# 2017-2018中国互联网金融行业

# 舆情监测分析报告







1 2017-2018中国互联网金融行业发展概况

2017-2018中国互联网金融行业重要舆情盘点

3 2017-2018中国互联网金融企业舆情应对及其点评



# 2017-2018中国互联网金融行业发展概况

## 概念界定



根据中国人民银行等十部门联合发布的《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》,互联网金融是传统金融机构与互联网企业(以下统称从业机构)利用互联网技术和信息通信技术实现资金融通、支付、投资和信息中介服务的新型金融业务模式。其类别包括互联网支付、网络借贷、股权众筹融资、互联网基金销售、互联网保险和互联网信托和互联网消费金融等。



## 互联网金融行业发展背景分析



继互联网金融的监管元年之后,监管层在2017年继续加大针对互联网金融行业的整治力度,先后出台了多项政策规定,对网络借贷、代币发行、第三方支付等业务进行规制。互联网金融行业在经历野蛮生长期后,监管力量的持续介入会带来新一轮的行业洗牌。

据国家统计局的数据,2017年全国居民人均可支配收入25974元,比上年实际增长7.3%;全国居民人均消费支出18322元,比上年实际增长5.4%,居民的消费能力和意愿进一步提升。在经历整治阵痛之后,2018年互联网金融行业融资回温,资本市场再次乐观进场。

## 政治

## 经济

## 社会技术

据CNNIC第41次《中国互联网络发展状况统计报告》,截至2017年12月,我国网民规模达7.72亿,全年共计新增网民4074万人。互联网普及率为55.8%,较2016年提升2.6个百分点。移动互联网等先进技术在日益方便人们生活的同时,相应地也在形塑人们的生活方式,带来消费习惯和行为的变迁。

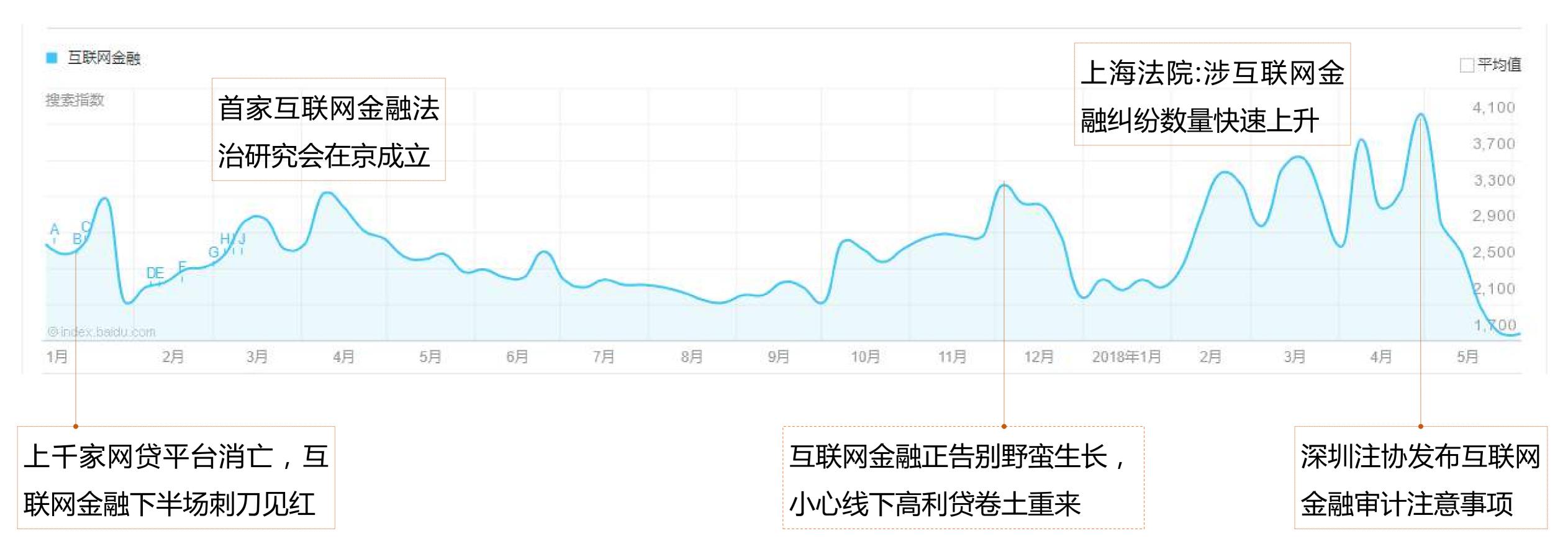
互联网金融行业发展至下半场,以技术为支撑的个性化和智能化服务成为未来的竞争方向,人工智能、区块链等先进技术的运用,将进一步赋能互联网金融行业的转型和发展,也将成为重塑行业格局的重要力量。



# 2017-2018中国互联网金融行业重要舆情盘点

## 行业乱象及规范之道为行业的关注热点





数据来源: 艾媒咨询, 百度指数

## 2017-2018年互联网金融行业重要舆情事件盘点



## 2017年

中国银监会发布《网络借贷资金存管业务指引》

2月

3月

网联平台启动试运行,正式接入央行支付清算系统

银监会等三部门叫停网贷机构开展校园贷业务

5月

8月

互联网金融首次纳入央行MPA

无现金社会概念引发热议,央行出面纠正概念偏差

央行紧急叫停ICO,暂停比特币等虚拟货币交易 E租宝案在京宣判

9月

11月

厦门金融办公布5家拟备案平台,打破"零备案"僵局监管发文暂停发放互联网小贷牌照

央行银监会联手专项整治现金贷银联推出银行业统一入口"云闪付" 趣店、拍拍贷等多家企业上市,互金行业迎来上市潮

12月

## 2017-2018年互联网金融行业重要舆情事件盘点



## 2018年

1月

工信部就个人信息保护约谈百度、支付宝、今日头条

25岁理工硕士自缢,网贷欠5万多债务

3月

中国互联网金融协会发布催收自律公约 两会连续五年提及互联网金融,健全监管获关注 银行不会再单独直接为第三方支付机构提供代扣通道

互联网金融公司再掀上市潮 P2P网贷贷款余额有史以来首降

4月

5月

互联网金融被纳入十三五现代金融体系规划 支付宝加入网联,正式开展条码支付业务

失信被执行人惩戒有望扩大到互联网金融领域 央行:将对互联网金融等领域违法犯罪加大处罚打击力度 800亿高额返利网贷平台唐小僧爆雷 曾自称央企背景

6月

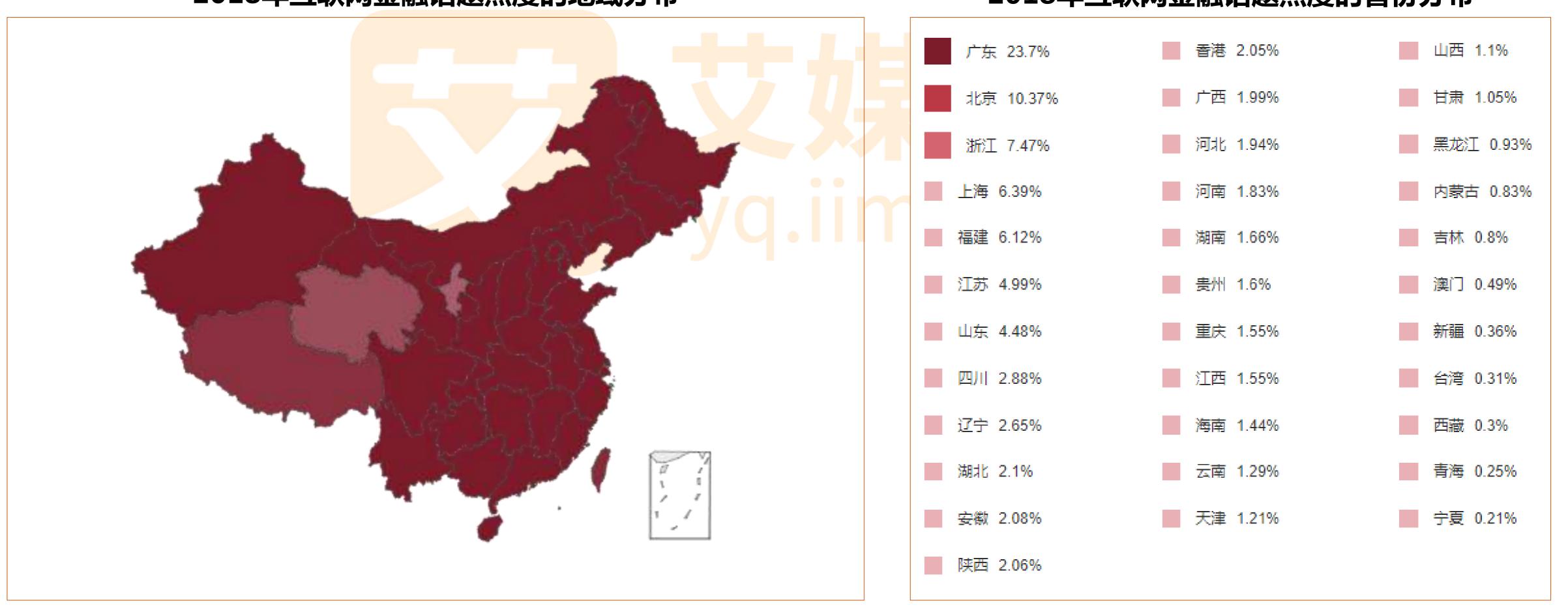
## 广东的互联网金融话题热度最高



2018年上半年,互联网金融的话题热度高发于东部沿海地区;其中广东省的热度指数(23.7%)远高于北京(10.4%)、浙江 (7.5%)等地。5月16日,广东互联网金融协会第二届第二次会员大会将贷财行等18家平台吸纳为新会员,引起各方关注。

