

---

# 银行业舆情 4 月度报告

人民网舆情监测室

2016 年 5 月

# 目 录

◇银行业风险环境 2016 年 4 月度报告 .....	1
一、综述 .....	1
二、银行业风险环境 .....	2
(一) 宏观环境 .....	2
1. 企业杠杆率存在上升过快风险 .....	2
2. 杠杆资金放大房地产金融风险 .....	2
3. 钢铁煤炭去产能诱发坏账风险 .....	3
(二) 金融环境 .....	4
1. 驻外中资银行运营风险被示警 .....	4
2. 银行业需警惕互联网金融合作风险 .....	4
3. 欧美日银行业处境无不堪忧 .....	5
4. 国内外金融环境其他风险状况研判 .....	6
(三) 行业环境 .....	6
1. 不良率攀升或导致大行净利润负增长 .....	6
2. 债转股增加银行流动性风险 .....	7
3. 投贷联动试点需防过度投机 .....	8
4. 银行业其他风险状况研判 .....	8
三、专题分析 .....	9
央行拟推电子化从源头治理票据市场 .....	9
(一) 天津银行曝光 7.86 亿票据案 .....	9
(二) 农村金融机构违规操作隐藏巨大风险 .....	9
(三) 上海银监局禁止辖内银行充当过桥行 .....	10
(四) 央行力推电子票据交易系统防风险 .....	10
四、银行业一般风险状况一览 .....	11
◇4 月媒体传播典型案例分析 .....	13
(一) 入围案例形式特征 .....	13
1. 主流财经媒体入围新闻占 6 成 .....	13
2. 银行经营管理类题材最受关注 .....	13
3. 都市媒体影响广泛不容忽视 .....	13
(二) 典型案例分析：民生银行储户背负 303 个账户 .....	14
1. 舆情传播情况：主流新闻网站广泛转发 .....	14
2. 舆论反馈：媒体批银行无序竞争存隐患 .....	15
3. 舆情点评：化解舆论危机应充分运用自媒体 .....	15
◇4 月微信公众号传播典型案例分析 .....	16
(一) 入围案例形式特征 .....	16

---

1. 中央媒体公众号占据优势地位 .....	16
2. 信息安全和银行业绩相关话题最受舆论关注 .....	17
3. 银行业应发布正面声音引导舆论 .....	17
<b>(二) 典型案例分析：央视新闻微信曝光盗卡黑色产业链 .....</b>	<b>19</b>
1. 舆情传播情况：微信公众号大量转载 .....	19
2. 舆情反馈：媒体大量转发强化传播效果 .....	19
3. 舆情点评：银行业需严防自媒体传播扩散 .....	19
<b>◇五大行微信营销典型案例分析 .....</b>	<b>20</b>
<b>(一) 入围案例形式特征 .....</b>	<b>20</b>
1. 信用卡消费相关业务最受用户关注 .....	20
2. 推广多采用消费活动模式 .....	20
3. 建设银行和中国银行微信营销效果较好 .....	21
4. 在线游戏推广具有一定示范效应 .....	21
<b>(二) 典型案例分析 .....</b>	<b>23</b>
1. 案例简介：中国银行推广信用卡汽车分期业务 .....	23
2. 营销策略：五大优惠政策获消费者认可 .....	23
3. 案例点评：降低消费门槛可有效刺激需求 .....	23

---

# 银行业风险环境 2016 年 4 月度报告

## 一、综述

一季度上市银行不良率持续小幅上升，不良贷款增加令银行拨备覆盖率下滑，部分银行拨备覆盖率已逼近或低于监管红线。银行业经营业绩普遍不佳，经营风险尚待化解。

就此，本报告站在舆论视角，以大数据为基础，并结合专家组研讨，从银行业所面临的宏观环境、金融环境和行业环境三个方面加以剖析，意在以全景模式再现银行业在各个方面所存在的风险压力。

2016 年一季度中国经济增速达 6.7%，阶段性筑底企稳迹象显现，但不应过度乐观，当前的回升主要来源于政策推动，基础并不牢固。近期房价大幅上涨是提振经济增长的重要因素，但也引发“首付贷”等杠杆资金投机房地产，加大了**房地产金融风险**，上海 7 家商业银行违反个贷业务受托支付要求受罚。钢煤去产能逐步进入实施阶段，极易诱发大量坏账，银行业应完善风险应对预案，防止个别行业、企业风险演化为系统性、区域性金融风险。

今年以来建行、工行等中国驻外银行业金融机构多次遭受驻在国调查事件，海外管理和运营风险不容忽视，银监会发布风险警示，要求严格遵守所在地法律法规。中晋系、融宜宝、望州资产等 P2P 平台接连被查或发生挤兑风险，针对互联网金融的鱼龙混杂、乱象丛生，国务院近期开启互联网金融专项整治，此前，**农行、招行等银行也已关闭了部分第三方支付机构涉 P2P 交易的接口**。今年以来，国际银行业所面临的金融风险未有明显改观，欧元区负利率政策令欧洲银行业担忧，一季度美国最大的六家银行总收入为自 2014 年底以来最弱的财季收入表现，而高盛净利润更是暴跌 60%，负利率政策致使日本银行业陷入了困境，面临严峻挑战。

据统计，一季度 16 家上市银行不良率大都微升，不良贷款率在 1.4% 及以上的有 13 家，其中农行不良率为 2.39%，在五大行中为最高。不良贷款的激增，令银行拨备覆盖率显著下滑，据统计，**工行、建行、交行、民生银行等拨备覆盖率已不足 160%，逼近或低于监管红线**。债转股成为化解不良贷款的重要手段，据财新消息，首批债转股规模为 1 万亿元，国家开发银行、中国银行、工商银行和招商银行或将成为试点银行。舆论认为债转股有可能对银行业产生较大风险。近期，北京银行等 10 家银行被确定为投贷联动首批试点银行，舆论认为，相关银行要做好机构隔离、资金隔离，防止将高风险资产引入到银行体系中。

今年以来，农业银行、中信银行、天津银行等接连发生票据风险事件，涉事金额数以亿计。票据风险频发引发监管部门关注，上海银监局4月份向辖内机构下发票据业务风险提示，要求辖内银行加强票据业务管理，严禁银行充当过桥行。目前，央行正在推动建设全国统一的电子票据市场，或将有助于相关风险防范。

## 二、银行业风险环境

### （一）宏观环境

#### 1. 企业杠杆率存在上升过快风险

国家统计局统计数据显示，2016年一季度中国经济增速达6.7%，阶段性筑底企稳迹象显现，舆论信心增强。国际货币基金组织以及摩根大通、瑞信、高盛、汇丰等金融机构也上调了对中国经济增速预期。

