

银行零售金融业务发展战略研究

华夏银行股份有限公司成都天府新区支行 查晓丹

摘要:零售金融业务是当代商业银行的一项重要业务,也被称为零售业务、个人业务。在商业银行经营的金融业务中,零售金融业务是对个人进行金融产品服务的行为。随着我国经济的快速发展,各家银行均在大力发展零售金融业务,且从国外商业银行的发展经验来看,大力发展银行零售金融业务是银行转型的重要方向。我国的商业银行也开始逐步向零售金融业务进行转型,并且随着转型的推进,零售金融业务也为商业银行开拓了经济收益渠道,但是我国银行发展零售金融业务正处于起步阶段,不可避免地会出现一些经营上的问题。本文从实际出发,分析了银行零售金融业务发展现状及存在问题,并提出了几点银行零售金融业务发展战略,以期对商业银行零售金融业务的发展有所帮助。

关键词: 银行;零售金融业务;发展战略

一、银行零售金融业务概述

商业银行的零售金融业务是相对于对公业务来讲的。一般来讲,商业银行面向以企业法人、单位等客户为主体开展的相关业务被称为对公业务。对公业务主要包括企业电子银行、单位存款业务、信贷业务、机构业务、国际业务、委托性住房金融、资金清算、中间业务、资产推介、基金托管等。

商业银行的业务除去对公业务之外,还有针对个人提供的业务,叫做零售金融业务,或者称为个人业务。个人业务所交易的单笔金额数量不稳定,并且这类金融业务服务一般较为复杂。商业银行零售金融业务一般指的是将个人或者小微企业作为银行的服务对象,为其提供存款、信贷、委托咨询以及融资等各种金融类的服务,同时这也是商业银行提供的一站式打包产品以及服务的主要渠道。商业银行的零售金

融业务所包含的内容十分复杂,包括日常消费、理财、贷款等,随着社会的不断发展,客户对金融方面的需求也随着年龄、收入水平等的变化而变化,因此,对商业银行零售金融业务的需求也逐渐多元化。

二、银行零售金融业务发展的重要性

个人客户具有零散、分散以及与生活方面关联较大的特点,因此,个人与商业银行之间的交互是多次的,且是连续性的。根据个人业务的特点,商业银行可以为其提供中间业务、存取款以及理财项等一系列的业务,从而实现与个人客户多角度、多层面的金融合作。而商业银行通过个人业务与个人客户形成合作联系的模式,不仅为客户的生活提供了便利,同时还可以为商业银行带来不菲的收入。同时个人零售金融业务存在弱经济周期性,受宏观经济的影响较小,个人客户的抗经济周期风险的能力较强,因此商业银行发展零售金融业务可以提高商业银行抗经济风险的能力,使商业银行的经济活动保持较为稳定的增长,不会因为受到宏观经济波动而影响经营活动的开展。

三、银行零售金融业务发展现状及存在问题

(一)银行零售金融业务发展现状

我国银行零售金融业务主要包括资产业务、负债业务以及中间业务,主要面对的客户群体为普通的百姓。银行零售金融业务的发展情况与我们的生活息息相关,虽然银行零售金融业务的客户群体具有分散性、个人交易单笔高频等特点,但是业务规模和交易总额却十分庞大。银行零售金融业务与银行所经营的其他业务相比,风险性较低,在银行的业务模块中地位较为重要,同时也是金融市场中活力较强的业务模块之一。

与西方国家相比,我国银行零售金融业务发展起步较晚,发展也相对落后。我国之前国内的社会经济

水平较差,银行对于零售业务也普遍缺少一个很好的认知,经营业务发展比较完善的模块一般针对大企业、大公司、大客户的批发金融类业务,零售相关业务发展较晚,导致整体流程不够完整,因此,在我国金融市场上的零售业务,银行主要的工作是居民的储蓄业务。但是随着我国经济的不断发展,市场体制的不断完善,银行在金融市场上不仅需要面对国内银行之间的竞争,还需要与国外银行进行竞争。

(二)银行零售金融业务发展存在的问题

1. 客户服务同质化

目前我国银行在面向贵宾客户与普通客户进行金融服务时,所展现的服务差异化程度不足,导致银行的贵宾服务体系与普通服务体系之间并未存在很大的差异,无法体现贵宾用户的尊贵性,甚至部分银行没有贵宾用户优先服务的流程。我国银行在针对贵宾用户以及普通用户的服务差异化主要表现在三个方面,即业务优先、产品优惠以及其他增值服务,但是在贵宾服务时的细化工作并未做好,没有做好贵宾客户的等级措施,同时对于贵宾服务的包装程度不足,导致贵宾无法体验到优质的银行服务。