#### 2018年互联网金融话题热度的地域分布

#### 2018年互联网金融话题热度的省份分布

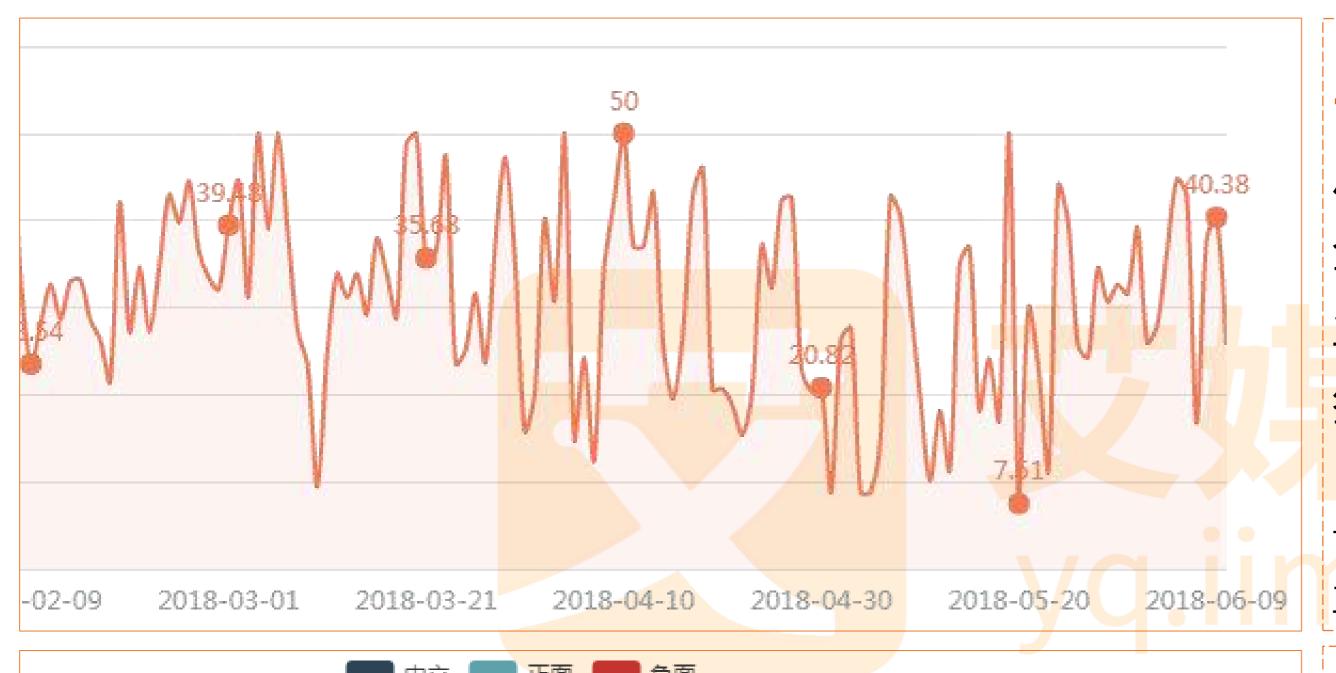


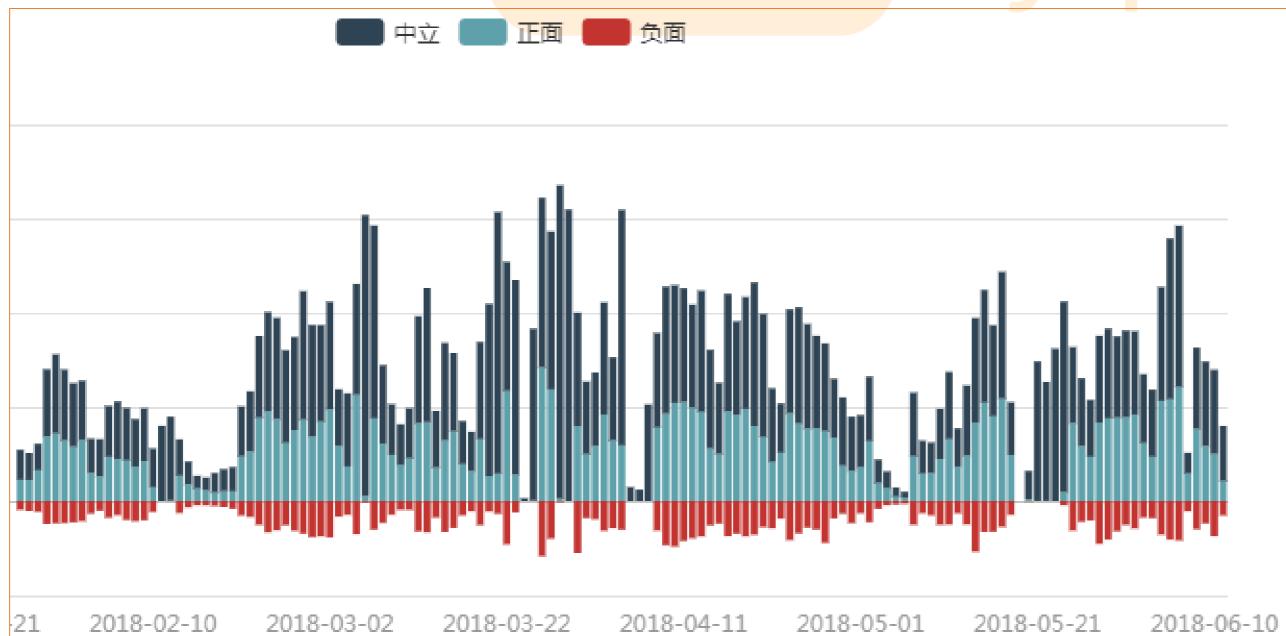
数据来源:艾媒大数据舆情监控系统

数据监测时间截至2018年6月

## 媒体与大众对互联网金融行业的态度呈现分化







#### 2018上半年互联网金融行业言值变化趋势

从2018年上半年的言值走势来看,公众对于互联网 金融行业的认知偏向负面。互金行业特别是网贷行 业频繁见诸报端的负面事件,给大众留下负面的标 签化认知。

言值为媒体评价和网友评论的综合指数,以50为基准,分数高于50则 正面舆论较多,分数低于50则负面舆论较多

#### 2018上半年互联网金融行业媒体情感走势

从2018年上半年的媒体情感走势来看,媒体对互联 网金融行业多为中立报道,正面报道的数量要多于 负面报道。正面报道较多,一方面受企业刊发宣传 稿件的影响,另一方面亦是互金行业走向正规所释 放的积极信号。

数据来源:艾媒大数据舆情监控系统

数据监测时间截至2018年6月

艾媒报告商城用户176\*\*\*\*1700专享 尊重版权,严禁篡改、转售等侵权行为

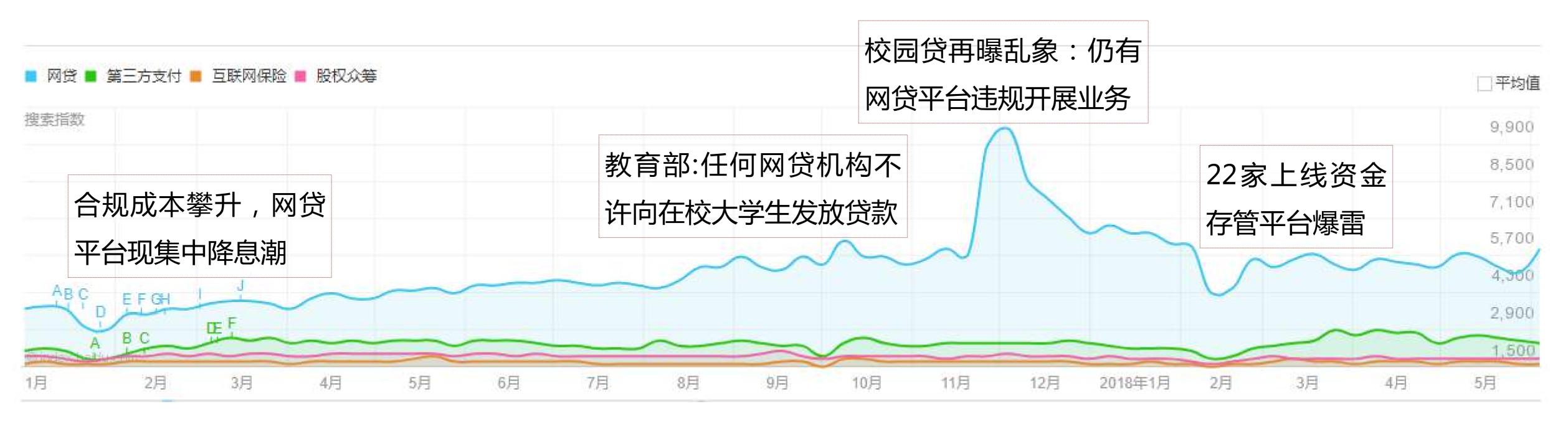
2018-04-11

2018-06-10

## 网络借贷为互联网金融行业热点



2017年,网络借贷处于监管过渡期,行业进入洗牌整顿阶段;平台跑路、经营亏损、校园贷乱象等使得网络借贷成为互联网金融行业的热点所在,其百度指数远高于第三方支付、股权众筹等。



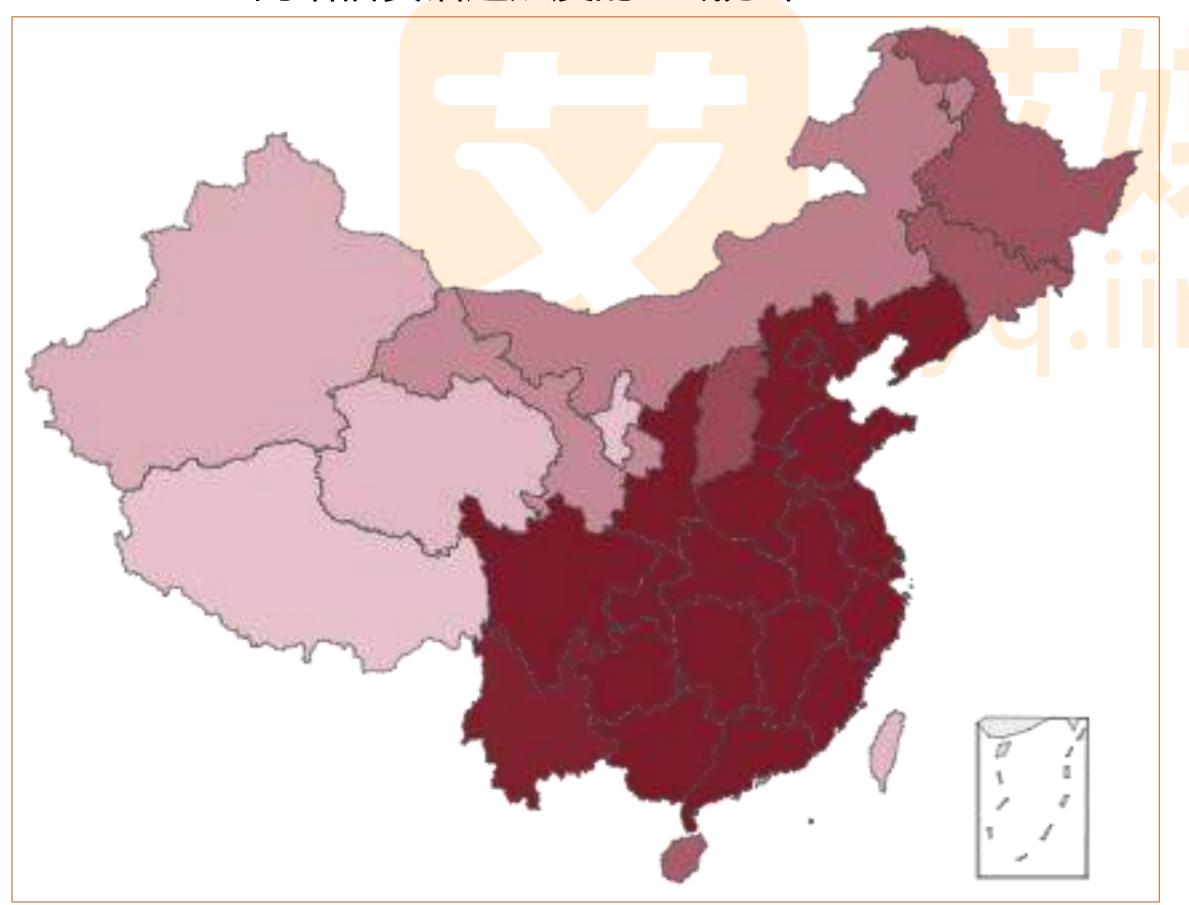
数据来源: 艾媒咨询, 百度指数

## 网络借贷的热议话题较为负面



网络借贷的话题高发地主要集中在广东(20.6%)、北京(11.2%)和浙江(7.3%)等地。在有关网络借贷的热议话题中,"服毒自杀""催收""逾期"等词汇频频出现,网络借贷平台的扩张进程常伴随着由于缺乏规范而引发的负面事件。

