一、被征收人张铭珍、张桂珍、张淑珍,第三人张淑珍,自本决定书送达之日起30日内迁出并腾空越秀区东川路白云一街6号701房,交征收实施单位广州市越秀区人民政府大东街道办事处拆除。
二、按照《征收补偿方案》,被征收人可以选择货币补偿或房屋产权调换其中一种补偿安置方式。若被征收人选择以货币的方式征收补偿,按照《征收补偿方案》住宅框架结构房屋单价人民币63000元/平方米对被征收人作出补偿,即人民币3655140.3元。若被征收人选择以产权调换的方式征收补偿,被征收房屋套内建筑面积为52.4181平方米,选择荔湾区悦江上品苑小区安置房进行房屋产权调换,按被征收房屋合法产权套内建筑面积比例1:1.3的原则,确定产权调换套内建筑面积为68.14353平方米。现用于产权调换房屋广州市荔湾区悦江上品苑四期6号404房套内建筑面积为68.5380平方米,与安置套内建筑面积相比超出0.39447平方米。安置房屋内面积超出产权调换套内建筑面积5平方米(含5平方米)部分,由被征收人按人民币40000元/平方米购买。超出安置部分产生的相关费用和税费按有关规定缴纳。产权调换房屋分摊建筑面积为15.0824平方米,被征收房屋分摊建筑面积为5.6000平方米,进行产权调换所增加的公共分摊面积9.4824平方米按人民币3500元/平方米结算。
三、按照被征收房屋建筑面积人民币3000元/平方米计算给予被征收人征收奖励。若被征收人选择产权调换,该奖励在房屋产权调换时结算。若被征收人选择货币补偿的,该奖励于被征收人迁出并腾空被征收房屋之日一次性给付。
四、被征收人应自本决定书送达之日起30日内选择货币补偿或房屋产权调换其中一种补偿安置方式,逾期未选择的,征收补偿方式采取产权调换,产权调换房屋地址为广州市荔湾区悦江上品苑四期6号404房。
五、按照《征收补偿方案》,按照被征收房屋建筑面积每月人民币50元/平方米,一次性支付3个月的临时安置补助费给被征收人。
六、按照《征收补偿方案》,给予被征收人人民币5000元/户房屋搬迁费。
七、《征收补偿方案》第八条第(二)项所列其他补偿费用,被征收人提供相关发票或有效凭证后,按方案标准据实领取。
如对本决定不服的,可自本决定送达之日起60日内向广州市人民政府申请行政复议,也可自本决定送达之日起6个月内向有管辖权的法院提起行政诉讼。行政复议、诉讼期间不停止本决定的执行。
广东省广州市越秀区人民政府
2024年9月30日