另外,银行在设置客户等级时的层次递增不明显,大部分贵宾客户所能享受的服务一般为优先办理业务,但是按照等级次序来优先办理业务的设备服务并未在全国普及。服务内容上,贵宾客户所享受的服务内容与其他用户基本相同,体现不出贵宾用户与其他用户之间的差异,银行缺乏具有特色的金融服务。因此,银行在发展的过程中,需要增加符合银行特色的增值服务来提高银行贵宾服务的特殊性。

2. 专业化程度不高

目前我国银行从业人员的专业化水平不足,专业的金融服务人员的数量严重不足,银行整体专业化人才的缺失和线上金融发展速度的加快导致很难建立完善的风险防控体系和队伍。而银行个人客户经理并非人数上的短缺而是应对专业市场特殊化的能力不够全面,实战经验与资本市场运作的能力也相对不足,导致理财的效果以及提供金融服务的质量均无法满足客户的期望值。银行虽然在不断发展营销队伍,但是由于我国银行业对保险业务、银行业务等各项金融业务的从业人员要求相对较低,因此队伍从业资格证持有率也较低,学历结构也不合理,造成银行实际的营销队伍水平存在不稳定性,业绩的优良依赖于个人能力。

3. 市场竞争力不够

目前我国银行对于其金融产品以及其他金融服务的宣传渠道一般为网点宣传,缺乏完善的营销网络与营销渠道,在公共区域、新闻媒体以及社交软件等互联网产品上的宣传力度不足,银行无法有效促进零售金融业务客户的线上转化。同时,银行的宣传方式

与营销手段也较为落后,缺乏与金融产品相关的咨询服务与产品介绍等服务,在售后方面的服务也不到位,导致大部分中高端客户对于银行的金融产品得不到精准的认识,严重影响了银行的核心竞争力。

四、银行零售金融业务发展战略

(一)建立高水平风控团队

目前我国银行与互联网金融之间进行了融合,因此需要建立相关的风险约束机制来进行约束与监管。信息技术在我国得到广泛的应用,但在一定情况下也可能会遭到黑客的攻击,银行为了防止数据被破坏以及用户信息的泄露,就需要做好科技管理体系,完善组织构架,完成对科技风险的识别、评估工作,扩大监控指标范围,提高风险指标的监控频率。银行需要建设高水平风控团队,加强员工对信息科技以及银行经营所面临其他风险的了解与掌握水平,同时加强对技术人员的管理工作,对外包技术人员不道德行为及时制止,保障银行合法权益。

加强高水平风控团队,首先是对人才的竞争。目前银行金融发展的竞争是一场金融科技的竞争,因此,银行建立一支高水平的风险防控团队,需要加入对高科技人才的争夺中去,通过高薪资、高待遇的方式来吸纳高水平的人才,不断提高银行内部人才的占比。同时银行需要进行自己的人才培训计划,为自己后续发展战略提供有力的人才支撑。对此,银行可通过校招、社招等多种方式来吸纳更多的人才,并且做好管理培训工作,防止人才的流失,推进银行培训基地的建设工作、人才的培养工作以及团队的组建工作,加强银行抗风险能力。

其次是健全人力资源管理体系。人力资源管理体系是支撑企业发展的关键,通过建立科学的管理机制、绩效考核机制等多种人才管理培训系统,来加强人才对于银行的认可度,并且为银行发挥自身的价值。银行通常不缺金融型人才,也不缺科技型人才,但是在一定程度上缺少复合型人才。因此,银行需要加强对复合型人才的管理工作,建设高水平风控团队时让其成为领导的地位,并且通过银行专项激励方案,对高贡献的人才升职加薪。

(二)加强零售客户线上转化

银行想要得到可持续发展,发挥银行的固有优势,就需要全力开展线上产品的营销与推广,加强零售客户线上转化,进一步扩展客户群。

1. 开辟村镇市场

随着我国经济的不断发展,城镇化水平的不断推进,我国乡村也发生了大变化,我国脱贫工作取得了巨大的成功。在这个背景下,我国农村基本上每家每户均通上了网络,开通了WiFi服务。因此,银行需要重视村镇市场的开辟工作,深入农村市场以及城乡结合区域,利用目前手机银行的线上优势,为银行增添