#### 网络借贷话题热度的地域分布



#### 网络借贷的词云分布



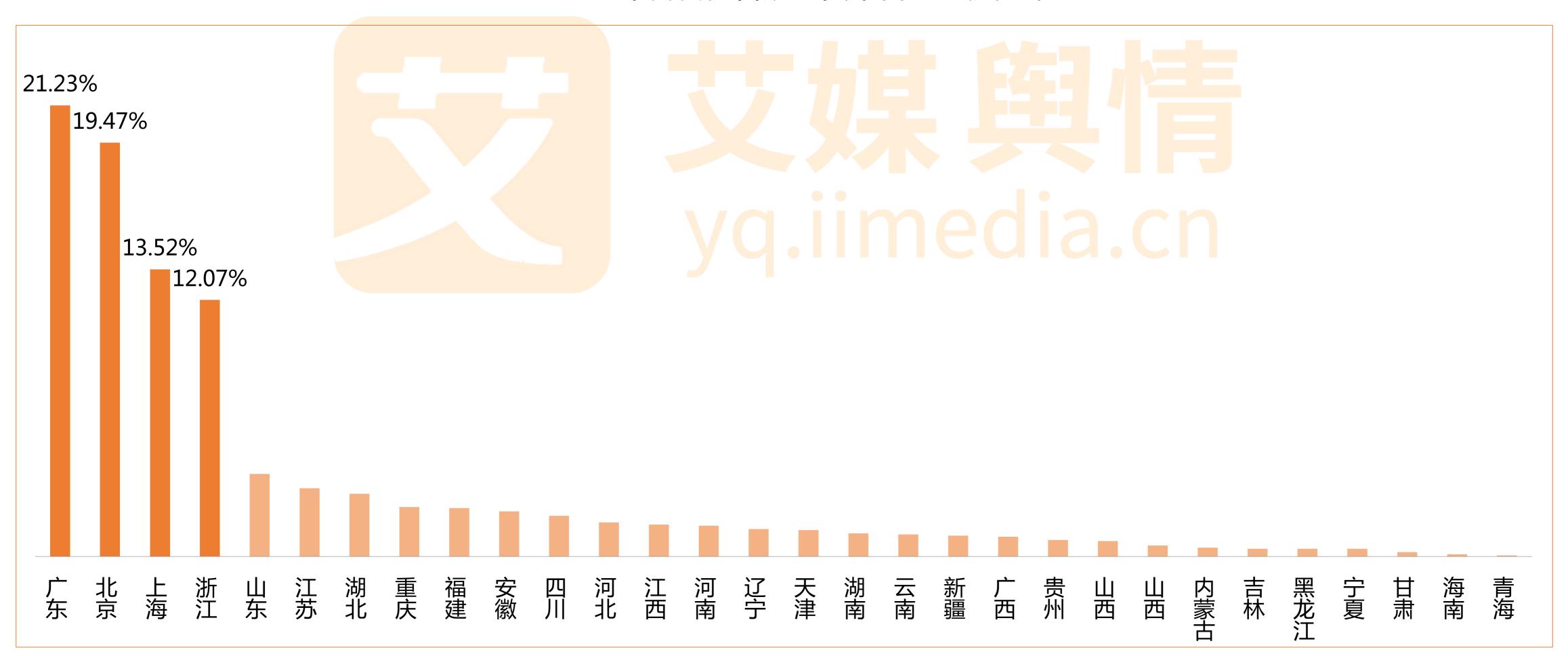
数据来源:艾媒大数据舆情监控系统 数据监测时间截至2018年6月

## 网络借贷平台发展现状



随着一系列监管政策的落地,2017年至今的网贷相比于2015和2016年有了大幅下降;在地域分布上,网贷平台多集中于广东、北京和上海发达地区,行业集中度较高。

2017 年各省份合规网贷平台的比例分布



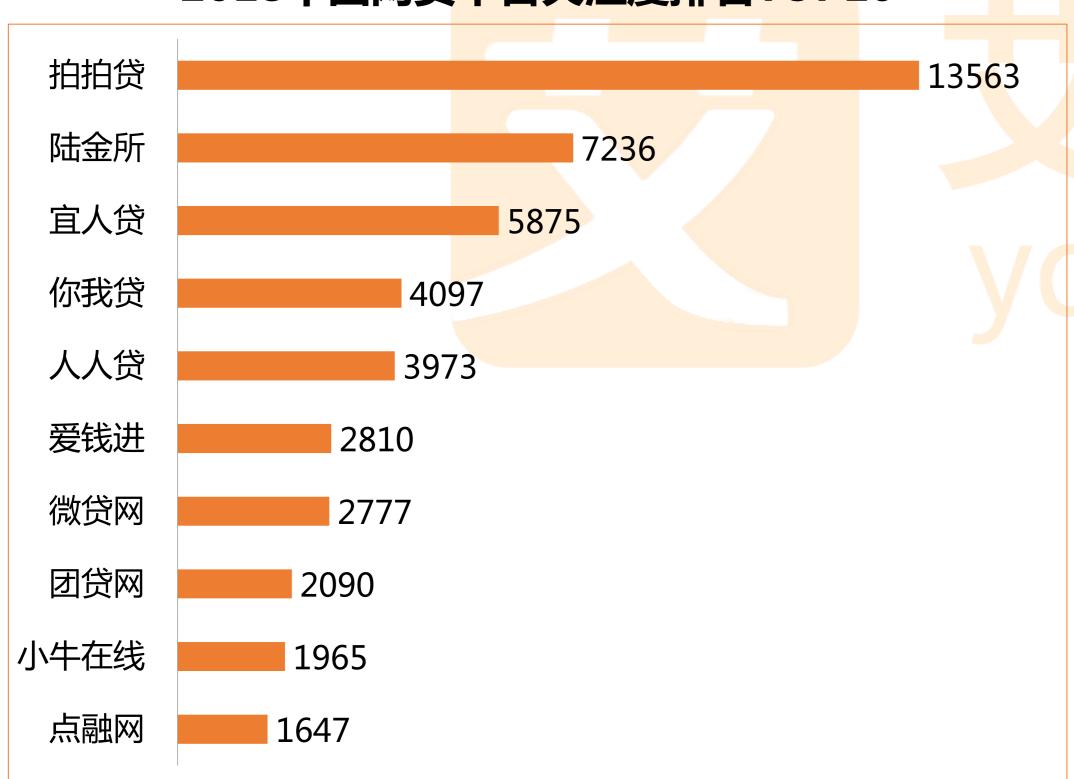
数据来源: 艾媒咨询

## 网络借贷平台的关注度和口碑榜

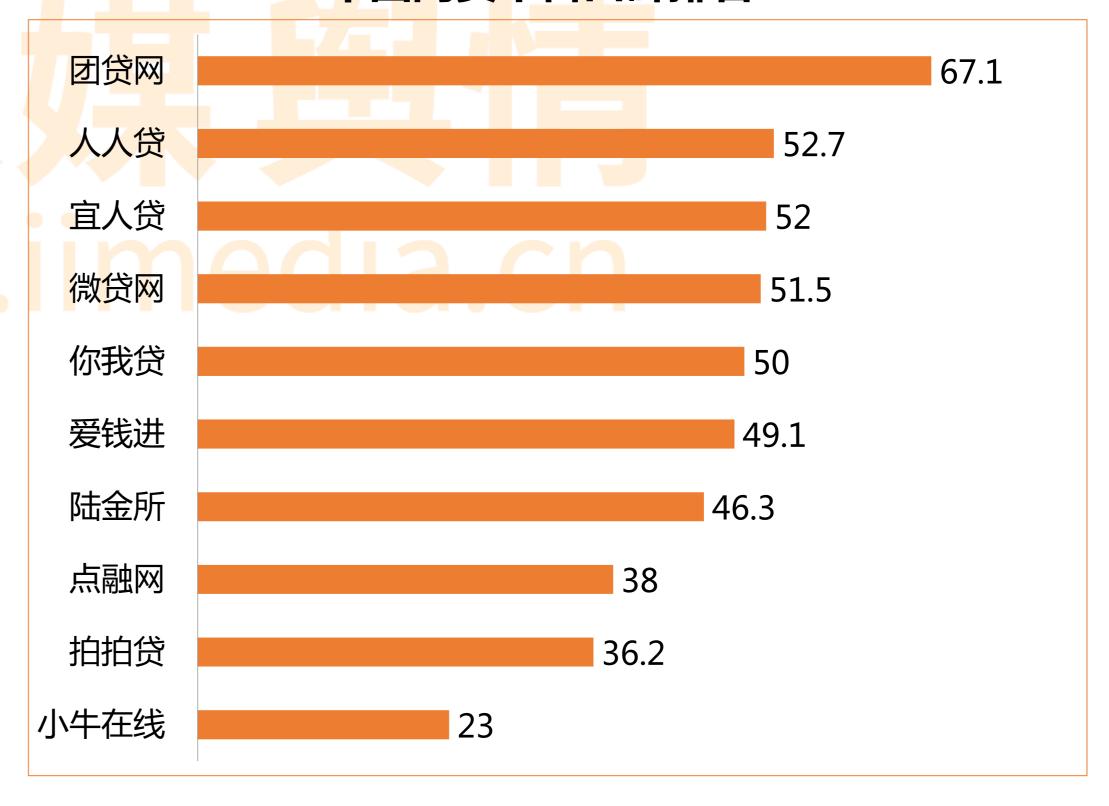


2017年,拍拍贷是最为受关注的网贷平台之一,然而其口碑表现却相对较差,有关拍拍贷暴力催收、债务逾期等问题的投诉常见于各大社交网站。

#### 2018中国网贷平台关注度排名TOP10



#### 2018中国网贷平台口碑排名TOP10



注:此次监测和分析的网贷平台,选取自网贷之家发布的5月网贷评级综合实力排行榜中的TOP30平台。

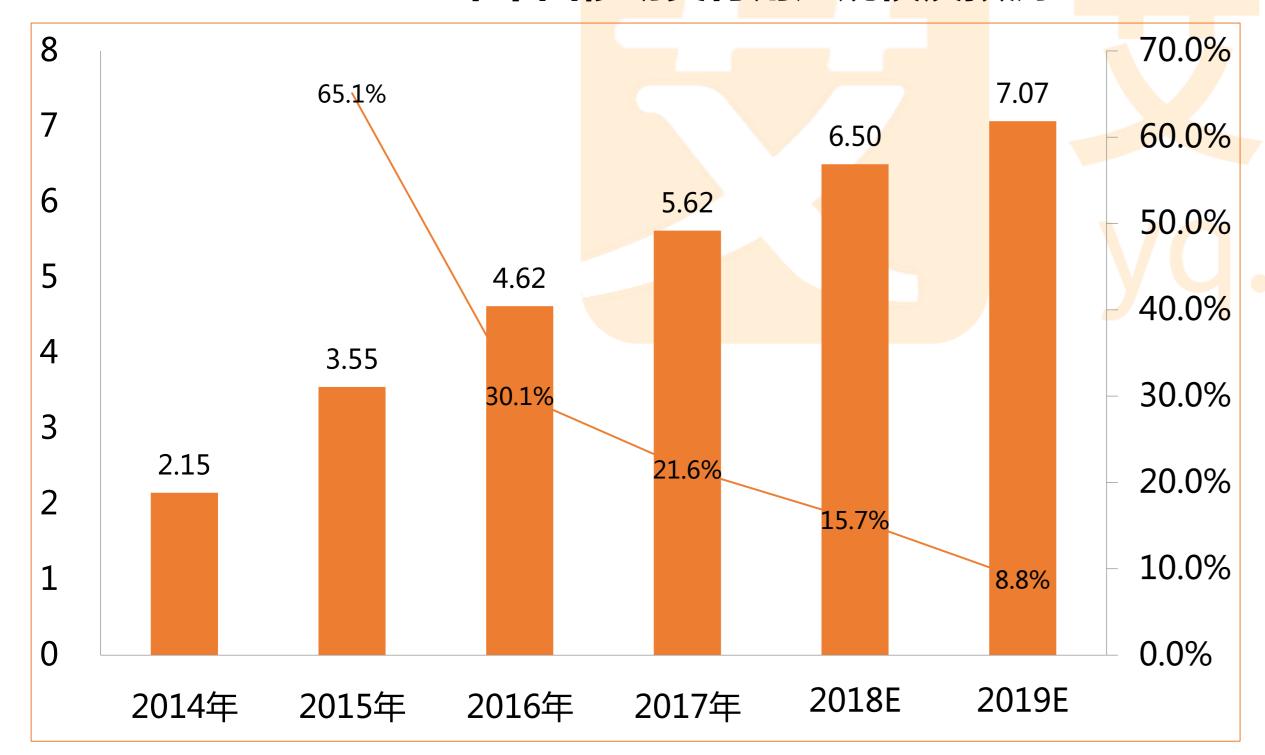
数据来源: 艾媒大数据舆情监控系统,百度指数 数据监测时间截至2018年6月

## 第三方支付平台发展现状

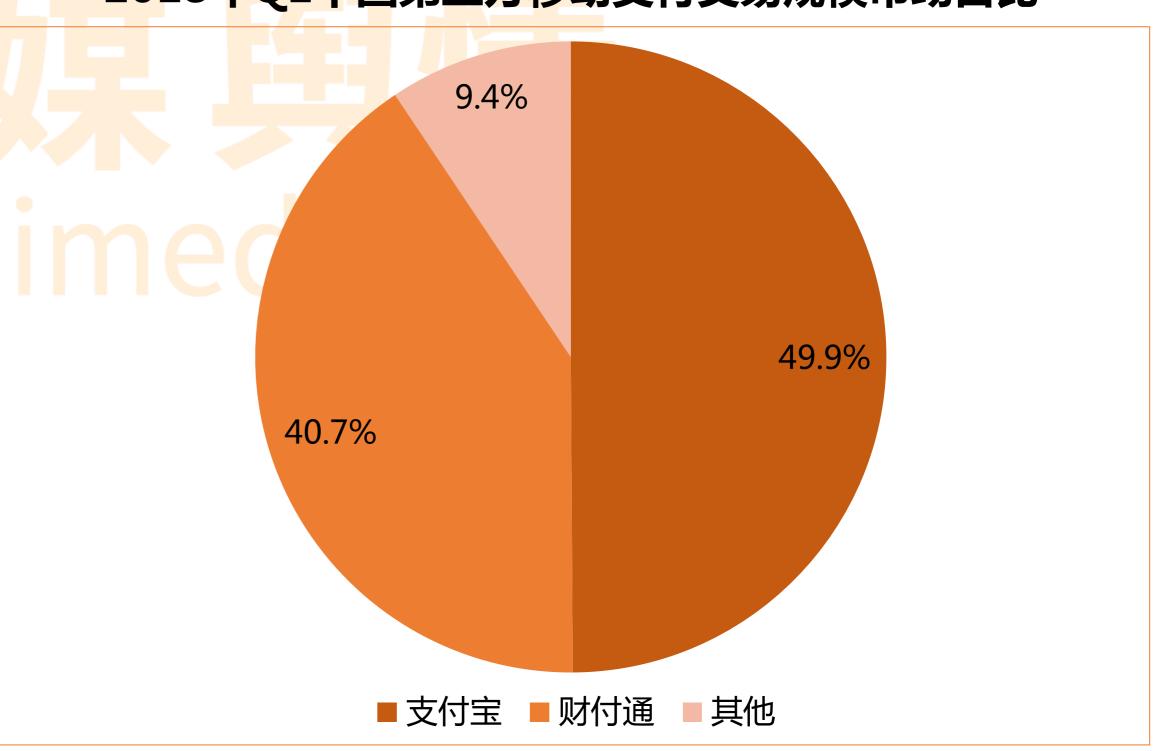


- 2017年中国移动支付用户规模达5.62亿人,较2016年增长21.6%。预计2018年移动支付用户规模增长减缓,累计用户规模有望达6.50亿人。