央行公布的一季度金融统计数据显示，广义货币M2余额144.62万亿元，同比增长13.4%；3月底人民币信贷余额同比增长14.7%，比M2增速高1.3个百分点。

表1 宏观经济形势相关代表性观点

人物	简介	观点
李克强	国务院总理	今年一季度中国经济开局良好，经济运行稳中向好因素增多，但下行压力仍然较大，要继续推进供给侧结构性改革。
马骏	中国人民银行研究院首席经济学家	未来的货币政策操作，除了要继续支持实现稳增长的目标，也要注意防范宏观风险，尤其是要避免企业杠杆率过快上升，还要考虑到货币信贷增长对未来物价走势和房地产价格的影响。
刘元春	中国人民大学国家发展与战略研究院执行院长	应认识到当前的回升主要来源于政策推动，基础并不牢固，内生性反弹尚未形成，一季度经济“小阳春”能否延续仍待观察。

#### 2. 杠杆资金放大房地产金融风险

国家统计局公布的3月份70个大中城市房价数据显示，绝大多数城市房价环比上涨，总体涨幅扩大。房价大幅上涨引发大量资金通过杠杆手段进行房地产投机，如违规首付贷、网络众筹、自买自卖转按揭等。链家、中原、我爱我家等中介机构还被媒体曝光，存在协助客户“高评房价”套取购房首付款的现象。

上海 7 家商业银行违反个贷业务受托支付要求，被上海银监局暂停个人住房贷款业务两个月，并责成对相关人员进行内部问责，分别涉及工商银行建设银行、交通银行、兴业银行、浦发银行、汇丰银行等所属 7 家商业银行营业机构。银监会则要求银行加强对三四线城市以及商业用房等重点市场风险，特别关注中小型房地产企业信用风险。

表 2 房地产市场相关代表性观点

专家	简介	观点
张大伟	中原地产市场研究部总监	一线城市房价已经进入快速上涨的末期，二线城市预计会接棒一线城市成为二季度，甚至三季度价格上涨的主流城市。
王峰	深圳房地产研究中心主任	金融部门应从管控风险的角度，实行差异化信贷政策，适度收紧信贷，防止投机需求过度利用金融杠杆炒房。
严跃进	易居研究院智库研究中心研究总监	在放贷规模上升的背后，同样需要警惕。如在高杠杆的模式下，是否会为房地产金融市场孕育新的金融风险，也需要时刻关注。

### 3. 钢铁煤炭去产能诱发坏账风险

4 月下旬，“一行三会”联合印发《关于支持钢铁煤炭行业化解过剩产能实现脱困发展的意见》指出，银行业金融机构要妥善处置企业债务和银行不良资产，加快不良贷款核销和批量转让进度，坚决遏制企业恶意逃废债务行为。对于企业债务重组和不良资产处置等重大问题，要完善风险应对预案，防止个别行业、企业风险演化为系统性、区域性金融风险。

据中信建投银行业分析师杨荣测算，目前煤炭行业贷款余额约为 1.2 万亿，钢铁行业贷款余额约 1 万亿，合计贷款余额预计 2.2 万亿左右，占产能过剩行业贷款的比重在 80% 以上。

表 3 钢煤去产能与银行业风险相关代表性观点

专家	简介	观点
曾刚	社科院金融所银行研究室主任	银行退出存量贷款有可能会形成坏账，这是实体经济调整过程中给银行业带来的不可避免的风险。
刘世锦	国务院发展研究中心原副主任	银行总体上不良资产控制是合理的，但是不排除个别地方银行风险把握不足，从而引发兼并重组。

## （二）金融环境

### 1. 驻外中资银行运营风险被示警

银监会4月初发文要求，银行业金融机构应加强境外机构管理，严格遵守所在地法律法规、监管规则、税收和反洗钱等方面的要求。新华网刊发中国人民大学重阳金融研究院高级研究员王衍行文章认为，毋庸讳言，中国有的银行业金融机构境外运营风险管理上存有“宽、松、软”的顽疾，下一步，必须恪守“严、紧、硬”，要下足功整改。

表4 今年以来中国驻外银行业金融机构遭受驻在国调查事件

涉及银行	事件
工商银行	2月17日，西班牙警方对工行马德里分行进行搜查，5名该分行领导及部门负责人被调查。
建设银行 工商银行	英国金融行为监管局对建行、工行伦敦分行“金融犯罪”科目进行了检查。
中资银行	美国纽约州金融监管局、德国联邦金融监管局对当地部分中资银行进行了常规或临时检查。

### 2. 银行业需警惕互联网金融合作风险

4月份，国务院决定在全国范围内启动为期一年的互联网金融领域专项整治行动。这次整治涉及网络投资理财、互联网支付、网络借贷、股权众筹融资等互联网金融业态，P2P网贷等新型互联网金融理财，将是重点整治对象。而此前，一些商业银行已开始排查与网贷平台的合作情况，农业银行、招商银行等银行已关闭部分第三方支付机构涉P2P交易的接口，反映出银行业对网贷平台风险已有所警惕。

表5 各地区和部门对互联网金融开展的整治行动

部门或地区	措施
公安部	上线非法集资案件投资人信息登记平台
北京	暂停有关互联网金融公司、金融投资类企业的注册
上海	查封百亿级理财平台中晋资产，对融宜宝积家公司上海浦东分部进行刑事立案
深圳	公安将P2P平台纳入监管范围

表 6 互联网金融整治行动相关典型观点

媒体	主要观点
人民日报	监管从严不意味着增设不必要的门槛，简政放权扶持小微企业成长的政策也不会变。行业整治，不意味着寒冬的到来，恰恰意味着属于互联网金融的春天才真正开始。
中国经济周刊	互联网金融赖以生存发展的创新性与灵活性，不应该成为拒绝监管的托词借口。中国特殊的金融生态决定了互联网金融监管不仅必须及时跟上，甚至还应该采取从紧的基调。

### 3. 欧美日银行业处境无不堪忧

今年以来，国际银行业所面临的金融风险并未有明显改观，欧美日等主要经济体的银行业整体上处在一个比较困难的环境中。国际银行业陷入发展困境，对中国银行业构成一定压力，特别是对中国银行业走出去不利。

表 7 国际银行业困局状况

经济体	状况
欧洲	瑞士第二大银行瑞信减记资产 10 亿美元，公司股价一季度累计大跌约 38%。
	意大利银行业 3600 亿欧元不良贷款，占其 GDP 约 20%；设立 50 亿欧元银行业自救基金。
美国	摩根大通、美国银行、富国银行、纽约梅隆银行以及道富银行这五家银行未能通过银行压力测试，可能面临政府方面更为严格的控制。
	近期公布的一季度财报显示，美国最大的六家银行总收入为 970 亿美元，比上年同期下降 100 亿美元，这是自 2014 年底以来最弱的财季收入表现，而高盛净利润更是暴跌 60%。
	美国银行业还面临最严限薪令、备足一年流动性等要求。
日本	金融市场利率因日本央行实行负利率政策而进一步下降，国债经营无利可图，放贷利率也不得不下调，银行的收益大幅缩水。
	日本《每日新闻》发表社论认为，负利率政策正在加深人们对于金融机构收益恶化的担忧。如果继续下调，金融机构将不得不采取自保措施，贷款将更为谨慎。



