

中国建设银行江夏支行金融服务创新研究

杜 仟 翟 可

武汉东湖学院 湖北省武汉市 430212

摘 要:近年来,由于金融科技的迅速发展,使得传统的金融业受到了空前的冲击。随着金融科技的迅猛发展,各家商业银行都在大力推动金融创新的发展。建行江夏分行从1989年创立至今,扎根于江夏,为江夏提供了优质的金融产品。目前,建行江夏支行在江夏区域各大银行中都处于领先地位,在33年的发展中已逐渐成长为具有一定的实力。然而在当前的新的、复杂的经济环境下,建行江夏支行只有通过不断的金融创新,不断地在服务创新中寻求新的盈利增长点,才能保持高的盈利水平。

关键词:江夏支行;金融服务;技术创新;风险控制

Research on financial service innovation of Jiangxia sub branch of China Construction Bank

Qian Du, Ke Zhai

Wuhan Donghu University, Wuhan Hubei 430212

Abstract: In recent years, due to the rapid development of fintech, the traditional financial industry has suffered unprecedented impact. With the rapid development of fintech, commercial banks are vigorously promoting the development of financial innovation. CCB Jiangxia Branch, founded in 1989, is rooted in Jiangxia and provides high-quality financial products for Jiangxia. At present, CCB Jiangxia Sub-branch is in a leading position among major banks in Jiangxia region, and has gradually grown into a certain strength in 33 years of development. However, in the current new and complex economic environment, CCB Jiangxia Branch can only maintain a high level of profitability through continuous financial innovation and constantly seek new profit growth points in service innovation.

Keywords: Countryside Ageing of Population Endowment Insurance Securi System

1 建设银行江夏支行金融服务创新现状分析

通过对建行江夏支行的金融服务创新的研究,可以通过对其发展情况的把握,进而对其进行深入的剖析,为后面的研究打下坚实的事实依据。

1.1 建设银行江夏支行发展现状

表1 建设银行江夏支行2021年存款及贷款余额统计表
(计量单位:亿元)

项目	各类 贷款	公司 贷款	个人类 贷款	各项 贷款	对公 存款	个人 存款
时点余额	292	189	89	383	181	203
比年初增幅	8.18	1.90	11.11	-14.50	-23.77	-4.08
日均余额	297	192	83	432	217	206
比年初增幅	10.2	4.36	3.07	5.63	-8.56	-2.56

数据来源:建设银行江夏支行内部数据分析

建行江夏支行在2021年践行“科学发展观”,坚定执行和执行国家经济、财政宏观调控和财政政策,肩负着发展地方经济、服务地方人民的重任,并在当前经济面对疫情的大背景下,开展金融创新,加速发展,江夏支行储蓄与放款服务打破了重重困难,实现了高速发展。

通过对表1的分析,我们发现建行江夏支行存款和放款的发展仍有一定程度的失衡,江夏支行非同类贷款的时点、日均余额相比于2020年年初有了较大幅度的提高,而各类存款余额和日均余额却呈现下降的态势,通过对建行江夏支行统计的统计,可以发现建行江夏支行的发展情况良好。

1.2 建设银行江夏支行金融服务现状

1.2.1 服务人员情况

江夏支行是中国建行的三级机构,业务条理清晰,

公司和金融业务是江夏支行最大的优势,但由于地处偏远,附近居民楼不多,个人零售业务是发展的一个弱点。主要业务包括:存款、贷款及人民币的结汇业务;办理人民币的信用卡交易;负责各种类型的票据的折价处理;负责各种级别的国债的销售;代理个人企业的收、付款及代理各种与保险有关的服务。另外,有各种外汇存款业务,贷款业务,以及国家货币的外汇交易;在高级财政部门进行外汇交易;代办境外有关的银行卡支付及其他服务。江夏支行目前共有19人。

1.2.2 服务群体情况

江夏支行的客户群以附近的主要是企事业单位,住户,学生。服务群体的工作分布较为集中,主要是学生、政企人员、退休人员。服务人群的年龄范围很广,以16-18岁人群20.43%为主要人群,其余人群为6%~11%,差异无统计学意义。因为16岁以上的人可以在银行开设个人帐户,16岁以下的顾客很少,这里可以忽略。