- 2018年第一季度支付宝与财付通两大巨头占据中国第三方移动支付交易规模市场份额的90.6%,市场集中度高。

#### 2014-2019年中国移动支付用户规模及预测



#### 2018年Q1中国第三方移动支付交易规模市场占比



数据来源: 艾媒咨询

## 第三方支付平台的关注度和口碑榜

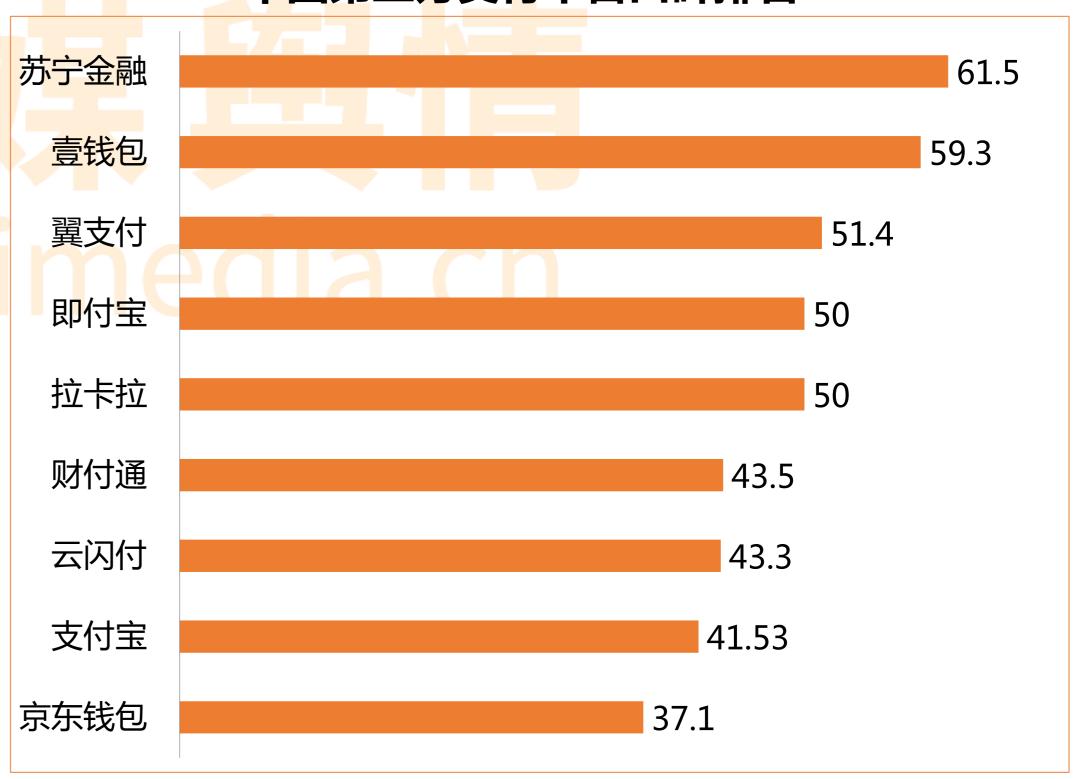


- 2017年,年度账单、春节集福、入驻德国超市等事件为支付宝带来了极大的关注流量。
- 在口碑方面,同为"国字号"平台,翼支付的口碑好于云闪付;两大巨头支付宝和财付通的口碑表现亦不尽如人意。

#### 2018中国第三方支付平台关注度排名TOP10

#### 支付宝 103032 财付通 9654 翼支付 6860 拉卡拉 3980 云闪付 2286 苏宁金融 1619 壹钱包 1402 京东钱包 1264 即付宝 582

#### 2018中国第三方支付平台口碑排名TOP10



关注度的衡量指标为"百度指数"口碑榜的衡量指标为"言值",用于监测网络报道及评论倾向态度,言值范围为0-100,分数越低则负面舆情越多,分数越高则正面舆情越多。

数据来源:艾媒大数据舆情监控系统,百度指数

数据监测时间截至2018年6月

## 2017-2018年互联网金融行业舆情危机



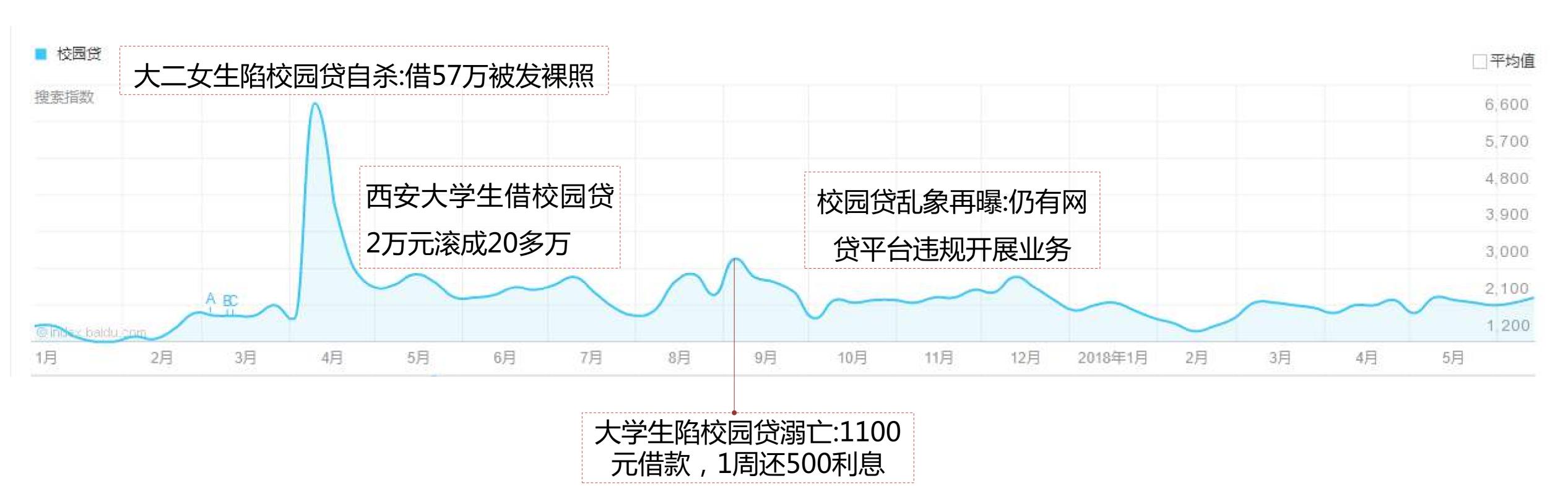
互联网金融行业的舆情危机多发于网络借贷行业。2016年底,借贷宝爆出"裸贷"丑闻,带着非议进入2017年的网贷行业仍时有负面消息见诸报端,非法校园贷、暴力催收、网贷陷阱等负面事件让网贷行业多次陷入舆情危机之中。