#### 4. 国内外金融环境其他风险状况研判

表 8 国内外金融环境其他风险状况研判

风险状况	风险研判
标普将中国主权信用和农业发展银行、国家开发银行、进出口银行的评级展望从稳定下调至负面	标普此举直接关系到各类主体在资本市场筹资成本的高低，对此风险要高度重视
2016 年以来，金鹿财行、当天财富、中晋系、易乾财富、融宜宝、望洲财富、红岭创投等理财平台相继出现兑付问题或被调查	互联网金融业鱼龙混杂，健康发展状态较差，行业面临制度、监管、规则等多方面问题，4 月份开启的整治行动或将给行业发展带来希望
证监会点名通报民生加银资产管理公司，拟采取责令改正并暂停特定客户资产管理计划备案 3 个月的行政监管措施	银行系基金子公司过度依赖通道业务的优势，风险控制不够，规模第一大基金子公司民生加银资管被罚，为其盲目扩张敲响了警钟
保定天威英利两笔于 5 月 12 日到期的约 24 亿债务偿还困难，英利与交通银行尚未达成还款方案	近期债务违约案例增多，发改委要求发行人、承销商及各地发改委等开展风险排查，违约事件有继续增多的可能
浙江省交通投资集团子公司下属公司 3662 万元船舶融资租赁款违约	

### （三）行业环境

#### 1. 不良率攀升或导致大行净利润负增长

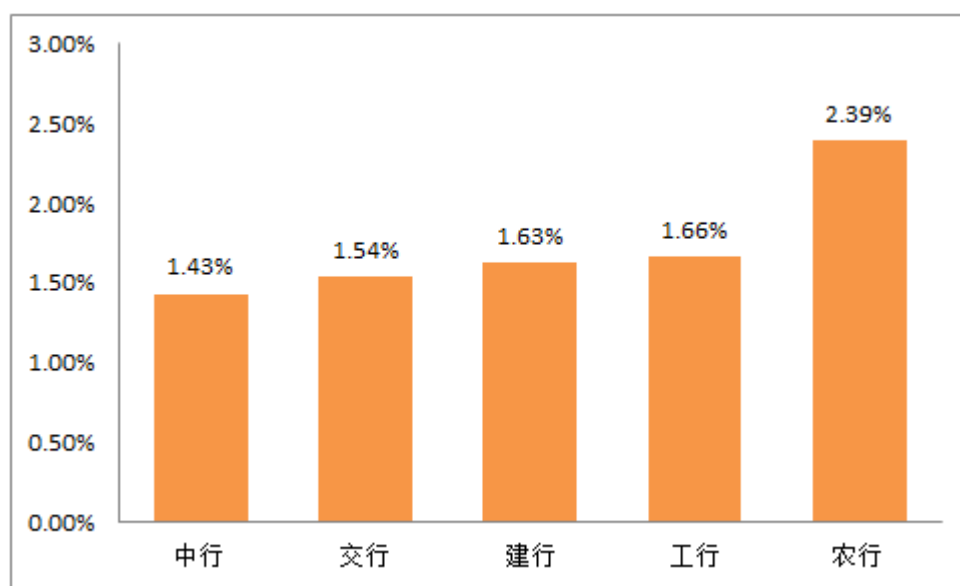


图 1 一季度五大行不良贷款率

据媒体统计，一季度 16 家上市银行不良率大都有小幅上升，不良贷款率在

1.4%及以上的有 13 家，其中农行不良率为 2.39%，在五大行中为最高，其余均低于 2%，最低为中行。

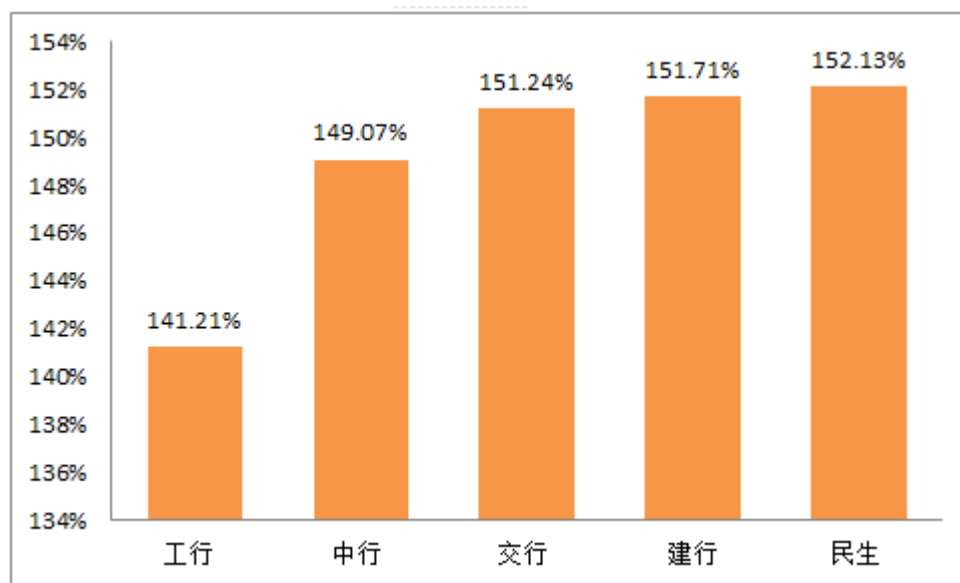


图 2 一季度末拨备率逼近或低于 150%的大行

不良贷款增加令银行拨备覆盖率下滑，部分银行拨备覆盖率已不足 160%，据媒体统计，工行、交行、建行、民生银行等拨备覆盖率已逼近或低于 150%的监管红线。对于市场传言监管层对于部分大行的拨备监管指标将有所松动，舆论多认为符合逆周期监管的内在要求，可起到短期风险缓释作用。申万宏源认为，2016 年若拨备覆盖率指标未进行逆周期管理，则大行净利润增速将进一步下行至零以下。

## 2. 债转股增加银行流动性风险

国际货币基金组织警告，中国企业债将增加银行业潜在风险，中国可能处于风险之中的银行贷款接近 1.3 万亿美元。近期李克强多次指出，要用市场化债转股等方式，逐步降低企业杠杆率。

据财新消息，一位国开行高层称，**首批债转股规模为 1 万亿元**，债转股对象以国企为主。据媒体报道，国家开发银行、中国银行、工商银行和招商银行或将成为试点银行。此外，早在今年 3 月份，熔盛重工即公告称，将向中国银行发行 27.5 亿股股票以抵消 27.5 亿元债务，中行将成该公司最大的股东之一。