1.2.3 产品发行情况

江夏支行是中国建行下属的三级机构,建行在产品方面拥有丰富的资源。个人理财产品中,根据期限和金额的不同,共有50多种产品,而一般的商业银行则有20~30种;根据不同的用途,每个人的信用卡都有一百多种,建行的手机银行也是所有银行中最好用的。在对公业务中,公司的金融产品是定期发行的,而且额度很大,而且公司的信用产品比一般的股份制银行要多得多,江夏分行也可以办理很多其他银行资金所不能提供的业务。拥有丰富的产品资源是获得活客的首要步骤,拥有更多的客户可供选择,更容易获得新客户,并增加老客户的粘性。

2 建设银行江夏支行金融服务创新介绍

2.1 服务理念创新

“服务”是商业银行的灵魂,是其运营的核心。中国建设江夏支行以客户为本的服务宗旨,立足客户需要,注重服务细节,以网点转型、产品创新和流程优化、服务标准化建设为抓手下大力气抓服务,通过建立客户售后回访、营业机构服务自检、客户投诉处理快速处理等一系列长效机制促进个人客户满意度持续提升。为缩短顾客等待和服务的时限,银行创新推出顾客等待服务的短消息提醒,从顾客的角度审视现有的产品、服务、流程和渠道,发现影响顾客体验的因素、问题并主动改善和解决,银行的网点顾客等待时间和平均处理业务时间已经比建行的平均值要少。

2.2 服务产品创新

建行江夏支行以顾客为本,把金融业务与“网络+”

相结合,大力发展网上、线下业务,与用户的日常需求密切联系,构建了一个完善的金融生态体系。

“渠道+场景”提升惠民服务水平。以顾客的业务习惯为核心,推进整合线上线下金融定制服务渠道,构建“旗舰+综合网点+小型银行+自助银行+POS”的一体化布局。将支付、结算工具和服务融入到消费者生活中,满足消费者的需求,不断提高自身的消费需求。使消费更绿色更健康更安全。

“产品+平台”为中小微企业提供了金融支持。中小微企业是活动市场主体的主要部分,在带动小微企业发展,为小微企业提供提供更好的金融产品,是建行江夏支行的一种责任,并通过“个体经营户快贷”、“云电贷”等方式,来帮助对小微企业的扶持。

2.3 服务环境创新

建行江夏支行地处江夏区的主要道路交汇处,毗邻一家医院,由于其独特的区位优势,人流也比较多。为了使顾客感受到温馨舒适的营业氛围,银行从提高顾客多样化的服务体验入手,对营业场所进行多层次、多样化的服务。

优化网点功能区设置,提升客户服务品质。首先,对银行网点的布局进行了优化,将以往根据不同的经营模式,将其分为两类:一是“现金高柜”,二是“非现金低柜”;其次,加强对大堂经理的客户的分流和导向,在第一时间将顾客转移到自助区,高柜区,低柜区,理财区。加强网络设施的投资,提高网络的私密性、舒适性和安全性。加快自助柜员机的建立,集中配置自助柜员机、开户机、发卡机、电子回单盒等,并由多名工作人员进行指导。

3 制约江夏支行金融服务创新发展的原因分析

3.1 缺乏开拓创新意识

企业的创新精神是企业能否持续发展的重要因素,而企业的创新就是要主动抢占市场、拓展服务、增加受理数量、提高经营效益。同样创新是银行业发展中永恒的主题,唯有不断创新,才能不断拓展业务,增强自身的竞争能力。目前,建行江夏支行在开拓创新上缺乏自觉性,其主要表现为:员工很少主动开展新业务、推广新产品、遇到新业务时,容易产生畏惧心理。当前,江夏支行的产品推广尚有诸多缺陷,如缺乏营销手段,只能以电子屏、传单等形式进行广告宣传。在业务结构上,不能提供直接效益的中介业务,不具备良好的文明、高质量的服务、缺乏有效的风险控制方法、缺乏新的经营模式、缺乏新的企业文化等。缺乏开拓、创新观念,致使江夏支行面临着很大的市场开发、经营方式转变、经营

模式的调整等问题,缺乏对发展和抵御风险的有效保证,使银行文化无法深入人心,文明优质服务再上新台阶。

3.2 缺乏服务意识

银行属于服务型产业,所以要以服务品质与效益赢得竞争,而银行也要做到“做好信用、做好风险”,以优质的服务赢得客户的信赖,以“以人中心”的服务观念,体现在服务的质量与效率上,即服务工作既要能让客户满意,又要让客户满意,服务效率对于银行来说,就是办理业务的速度。服务是银行的核心竞争力,彰显了银行的品牌形象。当前,江夏支行的服务观念比较薄弱,其原因包括:缺乏与客户需求的交互、服务质量、效率、服务意识、服务环境、服务体验等方面的不足,使得客户对银行的满意度有所下降。建行江夏分行因缺乏服务意识,导致了其顾客的忠实程度降低,用户粘度不高,对其业务发展产生了阻碍。