## 2017-2018年互联网金融行业舆情危机:校园贷



由于校园贷非法业务的不断曝光和发酵,校园贷业务在过去一年饱受非议,相关负面事件频频引起舆论场的巨大反弹。



数据来源: 艾媒咨询, 百度指数

## 2017-2018年互联网金融行业舆情危机:校园贷



- 因裸贷业务的不断曝光和舆论发酵, "裸贷" "裸条" "高利贷"等成为有关校园贷讨论中的高频词汇;而在有关裸贷的讨论中,同样充满着"渣男" "无耻" "骂人"等极具情绪性的负面表达。
- 校园贷引发的一系列负面事件引来了强大力度的监管,2017年5月,银监会等三部门叫停网贷机构开展校园贷业务。不过在如此的监管高压之下,部分网贷平台仍然在进行校园贷业务。

# 裸贷词云

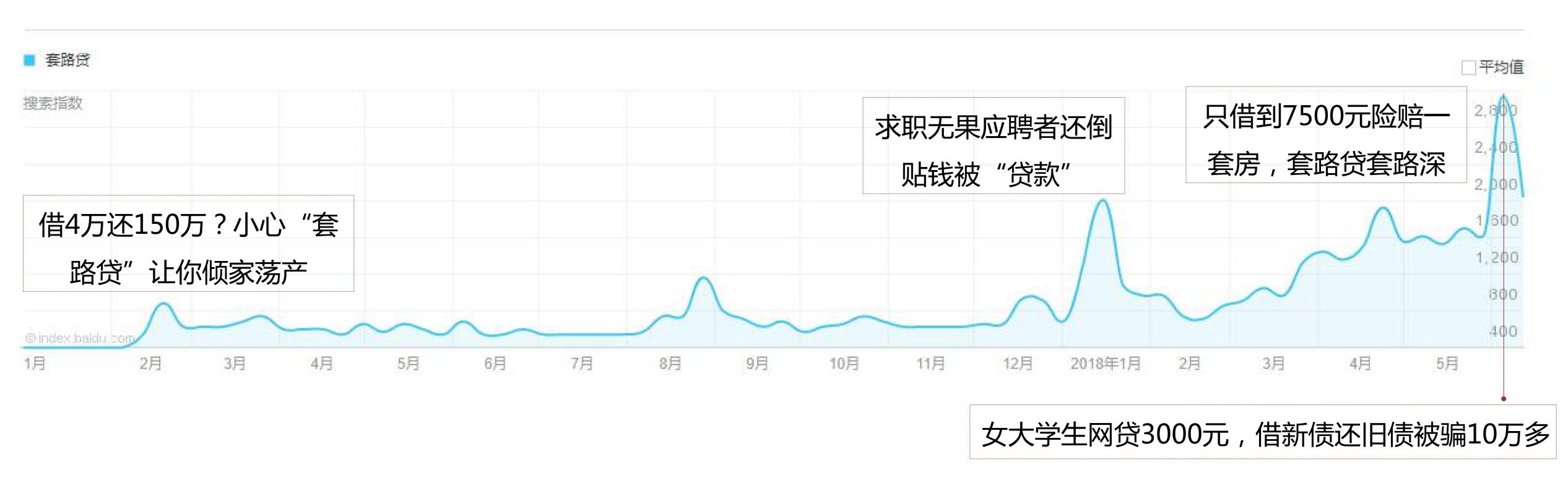


数据来源: 艾媒大数据舆情监控系统 数据监测时间截至2018年6月

## 2017-2018年互联网金融行业舆情危机:套路贷



套路贷现象在2017年初引起社会关注,到2018年上半年,有关套路贷的报道明显增多,且多以负面报道为主。



数据来源: 艾媒咨询, 百度指数

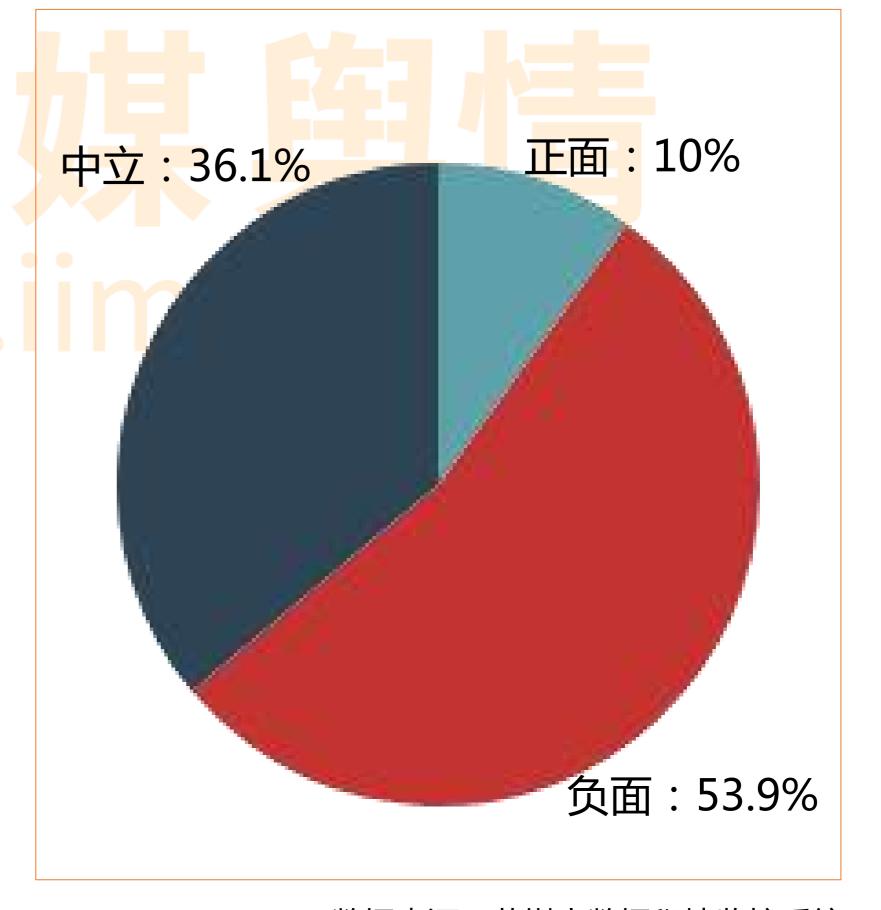
## 2017-2018年互联网金融行业舆情危机:套路贷



在网络讨论中,公众常将套路贷类比为"高利贷",其"利滚利"的性质被定性为"圈套"和"骗局",对这一欺诈行为整体上存在明显的负面情绪。媒体同样多报道有关套路贷的负面事件,负面报道占比达53.9%。

#### 套路贷词云

#### 套路贷媒体报道的情感比例



数据来源:艾媒大数据舆情监控系统

数据监测时间截至2018年6月

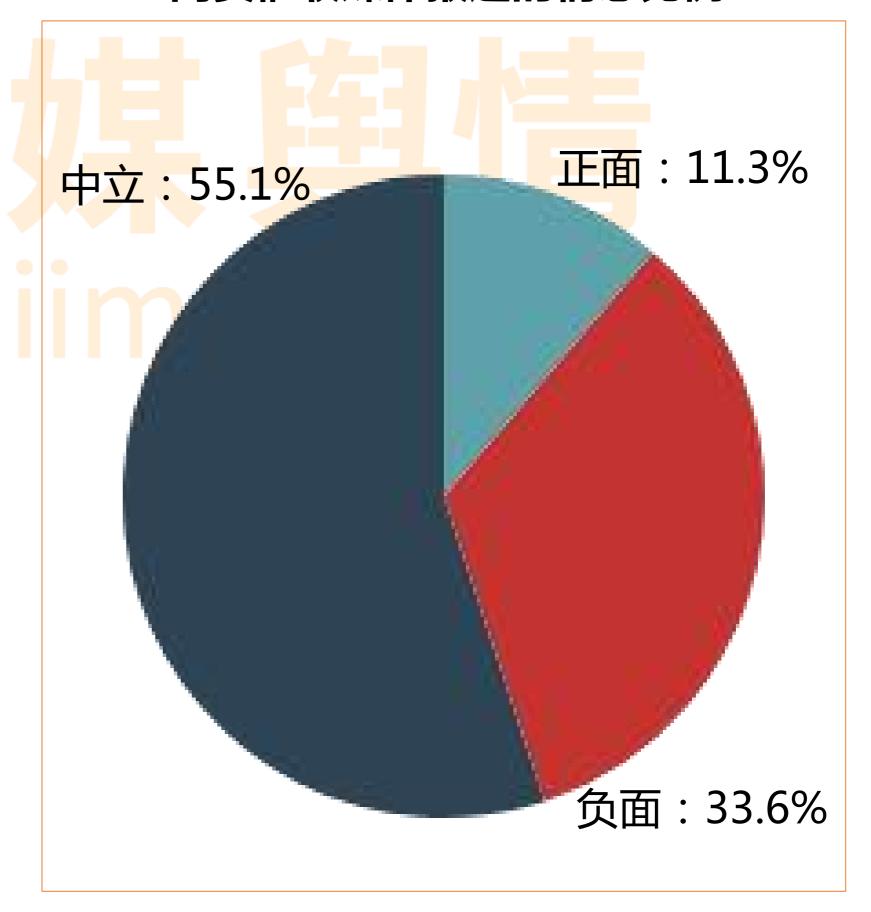
## 2017-2018年互联网金融行业舆情危机:网贷催收



2017年,多起因网贷暴力催收而引发的自杀事件引起舆论的广泛关注,平台的风控能力引发质疑;媒体以中立报道为主,要求网贷平台加强对风控能力和对借贷者的资质审查。

#### 网贷催收词云

#### 网贷催收媒体报道的情感比例



数据来源:艾媒大数据舆情监控系统

数据监测时间截至2018年6月



# 2017-2018中国互联网金融企业舆情应对及其点评

## 各互联网金融企业舆情应对评价指数



从各互联网金融企业的舆情应对评价指数得分看,支付宝在舆情应对方面表现较为突出,对重大的负面舆情事件能够做出即时响应,响应态度和善后技巧方面同样较为突出,负面舆情对支付宝带来的消极影响较小。而趣店和拍拍贷在应对负面舆情方面,善后技巧有待提升,负面舆情对企业形象带来了较大的损害。