表 9 有关债转股相关风险的主要舆论观点

风险类型	观点
破坏市场规则风险	债转股会涉及到已经上市的银行、资产管理公司和国企，有可能损害投资者权益。
道德风险	债转股可能诱发企业赖债逃债、转嫁风险，或银行内部人员进行利益输送等。
流动性风险	银行贷款变为股权，会拖延资金回笼时间。
法律风险	债转股可能与《商业银行法》第 43 条相冲突。
二级市场风险	债转股风险最终将转嫁到二级市场，由普通投资者买单。

### 3. 投贷联动试点需防过度投机

近期，10 家银行被确定为投贷联动首批试点银行，包括国家开发银行、中国银行、恒丰银行、北京银行、天津银行、上海银行、汉口银行、西安银行、上海华瑞银行和浦发硅谷银行。投贷联动与传统信贷不同，具有较大的经营风险。

表 10 投贷联动相关舆论观点

专家	简介	观点
魏国雄	工商银行首席风险官	商业银行的信贷风险管理机制与风险投资完全不同，而投贷联动需要将审慎的信贷风险管理文化与激进的风险投资文化相结合，对银行信贷风险管理带来挑战。
廖岷	上海银监局局长	从国际商业银行的实践来看，能够成功为初创期科技企业提供投贷联动融资服务的只是少数银行，不能一哄而上。
董希淼	恒丰银行研究院执行院长	第一批进入试点名单的银行应注重“稳”字当头，投资功能子公司一定要与银行母公司实行机构隔离、资金隔离，防止将高风险资产引入到银行体系中。

### 4. 银行业其他风险状况研判

表 11 银行业其他风险状况研判

风险状况	风险研判
一季度五大行不良贷款激增 501.49 亿元，几乎是去年一季度的两倍，不良贷款率继续上升，同时利润增速均未超过 2%	商业银行资产质量将继续承压，不良贷款率预计还会上升，坏账风险加大
天津银行上海分行票据买入返售业务发生一起风险事件，涉及风险金额为 7.86 亿元	近来，票据市场风险事件频发，央行酝酿电子化改革，或有利于降低交易风险
南京银行违规销售基金被诉；证监局认	商业银行违规销售理财产品对客户和

定存在四大类多项违规情形，被证监局责令改正，包括虚假宣传，未出具年度监察稽核报告等	自身都可能带来损失，只有合规经营才能规避风险
青岛银行、锦州银行、郑州银行、浙商银行、天津银行等 5 家在港上市银行全部以接近或直接以发行价下限认购，浙商银行及天津银行上市当天就在盘中出现“破发”	反映出港股投资者对于这些银行经营能力、核心竞争力及行业前景的担心，在港上市相对容易，但投资者未必买账
五大行高管大幅降薪，股份行最高降 177 万；15 个月 66 位上市银行董监高出走，兴业银行离职率达 35%	在国家政策和银行业自身盈利能力下降等因素作用下，银行业出现较多离职现象，银行业应防范人才流失风险
贵阳农商行董事长索美英涉嫌犯罪被移送司法机关	金融反腐仍在持续，银行业应加强内控，防范内部腐败和违法犯罪风险

### 三、专题分析

#### 央行拟推电子化从源头治理票据市场

##### （一）天津银行曝光 7.86 亿票据案

根据天津银行发布的公告，该行上海分行于 4 月 8 日发生一起票据买入返售业务风险事件，涉及风险金额为 7.86 亿元人民币，公安机关已立案侦查，而此前的 3 月 30 日该行刚刚登陆香港联交所主板。截至 4 月 22 日，针对该事件及相关人员的调查仍在进行中。天津银行已经提起了对另一商业银行的民事诉讼。天津、上海两地银监局已介入调查。据财新网报道，该案涉及的金融机构包括：

- 天津银行同业市场部上海分部
- 天津银行上海分行
- 浙江稠州商业银行
- 浙江当地一家票据中介

据媒体分析，该案可能是有机构利用买入返售或代持漏洞一票多卖，票据逆回购方在交易中提前释放“票据”，而回购款未能到账所引发的。21 世纪经济报道引述一位四大行银行票据中心负责人分析认为，票据回购业务涉及计财、柜台、信贷等至少四个部门，此案不排除票据窝案的可能性。

##### （二）农村金融机构违规操作隐藏巨大风险

对于票据风险事件频发的原因，舆论普遍认为与其风险点较多有关，主要包括：

- 
- 银行自身利益驱动下内控管理放松
  - 票据中介一票多卖、伪造假票等非法经营行为
  - 票据交易存在监管空白
  - 票据交易电子化程度极低。

此外，过桥银行违规操作也是造成票据案多发的直接因素。证券时报援引业内人士分析认为，市场上有不少农信社、农商行、村镇银行等农村金融机构为他行做通道，帮后者隐藏、消减信贷规模、违规代理贴现，甚至账外经营，这隐藏了巨大的风险。

### （三）上海银监局禁止辖内银行充当过桥行

今年以来，银行业连发多起票据重大风险事件，包括：

- 农业银行北京分行 39.15 亿票据案
- 中信银行兰州分行 10 亿票据
- 龙江银行被不法分子伪造 6 亿票据案

另据证券日报引用的数据，仅 2015 年下半年各地银监局就对银行票据业务的违规行为开出上百份罚单。

票据风险事件频发引起监管层的关注，上海银监局 4 月份向辖内机构下发票据业务风险提示，要求辖内银行加强票据业务管理，严禁银行充当过桥行。舆论认为，此举对农合机构影响较大，以往消规模、过桥、和票据中介合作、同业户、私刻印章等票据风险案件中，多有农合机构的身影，今后应重点关注农合机构票据业务风险。而早在去年 12 月末，银监会就发布通知（203 号文）对票据业务作出风险提示，并重拳整顿票据业务。

### （四）央行力推电子票据交易系统防风险

舆论普遍认为，票据回购交易目前基本为纯线下业务，没有全国统一联网，是造成票据交易风险的关键因素，这一漏洞被交易参与方特别是票据中介利用，大量虚假票据交易得以达成。目前，央行正在推动建设全国统一的票据市场，建设电子票据交易系统。央行这一系统建成后，或将有助于银行票据交易风险的防范。

表 12 近期媒体曝光的一般票据违规事件

涉及银行	事件
交通银行	交行浙江贷款资金违规转作承兑汇票保证金 接 300 万罚单
民生银行	民生银行西安分行违规办理票据转贴现业务
齐鲁银行	齐鲁银行天津分行票据业务违规
招商银行	招行无锡分行办理业务无票据交接被处罚
杭州银行	杭州银行舟山办理无真实贸易背景承兑汇票及贴现业务
汉银村镇银行	阳新汉银村镇银行违规开展票据业务
天津滨海农商行	天津滨海农村商业银行票据业务违规

