

基层银行电子银行业务经营管理探析

尹 雯

西藏民族大学财经学院, 中国·陕西 咸阳 712082

【摘要】伴随金融机构竞争的加剧,发展电子银行业务成为基层银行业务拓展的重中之重。与实力雄厚的大银行相比较,基层银行在专业技能、营销力度、客户拓展、风险意识等方面均存在不同程度的差距,本文以此为基础进行分析,提出改善基层银行电子银行业务经营管理的相关建议。

【关键词】基层银行; 电子银行; 经营管理

伴随互联网金融的深化应用,出现了诸多融资模式:P2P借贷、电商贷款、众筹融资模式、网络分期等,这些变化对基层银行业务带来了机遇和挑战。首先,互联网金融提供了有利于基层银行发展的新环境,拓展了便捷高效的电子渠道。但与此同时,出现的诸多方便、快捷、低成本、高收益的投资理财及融资模式对商业银行业务造成了较大冲击。新形势下,积极拓展电子银行业务,是基层银行生存及发展的重要条件。

当前,银行开展的电子银行业务主要有:自助银行、电子支付、网上银行、手机银行、短信金融等。这些业务的推广需要基层银行加强业务安全性、服务创新、信息整合、平台完善等。

1 基层银行电子银行业务经营管理中存在的问题

为了更快更好推进电子银行业务,基层银行积极拓展,取得了一些进展,但同时还存在以下问题:

1.1 经营管理不扎实

随着电子银行业务的推广和创新产品的推出,必然对基层商业银行经营管理提出要求。经调研,部分基层银行管理人员对于分管的电子银行业务掌握不全面、标准要求较低,创新动力不足。在业务经营和推广中,没有积极主动性,消极退让,存在观望态度,缺乏敢拼敢闯精神,面对激烈的市场竞争知难而退。在电子银行业务的难题突破方面,渠道不多,措施不够,专业技能和工作需要不匹配,阻碍了电子银行业务的发展。

1.2 业务基础薄弱

通过对基层银行进行走访,发现在目前“知识就是竞争力”的时代,依然存在部分员工主动学习意识不强,工作技能不深挖,仅停留在表面应付,学用结合不紧密,不重视应用专业技能指导实际工作。此外,基层银行存在电子银行业务管理不完善,主要表现在:电子银行业务资料及要素不完整,缺少甚至没有指派专人进行专项业务管理,各项检查不到位,对业务中出现的差错账务处理不及时,不规范等。

1.3 营销创新不足

与传统银行业务相比较,电子银行业务主要建立在信息技术基础之上,故其营销模式也较为依赖客户认同、设备设施、软件网络、信息通道等,因此进行电子银行营销模式的创新势在必行。

经调研,部分基层银行在进行电子银行业务营销时,没有充分考虑营销模式的特殊性和专业性,与传统银行业务营销比较雷同,阻碍了电子银行业务的发展。具体体现在:电子银行业务营销的内部环境和模式比较单一、经营理念欠缺创新;外拓精准营销力度不够,存在被动“等客上门”等现象;网点客户经理对企业客户这部分群体目标定位模糊,不熟悉具体企业的行业特征、规模大小、交易特点,做不到有的放矢;对客户实际情况缺少精准把握,无法进行全方位业务推介;缺少细致管理已授信客户,未能掌握客户开通电子业务后是否及时使用,后继跟进服务不足等。

1.4 风险意识不够

随着银行电子银行业务的飞速发展,伴随而来的是需要面对和处理的多种风险。由于电子银行业务高度依赖电子渠道及业务创新,其电子技术及软件应用系统可能存在的漏洞和风险,比如数

据采集中存在的漏洞、未经客户授权的结算支付、黑客攻击软件导致的损失、电子银行业务所依赖的法律法规制度的不完善等。基层银行只有从工作实际出发,积极采取应对及预防措施,才能维护银行和客户的财产安全和信息安全。调研发现,部分基层银行在拓展业务时,没有充分认识到经营风险,日常管理流于表面形式,未能有效进行安全管理核查,对已开发的商户管理不到位,没有及时发现可疑交易账户及风险商户,未能预防和及时避免风险事故,使银行和客户蒙受经济损失^[1]。