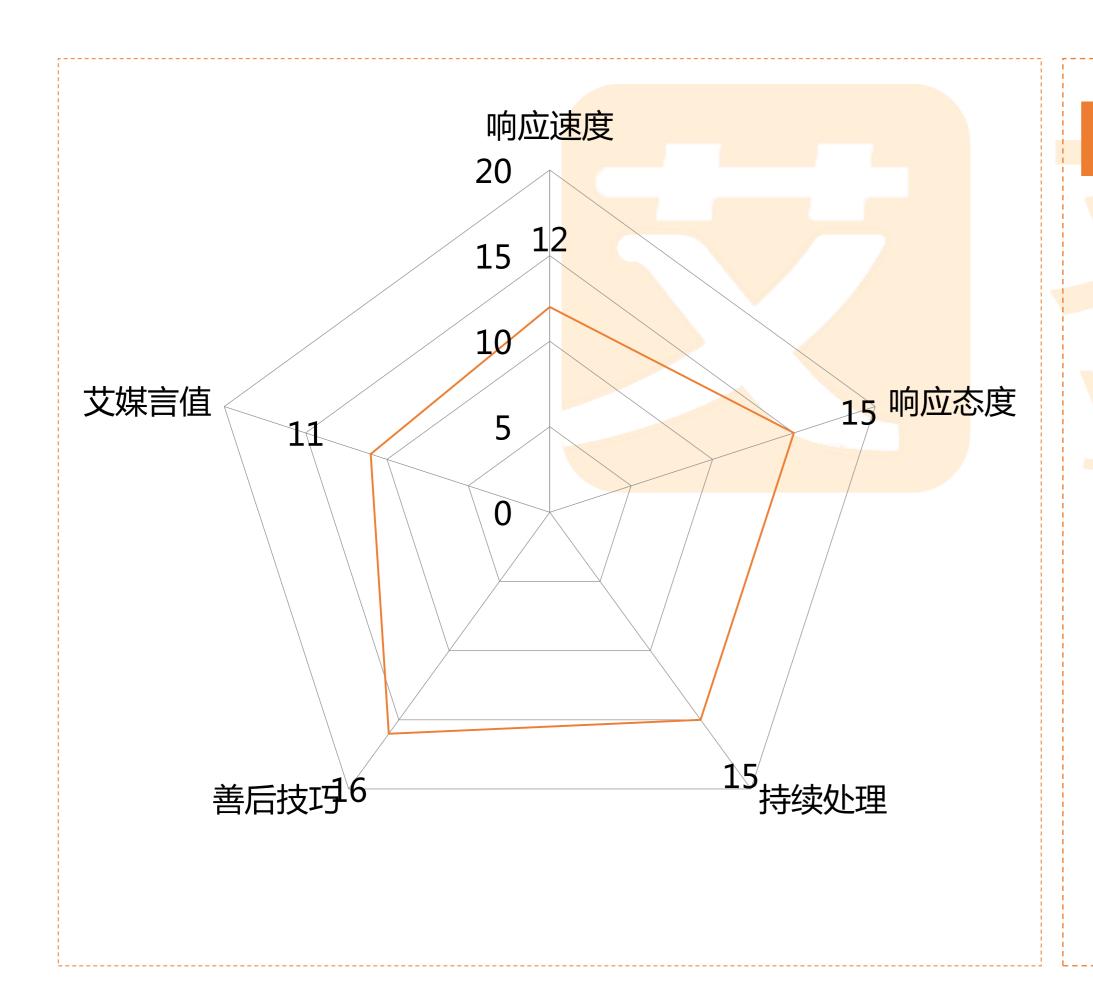
企业	响应速度 (0~20)	响应态度 (0~20)	持续处理 (0~20)	善后技巧 (0~20)	艾媒言值 (0~20)	與情应对评价指数 (0~20)
支付宝年度账单引争议	12	15	15	16	12	70
携程拿去花疑似违规	12	16	11	16	12	67
陆金所传被整治	12	16	10	11	10	59
财付通被罚40万	8	12	9	10	9	48
趣店CEO洗白原罪	9	10	10	5	10	43
拍拍贷催收涉侵犯隐私	9	8	9	8	9	43

舆情应对评价指数:艾媒舆情的原创指数,包括当事企业/当事人的响应速度、响应态度、持续处理、善后技巧和艾媒言值五个维度。 分数取值范围为0-100,分数越低表示处理方式越差,则负面影响越大。

## 事件一:支付宝年度账单引发隐私争议



2018年1月3日,支付宝上线查看个人2017年度账单功能。因部分网友对账单首页的一行小字提出质疑,认为支付宝在用户不知情状态下获取信息,涉嫌违反相关法律,从而引起广泛关注。



#### 处理方案

支付宝年度账单被质疑在用户不知情的情况下获取其信息,支付宝年度账单引发争议一事在1月4号上午达到传播高峰,支付宝方面1月3号当晚,即负面舆情尚未扩大化之前,及时发布了声明,并对该功能进行了整改。

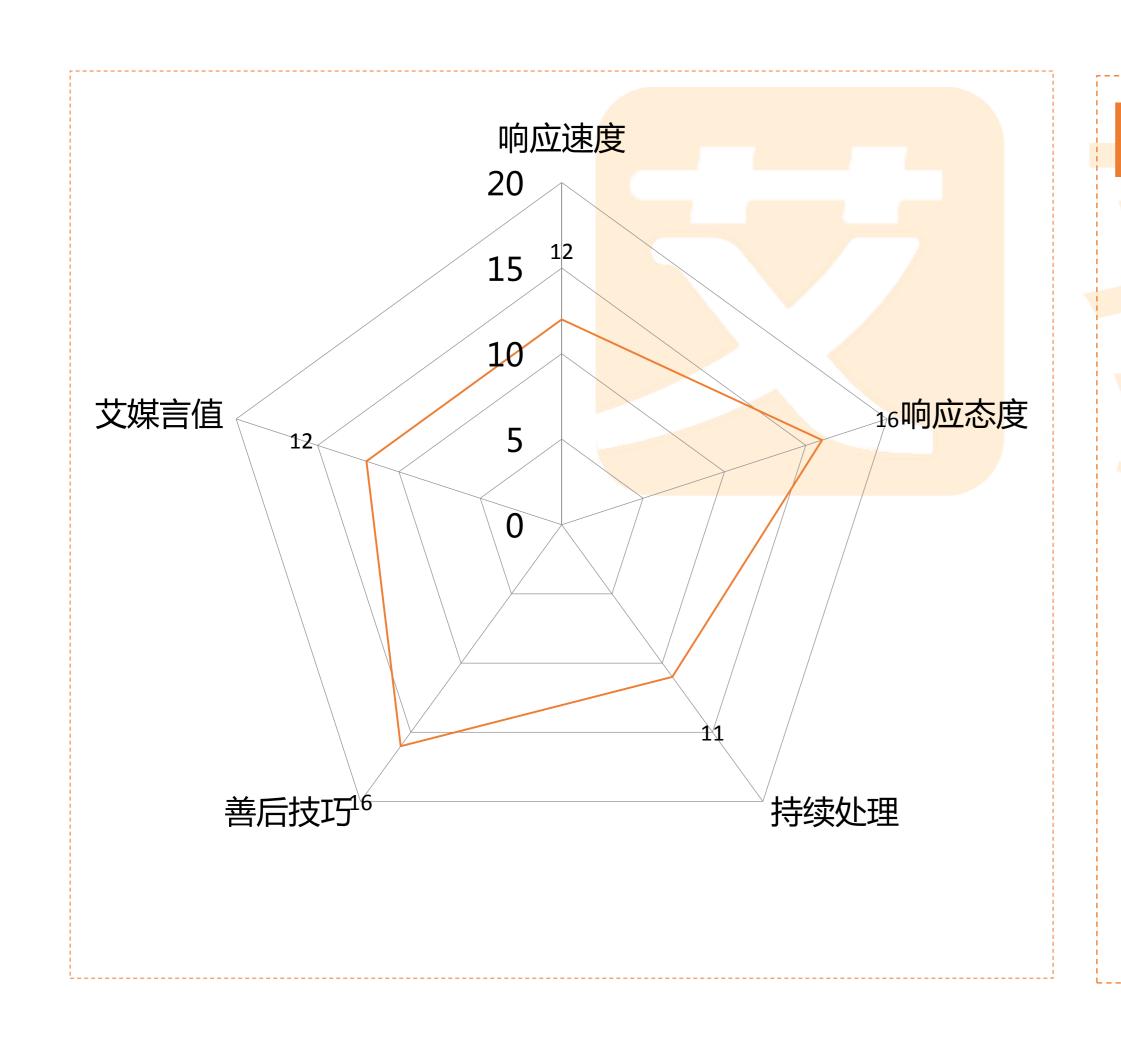
#### 处理效果

支付宝的舆情应对措施较为及时,且态度诚恳,持续处理方面亦做到位;艾媒大数据舆情监测系统数据显示,自支付宝账单事件曝光以来,网民虽有一些负面言论,但整体上以中立为主。

## 事件二: 携程旗下互金平台"拿去花"疑似违规



2017年10月,携程旗下的金融产品"拿去花"被曝可以使用信用卡还款,有分析人士认为,电商此类消费金融产品背后逻辑雷同银行信用卡,如选择用银行信用卡进行还款,属于"以贷还贷"行为不符合相关规定,存在合规风险。



#### 处理方案

携程发出声明表示"一直坚持合规经营,根据不同资金合作模式和监管要求,为用户提供更便利的付款及还款体验"。并强调会就拿去花的还款方式与银行及相关监管部门积极沟通,更好地为消费者服务。与此同时,携程APP"拿去花"的还款入口页面已删除了信用卡还款通道,用户只能选择通过储蓄卡还款。