## 四、银行业一般风险状况一览

4 月份，媒体对银行业的一些一般风险状况也多有报道，如违规放贷、违规销售理财产品、民营银行亏损、银行业债权风险等。

表 13 媒体曝光的银行业其他一般风险状况

涉事机构	标题	首发媒体
中国银行	中行岂止为拨备红线头痛看家的国际业务都下滑	投资时报
农业银行 中国银行	二重重装百亿债转股破局 银行能否全身而退悬疑	华夏时报
建设银行	建行南京违规进行贷款资金支付管理与控制	中国经济网
民生银行	民生银行西安分行涉嫌改变贷款用途	中国经济网
民生银行	民生银行德阳分行办理业务未审核担保金来源真实性	中国经济网
民生银行	民生银行杭州员工消费贷款资金违规流入股市	中国经济网
民生银行	民生银行靠“抵债”成五家上市公司股东	财新网
浦发银行	浦发银行德阳分行违规以贷转存虚增存贷款规模	中国经济网
民生银行	储户莫名身背 303 个账户：十几年前批量开办	北京晨报
中信银行	央行：中信银行上海分行违反收单业务规定罚款 146 万	央行
光大银行	光大银行理财经理鲸吞客户 5 千万两老年受害者离世	羊城晚报
华夏银行	华夏银行常州分行贷款资金支付管理违规被处罚	中国经济网
招商银行	招商银行加大零售贷款投放对公不良率攀升	中国证券报
上海银行	上海银行信贷资金被违规挪用并形成不良	中国经济网
南京银行	南京银行违规卖基金拒赔投资者	新京报
盛京银行	周大福减持盛京银行股份涉资约 5.74 亿港元	中国经济网
金城银行	天津金城银行周年考去年末已亏损 2900 万	新金融观察
徽商银行	徽商银行不良率升拨备降不良“重灾区”制造与房地产	中国经济网
贵阳银行	贵阳银行等发布虚假广告被通报曝光	新华网
微众银行	A 轮融资谈判基本流产？微众银行回应称资本补充计划进展正常	证券时报
中银、汇丰	汇丰中银遭黑客入侵 8 宗未授权股票交易涉资 686 万	证券时报

	港元	
花旗银行	外资行关店潮初现花旗中国一年来关闭四家支行	新京报
渣打银行	渣打银行一季度税前利润 5.93 亿美元同比大降逾 60%	中国证券报
德银	德银承认操纵金银市场同意做“污点证人”	华尔街见闻
富国银行 美国银行 摩根大通	能源坏账敞口有多大？美国三大银行新增 15 亿美元坏账准备	华尔街见闻
平安集团	社区金融面临盈利难平安关闭所有金融超市门店	21 世纪经济报道
银行业	银行业坏账率年内难见顶监管或放宽资本要求	21 世纪经济报道
银行业	<b>山西最紧张时刻：万亿煤炭巨债缠身，60%在银行</b>	21 世纪经济报道
银行业	山西组建银行业“债委会”确保银企良性互动	新华网
银行业	银行业资产质量分化能源与重工业坏账风险敞口显露	证券日报
银行业	银行理财销售端风控形同虚设测评不合格就重填	证券日报
银行业	帮助新兴市场洗钱瑞士银行业全面自查	华尔街见闻
银行业	信用卡新规来袭或引发套利行为不良率现隐忧	每日经济新闻
非银金融	上海市银行同业公会罕见发文点名违规理财机构	21 世纪经济报道

---

## ◇4 月媒体传播典型案例分析

### （一）入围案例形式特征

根据人民网舆情监测室数据，本报告综合考虑新闻转发量和影响力等因素，筛选出 10 篇入围稿件。

#### 1. 主流财经媒体入围新闻占 6 成

从入围媒体情况来看，共涉及 8 个媒体，其中主流财经媒体占一半，共 6 篇新闻入围，包括证券日报、证券时报、第一财经日报、21 世纪经济报道，此外 4 家媒体分别是人民日报、央视新闻、新京报和北京晨报，而本月转发量最高的一篇银行相关新闻则为北京晨报所发。

#### 2. 银行经营管理类题材最受关注

从新闻题材来看，涉及银行经营管理和业绩的占 7 篇，其余为消费者维权题材和银行业监管题材，其中新京报《南京银行违规卖基金拒赔投资者》一文，为南京银行相关事件的后续跟进报道。而从新闻性质来看，负面新闻占 3 篇，全部居转发量前三，包括《储户莫名身背 303 个账户 民生银行：十几年前批量开办》《银行票据大案“三连爆”多地银监局对银行开出罚单》《南京银行违规卖基金拒赔投资者》，涉及民生银行、农业银行、中信银行、天津银行、南京银行等。入围新闻大多为当前舆论热议话题，如债转股、票据、以房养老等。

#### 3. 都市媒体影响广泛不容忽视

总体来看，主流财经媒体的报道偏重银行业的运营和监管，在财经领域具有较强的传播能力。而诸如人民日报、央视新闻等中央媒体，其题材更加宏大，在对具体银行的报道方面更加慎重，但也更具杀伤力。都市类媒体主要面向市民阶层，涉及银行业的题材多为消费者维权性质，影响的人群往往更为广泛，而从入围的 2 篇新闻看，均为负面新闻，可见其传播能力不容忽视。银行业应结合自身实际和当前舆论关注点，做好相关传播方案和舆情应对策略，三类媒体不可偏废。



表 14 4 月与银行业有关且具有较大影响力的 10 篇新闻稿件

序号	题材	涉及银行	标题	媒体	转发量
1	维权	民生银行	储户莫名身背 303 个账户 民生银行：十几年前批量开办	北京晨报	354
2	经营	银行业	商业银行积极备战债转股考虑和投行合作	第一财经日报	208
3	监管	农业银行 中信银行 天津银行 等	银行票据大案“三连爆”多地银监局对银行开出罚单	证券日报	191
4	经营	银行业	银行赚钱怎么变难了？（热点聚焦）	人民日报	162
5	维权	南京银行	南京银行违规卖基金拒赔投资者	新京报	145
6	经营	平安银行	平安银行首季净利增 8% 葛卫东 12 个月减持 1.45 亿股	证券时报	111
7	经营	银行业	银行以房养老难点：无处理房屋能力 70 年产权续期及税收问题	21 世纪经济报道	104
8	经营	银行业	银行利润增速几乎跌到零钱存银行还安全吗？	央视新闻	101
9	经营	重庆银行 锦州银行 等	16 家银行投资类资产真相：中小银行拼命加筹码，重庆、锦州收益率倒挂	21 世纪经济报道	87
10	经营	银行业	上市银行、保险巨头代销数据“打架”幕后：中小险企成功“卡位”	证券日报	83