线上用户,打通零售客户线上服务的最后一步,为广大农民带来更优质的金融服务。

2.在大型综合市场开展营销工作

银行可以在当地的一些优质综合批发市场,比如建材市场、海鲜市场、综合商超、水果市场等,建立友商与互联网金融合作的模式,成立一支专业的精英营销队伍,有针对性地开展营销活动,并通过理财知识讲座、客户回馈活动等各项活动,为零售客户线上转化吸引人流。

3.开发企业代发工资用户

银行一般有企业代发工资的服务,而针对这种用户,银行在向企业员工代发企业工资和企业福利时,可以不受时间与空间的限制,随时随地完成代发工作。因此,银行需要向代发员工提供银行专属的借记卡服务,比如消费免年费、跨行汇款免手续费、开卡礼专属理财咨询、专属个性化需求匹配等。银行可以将代发借记卡进行一定的优化,让其拥有一定的贷记卡功能,并提供一些专属的理财服务,通过企业网上银行实现实时到账以及约定到账的功能,让企业灵活进行财务工作,并吸引更多的企业代发工资业务。

(三)政府优化转型发展环境

在党的领导下,国家提出扩大内需战略,进一步完善我国扩大消费内需的长效机制。我国的各级政府根据地区实际的发展情况,制定了多项居民收入增长政策和收入分配机制改革措施,推动我国人民收入增长,促进我国的经济向内需型经济进行转型。在政府种种政策的带动下,优化了我国商业银行转型零售金融业务的发展环境,推动了我国居民对金融消费的需求。早在2015年末时,我国政府提出供给侧改革的政策,而银行在政策改革中所承担的任务为整合资金支持供给侧结构性改革,用以降低我国社区融资的成本,优化金融服务。因此,开展区域性合作、互联网与金融相结合以及我国的新兴消费领域均会成为我国银行转型零售金融业务发展,提升综合竞争力的有效机遇。

此外,自2016年后,我国银行还迎来另一项有利于其发展的重要政策,将营改增试点扩大至金融行业。在此之前,我国对银行业所征收的税种通常为营业税,即将银行的营业收入作为征税的基础,主要包括银行利息收入、佣金、手续费等,这种计税方式对银行发展来讲,无论利润多少,税收计税方式均为银行的毛利润,这就造成银行的税务实际上偏高。在增值税制度下,银行可以有效减少税收,提高竞争力。

(四)银行加强自身建设

1.改变经营理念

银行的管理层需认识到新形势下战略调整的重要性。随着我国经济的快速发展,金融市场发生了巨大的变化。因此,我国银行的组织框架和管理体系需要趋向扁平化与精细化。银行业需要参与互联网金融的竞争,使用互联网金融的新模式,改变传统的经营理念,从发展产品为核心,转向用户为核心的经营管理新思路。银行需要时刻关注金融市场的新风向,注重客户体验,对客户资料进行深入分析,为客户提供精准化服务。

2.加强企业文化建设

银行想要在竞争日益激烈的市场环境中走出自己的道路,离不开企业文化的支持。企业文化不仅可以推动银行的发展,更可以加强银行与员工之间的黏性,为员工塑造正确的价值导向。银行想要与时俱进,加强自身建设,就必须塑造良好的企业文化。第一,要坚持以客户为中心的服务理念,分析金融服务的本质,提升员工的专业化水平,围绕市场发展的动向,为重点客户提供经转化服务。第二,需要让所有员工熟知企业文化,定期灌输企业文化,提高员工的使命管与责任感,调动员工工作的积极性,建立具有凝聚力的团队,提高银行的核心竞争力。

五、结论

综上所述,在经济全球化的大背景下,我国银行大力发展零售金融业务是完善我国金融市场的必经之路。虽然我国银行零售金融业务发展起步较晚,但是可以借鉴国外银行发展的经验。我国金融市场环境与国外存在一定的差异,因此,银行需要在国外经验的基础上,结合自身发展的情况来找到适合我国银行发展零售金融业务的道路。

参考文献:

- [1]张宸潭.Y银行零售业务发展战略研究[D].内蒙古大学,2021(03):54.
- [2]卢艳.中山农商银行零售业务发展战略研究[D].吉林大学,2019(03):54.
- [3]邓艳宏.昆仑银行零售金融业务发展战略研究[D].石家庄铁道大学,2017(03):50.
- [4]冯笑.A商业银行零售业务发展战略研究[D].山东财经大学,2017(05):76.
- [5]陈罗稳.广州农业银行零售业务发展战略研究[D].华南理工大学,2016(02):56.