4 建设银行江夏支行金融服务创新具体方案

4.1 提高观念,强化专业技术队伍建设

强化金融服务业务人员素质培训。首先,通过专业的培训,有效地提升金融从业人员的业务能力和服务能力,从而为顾客提供更为专业、完善的金融服务,同时也可以有效地促进金融产品的销售;其次,在实施培训时,要针对员工的能力和工作岗位进行差异化的训练。对一般员工而言,必须具备基本的操作技巧;而中层管理者,则需要采用小班授课的方式,通过专业的金融知识进行理论上的训练,从而达到高级管理的目的;对高级经理而言,可以进行短期的集中培训,并利用海外留学的机会,让他们了解和学习海外银行的金融服务,从而对整个团队的经营产生重大的影响。

4.2 金融服务多样化

拓展新型服务模式。网络营销和金融服务是一种新型的变革与加强,网络、产品、银行服务紧密结合,是一种紧密的流程,这样紧密结合的流程有助于吸引顾客注意力,把握用户的心里需求,从而实现银行金融服务多样化的发展。在这个竞争激烈的市场和不断涌现的产品面前,要想加速创新,最好的办法就是改进售后服务,在众多的产品中突出自己,让消费者能够看到建行江夏支行的产品。

创新营销机制。我们要充分运用现代新型的市场营销手段,比如微信、微博等。这种方法在很多年轻人和中年人的身上得到了广泛的应用,同时,他们在社会和金融领域也扮演着举足轻重的角色。也为银行提供了诸如网上抽奖、网络游戏等有趣的营销方式,从而提高了

银行的营销效率。并且,在支付场景方面要做到平民化、拓展,扩大场景的覆盖面。通过公众号、微博等平台进行规模效应,从而产生属于“自己的粉丝”,提升“粉丝”的宣传效果。要善于抓住热点,主动介入热点事件,以获得最大的收益,进而扩大银行的影响力,避免仅依靠一地、局限于某个区域的营业网点,同时还可以增加金融产品的便捷性和收益。

4.3 紧跟市场脉搏,把握客户需求

增强客户服务创新。要主动地分析顾客的需求,寻找顾客所需的理财产品及服务,并据此进行发展与创新。善于把握目前市场利率化的大环境,以支持企业、转让存单、理财推荐等形式,使银行的发展优势得以充分发挥,便于在业务中吸纳资本,降低成本。要确保银行的赢利,就必须坚持信贷为主、其他业务为辅的经营方式,通过信贷证券、信贷资产出售、并购融资、小额分期、逸贷等方式来达到赢利。

打造智能互动式的服务。银行通过产品支付的设计,提高了支付的效率,包括龙支付,移动银行, pos 机,网银等。对此银行不能仅仅依赖于自身的提升,要善于引导用户,推动手机银行、网页银行等应用。在保证客户使用自动发卡机的同时,银行职员和大堂经理也要懂得其它更方便的方法。移动银行利用其携带方便、应用简单等优点,提高了银行的使用效率,使银行理财产品实现了线上和线下的相互融合。

总之近几年,随着金融市场的不断完善,传统金融正在面临前所未有的挑战。目前,建行在全国范围内的经营规模和利润水平都处于国内领先地位,并在33年的发展中逐渐成长为具有一定影响力的商业银行。通过本论文的研究,可以得到几点:一是对建设银行江夏支行金融创新服务分析。通过文献查阅和数据整合,从服务理念创新、服务产品创新、服务环境创新、服务技能创新四个角度展开。二是提出了建设银行江夏支行金融创新具体方案。主要包括理念提升,明确定位、拓展新型服务模式,创新营销机制、增强客户服务创新,打造智能互动式的服务等。

参考文献:

- [1]李小亮.乡村振兴战略背景下农村金融发展创新研究[J].农业与技术.2021,(03):164-166.
- [2]朱阅森.现阶段我国商业银行金融创新的条件分析[J].周口师范学院学报.2021,(05):45-49.
- [3]杜爽.乡村振兴战略背景下农村金融需求及农商行服务创新问题探究[J].学习论坛.2021,(06):109-114.