## （二）典型案例分析：民生银行储户背负 303 个账户

### 1. 舆情传播情况：主流新闻网站广泛转发

4 月 26 日，北京晨报刊发储户维权文章《储户莫名身背 303 个账户 民生银行：十几年前批量开办》，该文获得网络媒体及自媒体大量转发，截至 4 月 30 日，该文转发量已达 354 篇，几乎涵盖了所有主要新闻网站，且大多数转载发生在 4 月 26 日当天。

转发该文的媒体包括：

- 中央新闻网站，如新华网、人民网、光明网等
- 传统门户网站，如新浪、网易、搜狐、腾讯、凤凰等
- 财经新闻网站，如中证网、和讯网
- 地方新闻网站，如北青网、新民网、东方网等
- 其他网站，如今日头条网、法制网等
- 地方纸媒，如衢州晚报、三明日报、北方新报等。

除媒体转发外，大量微信公众号也对此作了转发，如金融 e 观察、支付界、天津金融圈、新华之声等。

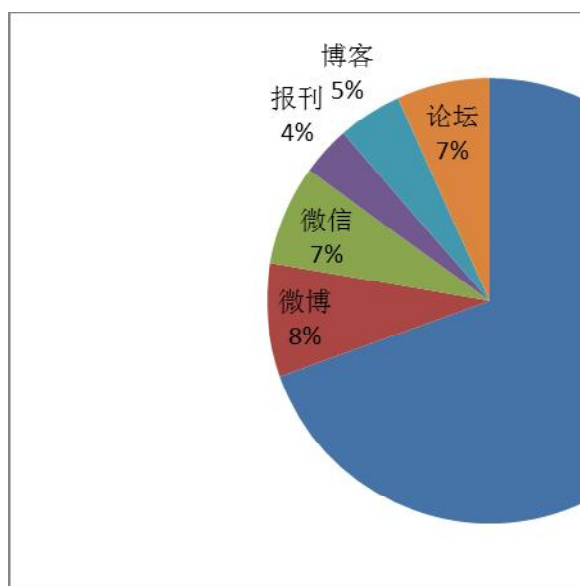


图 3 民生银行储户投诉事件相关新闻报道分布

## 2. 舆论反馈：媒体批银行无序竞争存隐患

4 月 26 日，北京晨报以《储户莫名身背 303 个账户》为题，报道市民范先生在民生银行注销工资卡时，被告知名下竟有 303 个储蓄卡账户，而范先生之前对此完全不知情，担忧个人信息会大量外泄。4 月 28 日北京晨报做了跟进报道，民生银行称 303 张储蓄卡系 2003 年一位童姓客户批量开办，而童某的身份证号恰巧与范先生撞号。目前，民生银行已与范先生初步达成一致意见，对范先生名下 303 张卡进行迁移和清理，同时该事件未对范先生的财务及个人信用造成损失。

表 15 媒体对民生银行违规办卡的相关评论

媒体	观点
华商报	此前各大银行在圈占银行卡市场时，层层下发办卡任务，一度只追求办卡数量，放松办卡门槛，公然违背办卡规定，导致大量银行卡沦为“僵尸卡”，从办理之后就没有使用过，不仅占据了金融资源，亦埋下安全隐患。
长沙晚报	批量开卡之下，当然不可能有严格的授信审核，急功近利之下的无序竞争，暴露出银行的经营乃至风险管理，缺乏现代的法治观念，而在市场竞争的逼迫之下，又不惜丢掉自己的社会责任，这必然使银行竞争陷于恶性循环之中。

## 3. 舆情点评：化解舆论危机应充分运用自媒体

从整个舆情走势来看，该事件在 4 月 26 日被北京晨报曝光后，立即引发大

量新闻媒体的全面跟进转发，显示出该事件在舆论场的广泛传播能力，不过在微博微信等民间舆论场，该事件的热度并不算高。

在民生银行作出回应并与储户达成和解方案后，该舆情快速平息，也反映出民生银行能够比较积极地回应舆论关切，及时地化解客户投诉。不过在舆情化解手段方面，可以更好地利用官方微信、微博等其他自媒体形式，以更加富有诚意和快捷有效地解决问题，防止舆情继续扩散。

## ◇4 月微信公众号传播典型案例分析

### （一）入围案例形式特征

根据人民网舆情监测室数据，本报告综合考虑微信公众号文章阅读量、相关性和影响力等因素，在扣除与银行业关系较远、重复出现、公众号可信度较低等因素后，筛选出 18 篇银行业相关且阅读量在 5 万以上的微信文章。

#### 1. 中央媒体公众号占据优势地位

从入围微信公众号账号开办主体来看，中央媒体开设的公众号具有优势地位，央视新闻、人民日报、央视财经占据前 7 位，其后依次为财经媒体、其他媒体和其他自媒体公众号。

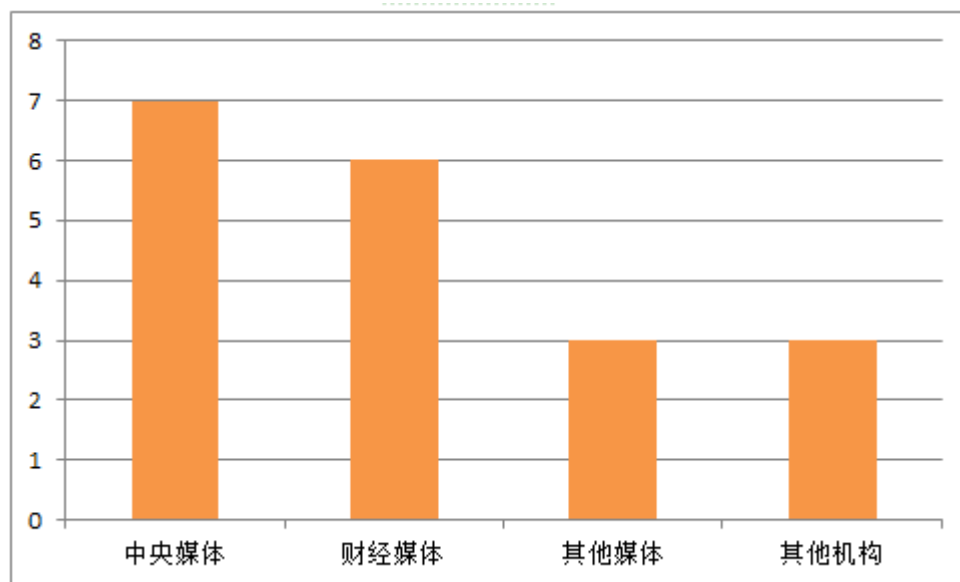


图 4 入围微信公众号开办主体分布特点

## 2. 信息安全和银行业绩相关话题最受舆论关注

近期，银行卡被盗刷现象频繁发生，央视新闻披露银行卡信息被盗取的三种方法，信息安全成为微信公众号的关注焦点。如央视新闻的《央视调查：震惊！5分钟网上买到上千银行卡信息几乎全部正确》等。