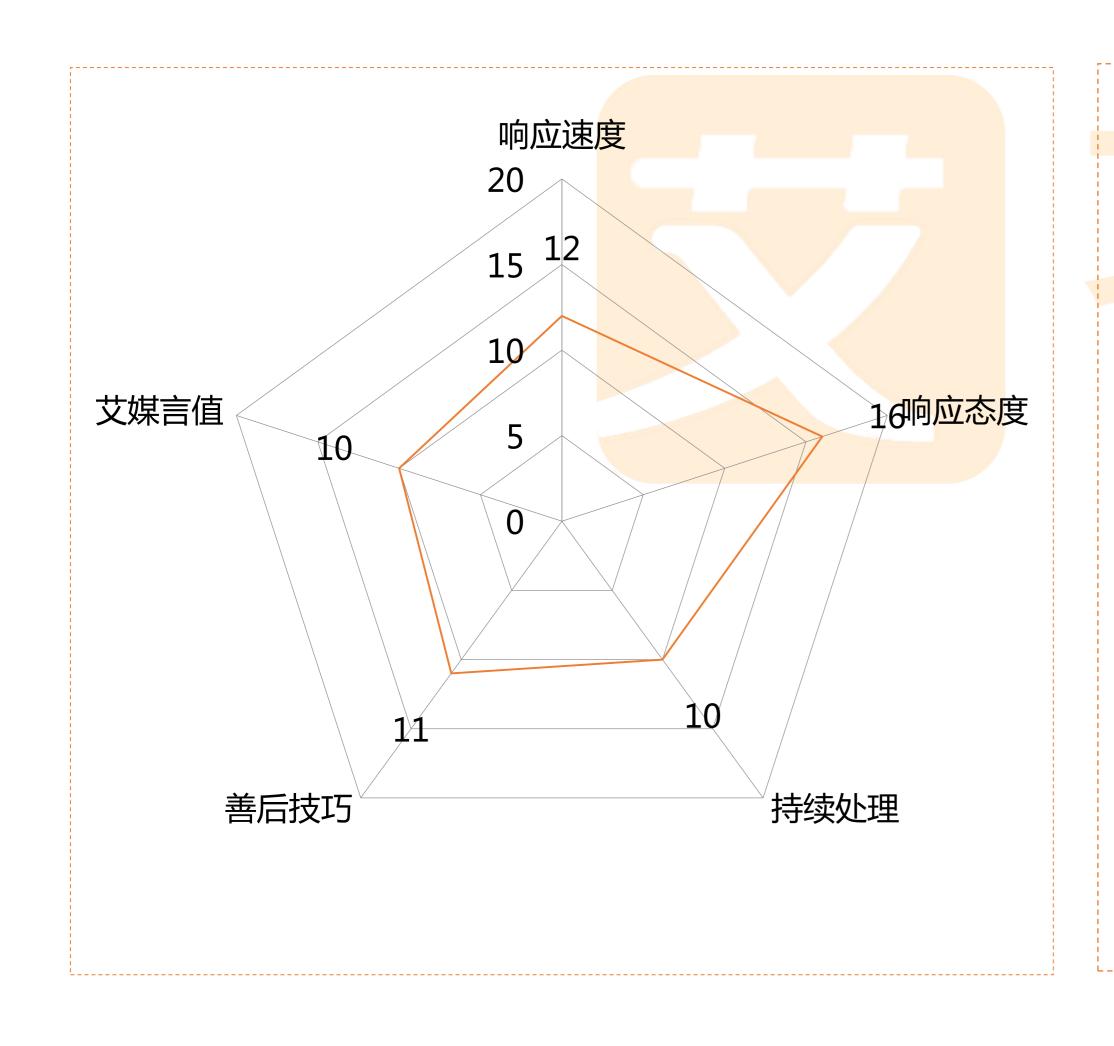
#### 处理效果

携程主动下架了引起质疑的信用卡还款功能,避免舆论场中的争议进一步扩大化;并且表示会就这一还款方式与相关部门协商,表明持续解决这一问题的诚意。

## 事件三:谣传陆金所将被整治



2017年7月,有市场传言称陆金所将被整治,呼吁大家将在陆金所平台的投资全部退出。这一传言在监管强化的市场环境下迅速发酵,致使陆金所债权转让标的数呈过山车式波动,传言流出后的第五天,陆金所的债权转让利率基本回到正常水平。



#### 处理方案

陆金所在面对谣言时采取了及时的否认策略,晚间便发布澄清公告称"经营管理一切正常,投资者合法权益不会受到任何影响"。

## 处理效果

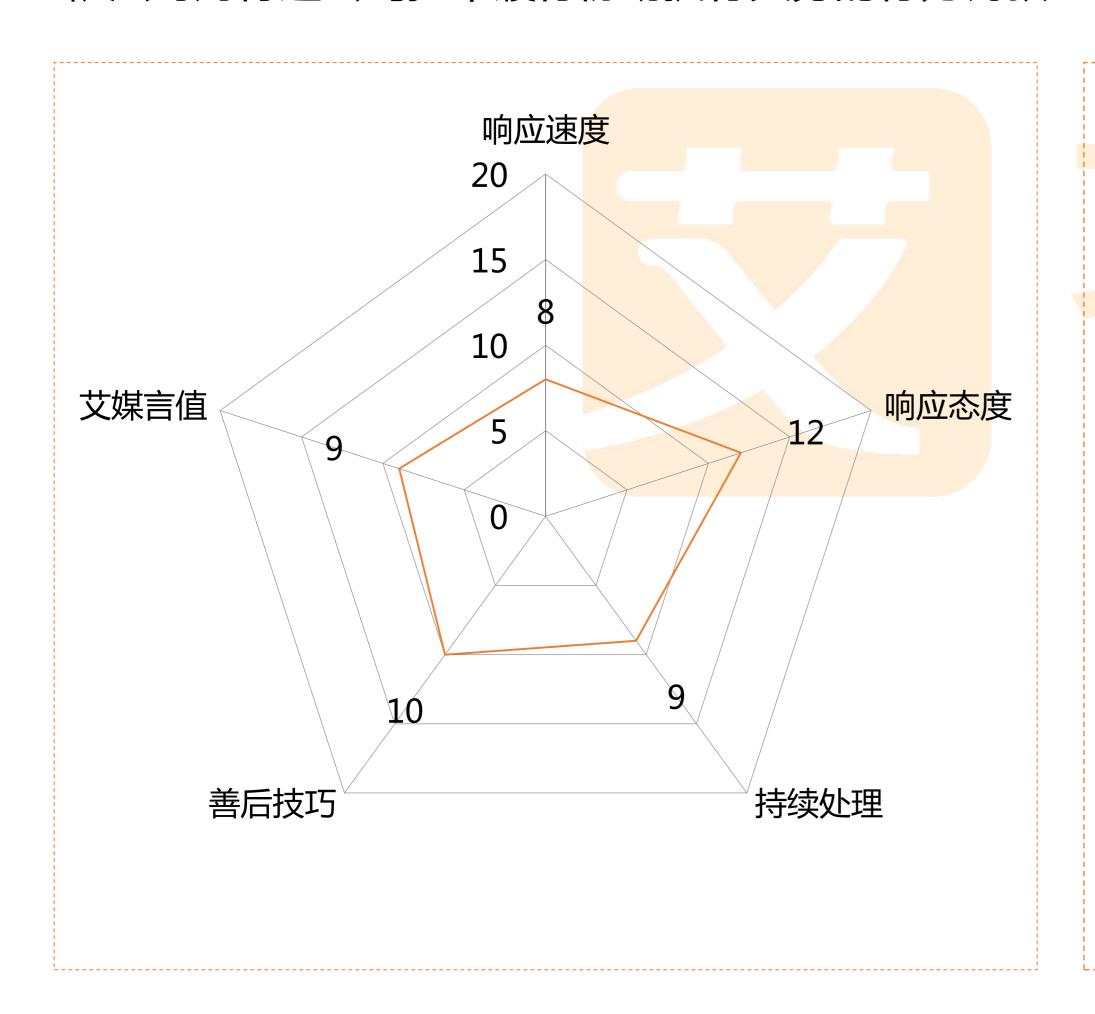
传言流出的当晚至次日凌晨,陆金所的投资人"债权转让"项目仍然激增近万笔,高峰时则高达近1.5万笔。

受这一谣言的影响,陆金所的债权转让利率出现巨大波动,五天后才回到正常水平。陆金所虽然对谣言做出了快速反应,但其仅对谣言进行了否认,没有提供更多相关的信息增强辩护信息的说服力。简单的否认策略难以彻底打消部分投资者的疑虑,安抚其情绪。

## 事件四:财付通因不协助法院执行被罚款40万元



2017年11月,财付通在收到某法院要求其划拨"老赖"存款的协助执行通知后,并未作出相应的协助工作,随后该人民法院依法对财付通公司拒不履行协助执行义务的行为罚款40万元。



#### 处理方案

针对未协助法院执行被罚40万一事,财付通在接受媒体采访时表示并非拒绝执行法院要求,而是"执行时间晚了,没及时处理";并且表示已完成了相关的划扣工作,同时"作为第三方支付机构,会一如既往积极配合人民法院的司法执行工作"。

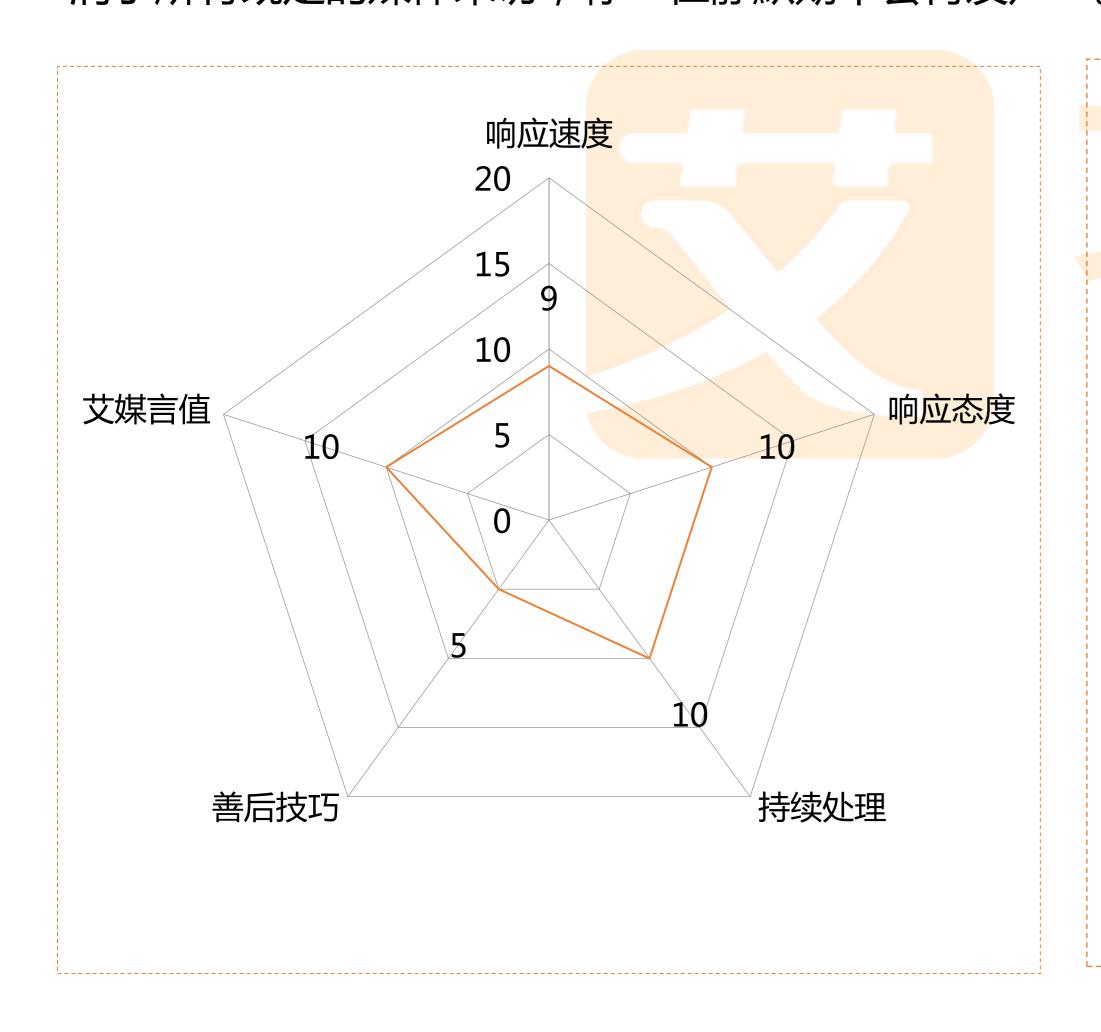
#### 处理效果

由于财付通方面并没有对处理流程做出更加详细的解释,被质疑为"找借口"。与此同时,这一事件也激起了部分网民对财付通"乱扣费且索要无门"现象的批评,带来进一步的次生舆情危机。