2 提升基层银行电子银行业务经营管理水平的建议

2.1 调整员工状态,提升三种能力

针对基层银行电子银行业务基础薄弱、经营管理水平差等现状,首先要加强综合能力的提升。一是提升银行管理层及普通员工的工作执行力,严格工作标准,调整工作状态,准确把握业务思路,以扎实的作风和实在的业绩推进业务。二是在业务拓展中,打破常规工作惯性思维,注重提升创新能力。面对金融机构间存在的竞争和挑战,需要创新思路应对难题,拓宽局面,解决问题。三是提升基层银行管理人员的组织协调能力,增强银行员工凝聚力,激发工作积极性。同时要注意强化完善日常管理,加强管理人员监督考核,加大对业务能力低下人员的培训整顿和及时调整。

2.2 强化学习培训,提高业务技能

要提升基层银行员工电子银行业务技能,建议基层银行结合岗位职责,经常组织开展业务培训,分门类、分业务、分人员进行专项培训,提高员工业务能力。具体可包括:(1)针对大堂经理层,开展银行自助设备的使用技巧培训,这样他们可以教会客户多多使用自助设备,能有效分流柜台压力,提高设备使用效率,节省时间精力。(2)针对客户经理层,需要开展以聚合支付、etc业务拓展、场景应用、特约客户、管理商铺等业务培训。当客户经理对具体业务了然于心时,工作中就可以做到得心应手,熟练开展各项业务。(3)针对对公柜员、会计经理举办企业网上银行签约和问题处理培训。(4)针对普通员工开展电子渠道、电子银行平台及柜面操作培训,商户分级管理培训,各项电子银行缴费业务等。同时,还要关注各项学习培训效果,考察员工业务技能的掌握和提升,加强测试,不断进行“培训—测试—总结”,提升全员电子银行业务技能。

2.3 精准业务营销,拓展优质客户

银行作为服务型行业,尤其是在当前竞争激烈的情况下,基层银行更应主动出击,积极进行精准业务营销,维持老客户,拓展新客户。基层银行各网点要重视每日业绩的总结汇总,认识不足,及时反思,转变工作方法,采取有力措施,逐步提升薄弱指标和环节。一是紧抓外拓精准营销,要把之前“等客上门”的被动低效工作方式转变为“上门服务”的积极服务方式,优化重视提升客户体验,营造银行好口碑和竞争力;多措并举,积极开展全方位业务营销。综合运用客户经理日志、各种网络服务群、电话营销、网格化营销等方式进行客户管理。二是重视已授信客户,全面梳理服务企业及个人客户,及时掌握电子业务开通后的使用

(下转 253 页)

外人员的错误认识引入到课堂当中,无法依托经典案例实施客观、科学的判断与分析。这就要求教学单位要注重医学伦理学教师知识结构的完善性,深化对临床实践和医学科研的认识,或者从外聘请专业的,在医学伦理学方面有所建树的从业人员来担任医学院的伦理教师。部分有条件的医学院校还可以围绕医学伦理学成立相应的伦理研究室,通过专门医学伦理学教学队伍的构建,促进学科的细化和优质发展。

3.2 临床教学中要着重凸显医学伦理学

临床教学是由实践教学和理论教学两部分构成,对于本科院校来讲,基本上在最后两年开展的,医学伦理学则需要从医学生入校开始进行。首先,医学伦理学教师在理论讲述过程中要有意识地渗透医学伦理学的相关内容,这是学生能够将前期学习内容与临床专业课进行联系的基本前提。学生在学习过程中参与的病例讨论、见习报告甚至课堂答疑是否体现了医学伦理意识需要教师重点考察,并给予及时的反馈和鼓励。实践教学尤其是实习期间,带教教师需要将医疗活动中体现医学伦理学的内容向学生清晰指出,例如病情告知书、家属知情同意书的签署等,帮助学生明确这些文件对于医务工作者和患者之间的重要意义。如果在见习过程中遇到医患纠纷或矛盾,带教教师要引导学生立足多元角度实施分析,看其是否属于医学伦理学的范畴,并让学生思考如何规避此类矛盾和纠纷的产生。此外,更高标准的做法是,教师要以临床学科特点为依据,实施针对性的医学伦理素