4月份，上市银行年报陆续发布，银行业业绩增长乏力，不良贷款浮出水面，微信公众号对此关注度较高，如中国经营报的《中行惨跌，农行告急，建行危险！中国银行业公布实情了》等聚焦银行业运营安全，正和岛的《银行业巨变！四大行颓了，民资四大金融巨头崛起》等聚焦民营金融业对传统银行的冲击。

储户维权类话题向来受舆论关注，如交通91.8《老人37年前在银行存200元！如今领到本息多少？你猜猜》等站在维权角度争取储户权益。

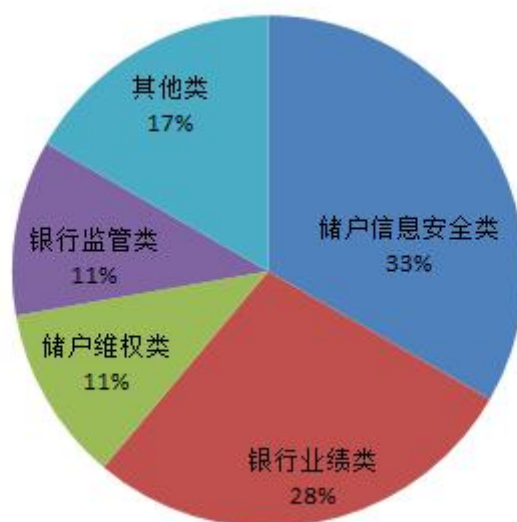


图5 入围微信文章题材分布特点

## 3. 银行业应发布正面声音引导舆论

整体来看，权威媒体公众号发布的热点微信文章，最受关注和信任，权威媒体发布后，会受到大量一般公众号的转发，进一步放大其影响力。当前最受关注的题材是信息安全和银行业绩，相关银行应进一步做好信息安全保护工作，积极发布有关银行业绩的正面声音，引导舆论正确认识当前银行业面临的问题和未来发展的潜力，减少对上市银行股价的负面影响。此外，在储户权益保护方面，应进一步加强，防范个案风险演变为系统风险。

表 16 4 月微信公众号最受关注的银行相关文章

排序	公众号	标题	题材	阅读量	点赞量
1	央视新闻	央视调查：震惊！5分钟网上买到上千银行卡信息几乎全部正确	信息安全	333244	2617
2	央视新闻	银行利润增速几乎跌到零，钱存银行还安全吗？	银行业绩	218486	1129
3	人民日报	【榜单】16家银行工资排行榜，看完别心塞	其他	218471	864
4	人民日报	【提醒】银行不希望你知道的事，终于弄明白了！	储户维权	177300	1269
5	央视新闻	解读   银行卡在身钱却没了，该消费者去讨钱回来吗？	信息安全	128550	637
6	央视新闻	惊讶   女子6张银行卡都在手里密码各不同竟全部被盗刷	信息安全	108127	1159
7	人民日报	震惊！百万银行卡信息或被泄露！10秒直接盗取你的钱	信息安全	100001	850
8	交通 91.8	老人37年前在银行存200元！如今领到本息多少？你猜猜	储户维权	100001	5689
9	上海发布	【快讯】沪商业银行将暂停与链家等6家房产中介合作1个月！7家银行部分营业机构被暂停个人房贷业务2个月	银行监管	100001	1333
10	新闻哥	刷屏视频“10秒钟盗刷银行卡”看着可怕，但别方！哥教你5招防盗秘笈	信息安全	100001	29010
11	正和岛	银行业巨变！四大行颓了，民营四大金融巨头崛起	银行业绩	97820	388
12	南方都市报	银行卡被盗刷，他做了一个小动作，就让银行全赔了！	信息安全	71085	249
13	中金在线	银行被“占领”！许多人通宵排队！一赚钱方式又火了	其他	70543	74
14	每日经济新闻	招商银行员工霸占跑步排行榜，但真相令人尴尬……	其他	70250	46
15	中国经营报	中行惨跌，农行告急，建行危险！中国银行业公布实情了	银行业绩	68506	79
16	腾讯财经	日赚24亿的四大银行有大麻烦了	银行业绩	58745	94
17	财经内参	今天，马云给了银行狠狠一巴掌！	银行业绩	54426	563
18	金融行业网	银监局出手！上海这招够狠：用首付贷购房的个人，将被列入银行黑名单！	银行监管	54315	31

---

## （二）典型案例分析：央视新闻微信曝光盗卡黑色产业链

### 1. 舆情传播情况：微信公众号大量转载

4月10日，央视新闻微信公众号发布《央视调查：震惊！5分钟网上买到上千银行卡信息 几乎全部正确》一文。央视新闻曝光网络空间存在着一个规模庞大的盗取银行卡的黑色产业链，“爆料者”5分钟就能网上买到上千银行卡密码，经过记者验证，多数都正确。该文发布后引发微信公众号和其他媒体的大量转载，根据人民网舆情监测室数据，全部转发量达267条。在转发账号中阅读量超过1万的账号依次为央视财经、人民日报、广州日报、每天一堂理财课、腾讯财经、最爱大北京、我是公务员、大连晚报、河北音乐广播、每日经济新闻、财富管理、佛山发布、辽沈晚报、齐鲁晚报和扬子晚报，其中大多数为传统媒体开设的微信公众号。

### 2. 舆情反馈：媒体大量转发强化传播效果

该文被众多媒体转载，有的媒体在转载时对标题略做了改动，如添加“震惊”、“恐怖”、“可怕”等词汇，反映出舆论对此的关注心态。多家媒体在摘编转发央视新闻微信文章时增加了新近发生的盗刷案例，加强了二次传播效果，如新京报《男子点击短信链接银行卡被盗刷11万》，郑州晚报《银行卡3天异地盗刷32次 57万多元全被买成Q币》等。媒体除转发外，也有的向储户提出了多种建议，如不要点击来历不明的网址链接，不要随意接公共wifi，实名制的火车票飞机票不要随意丢弃，不要扫来历不明的二维码等。

### 3. 舆情点评：银行业需严防自媒体传播扩散

银行卡被盗刷现象愈演愈烈，储户与银行的此类纠纷不时诉诸法院，媒体更是时有曝光。央视新闻此次曝光的银行卡信息黑市令人触目惊心，储户信息安全受到舆论高度关注。对此，银行业应引起高度重视，密切关注微信等自媒体对此类信息的发布和转发，及时化解纠纷，阻断负面信息传播，防止引发舆论危机。