## 事件五:趣店CEO被指在回应中洗白原罪



2017年10月,趣店赴纽交所上市。上市一事为趣店引来了诸多负面质疑,趣店CEO罗敏通过媒体予以回击,不过他在回应中提到的从不催账、从未借钱给学生等措辞,反而引起了更大的舆论质疑,认为其在洗白过去的原罪。深陷质疑之后,罗敏取消了所有既定的媒体采访,称"在静默期不会再发声"。



#### 处理方案

针对质疑,趣店首先官方平台进行了回应,CEO罗敏也媒体采访中进行了反击;但是由于其在回应的部分措辞"不合常理",反而引起了更大的舆论质疑。罗敏随后表示进入静默期,不会再发声。

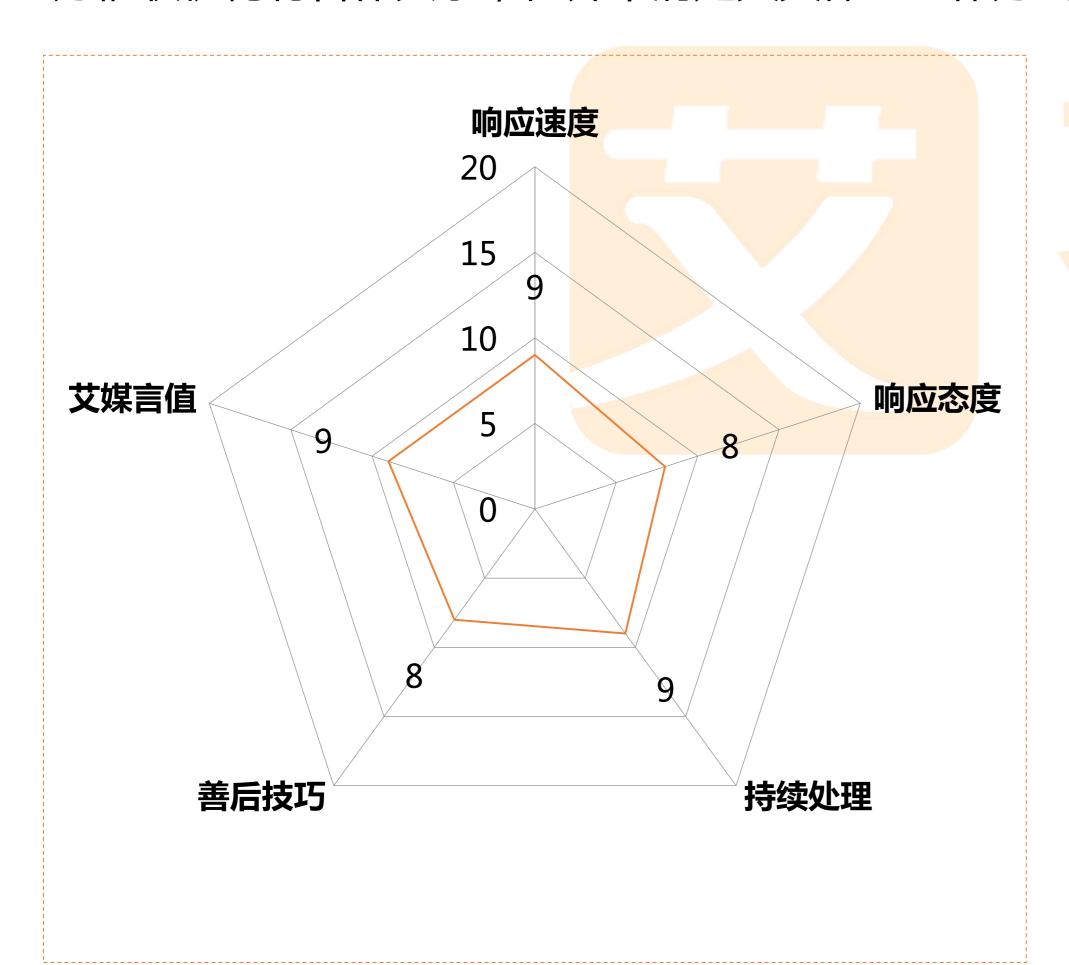
#### 处理效果

虽然趣店迅速对上市后的负面舆情进行了响应,但其响应态度却成为了更大的扣分项,在网民之中引起了更大的舆情反弹。因校园贷而引发的自杀命案、裸贷等危机伴随着网贷行业的野蛮生长期。而趣店CEO在面对网络负面舆情时,采取了简单的否认策略,不仅没有消解原有的舆情危机,反而因其回应的"不合常理"引发更大的质疑。

## 事件六:拍拍贷催收通知出现朋友隐私



2018年5月,一男子在收到的拍拍贷催收通知中,出现其多位好友的手机通讯录备注名和银行卡信息,此后该男子的多名朋友均收到了催债电话,要求其帮助催促该男子还款,否则会被列入"失信名单"。拍拍贷在接受媒体采访时表示公司与第三方催收机构有合作关系,但并不清楚其具体"工作方式"。



#### 处理方案

拍拍贷在接受媒体采访时,仅仅表现不清楚第三方催收公司的"工作方式",除此之外未见进一步的处理措施。

#### 处理效果

此举并没有消除质疑者对波及朋友隐私的担忧,亦没有表现出拍拍 贷对解决这一问题的诚意。涉事男子随后表示如果平台继续这一催 收方式,则会考虑通过法律渠道解决这一问题。艾媒大数据监测显 示,拍拍贷催收通知出现朋友隐私事件的言值为41.9,网民整体上 处于负面情绪。

## 互联网金融企业舆情困局原因分析



#### 监管加强,行业进入新一轮洗牌期



监管层在2017年继续加强对互联网金融行业的监督和管理,一系列政策的落地促使行业进入新一轮的洗牌期,期间伴随着不确定性,从而滋生谣言,发酵成负面的舆论事件。陆金所为配合最新的监管政策下架了部分涉嫌违规的产品线,"被整治"的谣言亦不胫而走,进而对公司业务乃至整个网贷行业都带来一定的负面效应。

#### 部分互金业务处于法律的模糊地带,容易引发违规争议

行业

互联网金融作为一种新兴的经济形态,其发展速度往往会先于相关政策和规范的制定,在缺乏相应的具体监管条例的情况下,部分互联网金融业务在现有的法律体系中存在着违规风险,并容易引发社会争议。携程"拿去花"可用信用卡还贷的方式之所以引起争议,很大程度上在于业内对该服务的界定不同,在缺乏相关的监管细则的情况下,该类互联网金融服务存在违规风险。

#### 大众对互金行业存在刻板印象



网络借贷在急速扩张的初创阶段,常伴随着校园贷、暴力催收、平台跑路等多项负面事件,即便在监管力量的介入下,行业整体上的发展步入正轨,也一时较难改变公众对网贷行业负面的标签化认知,公众情绪亦有可能在某个事件的作用下产生巨大的反弹。

## 互联网金融企业的舆情应对建议



#### 及时回应争议,促成问题的解决

在应对敏感议题、谣言等舆情危机时,由于其 病毒式的传播特性,企业应进行及时的舆情响 应,在舆情危机扩大化之前将其扼杀。在响应 方面,企业首先需采取良好的沟通态度,安抚 公众情绪;其次需要主动与相关部门协商,促 成问题的解决。这不仅表明了企业真正解决问 题的诚意,亦能够使企业在未来避免同类问题 的争议。



#### 提高信息透明度,以事实回应谣言

应对谣言时,企业除了需要做到及时应对之外,也需要采用"否认+反击"的应对策略, 面对负面谣言,简单的否认策略难以谣言对 人们所带来的负面影响,企业在否认谣言真 实性的同时,也需要提供更多的相关信息予 以反击,谣言在信息透明面前不攻自破。



#### POiiMedia(艾媒與情)

大数据舆情监控系统

(yq.iimedia.cn)

通过先进的文本分析挖掘 技术,全面满足客户各类 需求,危机预警追踪。

#### SurveyiiMedia(草莓派)

用户感知与体验监测

(survey.iimedia.cn)

增加精准用户画像维度, 了解用户主观消费意愿, 获取用户客观服务评价。



#### DataiiMedia(艾媒北极星)

移动应用运营监测

(bjx.iimedia.cn)

科学统计分析流量来源, 透视用户活跃留存流失, 提升推广效率降低成本。

#### SoicaliiMedia 微信微博媒体监测 ( SocialiiMedia )

及时发现机器造假刷量, 评估公众号的传播实力, 识别受众兴趣与偏向。

#### RankinsiiMedia(艾媒金榜)

权威消费品牌评价监测

(ranking.iimedia.cn)

独有的iiMedia大数据评价模型,结合多个维度实现品牌价值评价与排名;提供中立、客观的品牌信息及购物消费指南。



#### ADiimedia 移动广告效果监测

(www.adiimedia.com)

ATC独家防作弊算法,全 流程用户行为跟踪,投放 策略建议与优化。

### —— 艾媒咨询大数据监测体系 ——

## 法律声明

#### 权利声明

本报告由iiMedia Research(艾媒咨询)制作,为学术研究作品,文件所涉的文字、图片、商标、表格、视频等均受中华 人民共和国知识产权相关法律保护,经许可引用时请注明报告来源。

未经艾媒咨询许可,任何组织或个人均不得以任何形式擅自使用、复制、转载本报告或向第三方实施许可,否则,艾媒咨询将保留追究其一切法律责任之权利。艾媒咨询允许媒体和学术研究机构部分引用本报告数据和相关内容用以学术研究,但是必须标注出处。

#### 免责声明

本报告所涉之统计数据,主要由艾媒大数据监测系统、行业访谈、用户调研、市场调查、桌面研究等样本数据,结合专业人员分析及艾媒咨询计算模型估算获得。由于调研样本及计算模型的影响与限制,统计数据仅反映调研样本及模型计算的基本情况,未必能够完全反映市场客观情况。鉴于上述情形,本报告仅作为市场参考资料,艾媒咨询不因本报告(包括但不限于统计数据、模型计算、观点等)承担法律责任。

阅读、使用本报告前,应先审慎阅读及充分理解上述法律声明之内容。阅读、使用本报告,即视为已同意上<mark>述法</mark>律声明; 否则,请勿阅读或使用本报告。



全球舆情咨询行业领导品牌



扫描二维码了解更多

答询 网址: http://yq.iimedia.cn 邮箱: ywr@iimedia.cn

#### 艾媒與情医生: 與情诊断 | 與情咨询 | 與情处置

我们的优势:独创企业健康度诊断模型,专业大数据监测基础,丰富的舆情咨询处置经验

http://yq.iimedia.cn



# 全球舆情咨询行业领导品牌