质培养。例如在未成年人和法定代理人儿科需要学生注意保护未成年人的隐私^[2]。

3.3 临床科研中要注意体现医学伦理学

科研选题、科研知青同意以及科研实践中受试者利益保护是临床科研中着重研究的问题。近年来,我国提倡大学生积极参与科研创新,这也给医学生提供了丰富的机会与平台。以正接受医学伦理学教育且科研活动中辅助身份的医学生为对象来讲,在对其进行指导时主要是将科研选题的价值导向作为重要的方向。而如果是接受科研训练并参与实践的研究生,那么需要其具备的医学伦理思维更加突出,这时学校和医院要引导研究生充分把握医学科研伦理审查制度及伦理委员会的基本职能,通过引导提高研究生对科研动物的爱护,由此促进其道德情感的提升。

4 结语

总而言之,现代化社会对德才兼备的医务人员有着更高的需求,所以对于医学生来讲,应该重点培养其伦理素养,使其具备较强的医学伦理思维,从而使医学生的医德素质充分提升。

参考文献

- [1] 李军纪. 关于医学道德与医学伦理的概念辨析[J]. 基础医学教育, 2020, 22 (11): 865-866.
- [2] 邵旦兵, 杨国斌, 孙海晨. 学伦理学视角下的急救体系[J]. 医学与哲学, 2011 (13).

(上接 251 页)

情况及使用中出现问题;对没有覆盖电子业务的,根据客户实际情况进行推介;对已覆盖的项目做好维护和跟进服务。三是建议重点围绕银行周围的商户、小区、学校等就近营销,通过各种宣传活动吸引附近居民广泛使用^[2]。

2.4 优化客户结构,提高服务质量

一是注重电子银行业务用户拓展的质量,避免反复干扰无使用意愿的客户,造成客户困扰及反感;二是持续开展授信客户星级管理,客户单月交易量达到“有效使用户”标准,可享受交易手续费减免及其它优惠;三是全面回访存量客户,积极营销新商户。多方位积极宣讲电子银行产品优势和使用技巧,确保商户使用活跃度。四是持续加强金融驿站质量提升管理,定期召开总结改进会议,结合线下活动调动用户积极性,提高交易量。

2.5 细化经营管理,降低经营风险

风险管理是基层银行经营管理的中中之重,为了全面提高电子银行业务的安全性,基层银行需要积极排查风险因素,提高排查自觉性,规范处理电子业务,对商户交易进行有效监测,加强银行卡异常交易的识别能力,有效利用反洗钱系统,提高银行卡安全管理;建立常态化督导检查体系,规范电子银行业务的现场检查,以查促改,强化监督,出现问题后及时处理,把风险降到最低。

2.6 持续拓展宣传,改善服务方式

建议基层银行可选择以下方式开展宣传活动,改善服务方式。一是精心设计宣传策划,做好细化服务。宣传时间可选择在传统节日或法定假日,这样能聚集足够数量的客户。比如可选择“春节”、“五一”、“国庆”等时间较长的法定假日,与商户合作开展“满额立减”、“足额有礼”及各项线上消费

优惠活动等。二是可以具体围绕客户业务拓展的需要,设定本月宣传主题,持续开展主题宣传月活动。通过广泛宣传,不断扩大银行影响力。三是充分利用各种网络群,定期推广新业务、商户培训指导及注意事项,做好特约商户的跟踪服务。四是按月对 POS 商户支付,条码支付商户进行检查,做好后续服务指导,及时排查并解决设备及系统故障,确保商户交易正常进行^[3]。

3 结束语

综上所述,电子银行业务已成为基层银行增强竞争力的有效途径,这就需要基层银行强化学习培训,提高业务技能;优化客户结构,提高服务质量;细化经营管理,降低经营风险;构建数字化、立体化、多方位的电子银行营销模式;注重用户体验,持续拓展宣传,改善服务方式。

参考文献:

- [1] 安桂莹. 浅析新形势下商业银行电子银行业务的创新发展[J]. 中外企业家, 2020 (13).
- [2] 杨宇. 电子银行业务管理发展研究[J]. 国际公关, 2019 (06).
- [3] 李涛. 提升五大能力 走好高质量发展之路[J]. 中国农村金融, 2019 (10).

作者简介:

尹雯 (1974-), 女, 陕西咸阳人, 副教授, 从事金融学教学及研究。