# ◇五大行微信营销典型案例分析

## （一）入围案例形式特征

根据人民网舆情监测室数据，本报告参照微信文章阅读量、影响力等因素，选取五大行官微在4月份发布的典型营销推广稿各三篇进行对比分析，对一家银行拥有多个微信公众号的，按照阅读量排序选取。

### 1. 信用卡消费相关业务最受用户关注

从入围文章主推业务情况来看，信用卡消费、银行商城业务和一般银行卡业务占比较大，一些超值优惠活动最受客户欢迎。其中中国银行信用卡业务推广效果明显超过该行其他业务。农行和交行两家均在重推移动支付业务，显示出传统大行意图在移动支付领域有所作为。

表 17 各大行阅读量排名第一的推广稿主推业务

账号	标题	主推业务
中国工商银行	我的天呐，这样就能从工行贷到款？！	个人贷款
中国农业银行	五一提前放价，iPhone6s、300元话费大赠送！	移动支付
中国银行信用卡	中国银行信用卡汽车分期，邀你奔赴诗和远方的田野！	信用卡消费
中国建设银行	人生就是缴费，活着就要排队	在线缴费
交通银行微银行	交通银行太平洋卡已全面支持 Apple Pay，没绑定的要赶紧了！	移动支付

### 2. 推广多采用消费活动模式

从营销推广形式特点来看，在入围的15篇推广稿中，直接采用图文广告推广形式的为5篇，占总量的三分之一，其余采用活动推广模式，包括限时限量抢购、积分兑换、刷卡优惠、消费满减等。很多推广都结合了当前流行的热门消费领域，如iPhone、iWatch、Apple Pay、Samsung Pay和热门电影等，以此作为调动消费者兴趣的切入点。整体来看，采用消费活动推广模式更容易调动客户的参与热情。

### 3. 建设银行和中国银行微信营销效果较好

根据人民网舆情监测室数据，除建设银行外，其他四家银行主推的微信公众号均为 2 个。中国建设银行平均头条阅读量最高的账号，也是唯一平均头条阅读量超过百万的账号，从平均头条点赞量和超 10 万阅读量的推广稿发布量来看，中国建设银行也远远超过其他银行公众号。从入围推广稿件阅读量并结合账号整体阅读数据来看，建设银行和中国银行营销效果较好。

### 4. 在线游戏推广具有一定示范效应

总体来看，银行业官方微信账号在产品或业务营销方面的作用正在增大，因其微信关注者基本上都是银行客户，所以银行业官方微信营销的精准性非常高，效果较其他营销模式更为直接有效。

各大行都在根据自己阶段性主推的业务或产品进行微信营销活动，各具特色，同时又有一些共性特征。单纯的广告推广模式应用范围减少，通过互动式活动推广成为主要推广模式，有的银行还采用了类似网络游戏的模式，吸引用户参与，如中国农业银行零售银行的《种康乃馨赢大礼母亲节礼物看这里!!!》，引导用户玩在线“种植康乃馨”游戏，对用户有较强的吸引力，具有一定的推广示范效应。

表 18 五大行微信营销主要元素一览

	账号	标题	涉及产品或业务	推广模式	阅读量	点赞量
工商银行	中国工商银行	我的天呐，这样就能从工行贷到款？！	个人质押贷款	广告	90931	236
	中国工商银行电子银行	稀缺猴票 4 月 14 日最后一波发售，售罄下架！	融 e 购商城	限量抢购	68749	115
	中国工商银行电子银行	最后一天，抢 2016 西湖龙井鲜爽好茶！	手机银行-惠生活	限时抢购	64934	125
农业银行	中国农业银行	五一提前放价，iPhone6s、300 元话费大	农行快 e 付和掌银支付	广告	100001	352



		赠送!				
	中国农业 银行零售 银行	种康乃馨赢 大礼母亲节 礼物看这 里!!!	官方微信	玩游戏赢 取奖品	33613	211
	中国农业 银行零售 银行	有一种纪念 钞叫美猴王! 它=珍藏纪念 +活动画书+ 生肖情怀	纪念钞	广告	29176	70
中国 银行	中国银行 信用卡	中国银行信 用卡汽车分 期,邀你奔赴 诗和远方的 田野!	信用卡汽车分期	办理分群 送红包	362747	1045
	中国银行 信用卡	小长假计划 去日本?不 知道这些优 惠就亏大啦!	信用卡消费	刷卡优惠	242100	140
	中国银行 信用卡	最惠中行日 “10分”优 惠再来一杯!	信用卡积分换购	积分兑换	196208	251
建设 银行	中国建设 银行	人生就是缴 费,活着就要 排队	建行网银悦生活	广告	313756	632
	中国建设 银行	安卓党福利   龙卡 Samsung Pay 一碰即付	龙卡 Samsung Pay	周六满 60 返 10 等	184773	357
	中国建设 银行	还等什么,不 花钱的 iWatch 戴起 来!	建信期货	开户入金 赠礼	287376	222
交通 银行	交通银行 微银行	交通银行太 平洋卡已全 面支持 Apple Pay, 没绑定的要 赶紧了!	交行银行卡	限量抢购	78580	157
	交通银行 微银行	天惹,《我的 特工爷爷》演 出阵容竟然	交行银行卡	签约赠礼	43421	63

		这样强大!				
	交通银行 微银行	得灵宝最红 星期五等理 财产品抢购 预告	理财产品	广告	79201	77

## （二）典型案例分析

### 1. 案例简介：中国银行推广信用卡汽车分期业务

4月1日，微信公众号“中国银行信用卡”的推广稿《中国银行信用卡汽车分期，邀你奔赴诗和远方的田野!》阅读量达362747，在本期入围稿中阅读量均排名第一。该文主推业务为信用卡汽车分期，推广主题为“优惠购给力让你轻松将车贷回家!”中国银行根据客户的资信情况授予专向购车分期额度，客户在约定期限内分期偿还并支付一定手续费，即可购车。

### 2. 营销策略：0费率优惠获消费者认可

该文获得了1045个赞，较本期排名第二的中国建设银行微信推广稿《人生就是缴费，活着就要排队》的632个赞高出近7成，可见其用户关注度和认可度极高。这与其给出的较大的优惠力度密切相关，中国银行对客户推出的五大优惠政策包括：

- 多款车型享受厂商贴息
- 最低零费率
- 期限最长60期，首付最低20%
- 业务办理手续简便
- 最高可获500元京东红包和周日加油200返100

点击“阅读原文”，还可以通过H5动画了解活动的详细情况，可以看到部分车型费率为0，对用户具有较大吸引力。

### 3. 案例点评：降低消费门槛可有效刺激需求

从中国银行的该项推广情况可以看到，较高的优惠力度是吸引关注的关键因素，信用卡消费业务只有切实满足客户的实际需求，降低消费门槛，才能获得消

---

费者认可，进而扩大业务盘子，增加业务收入。技术推广固然重要，迎合消费者心理，更加关键。