

文章编号: 1007-5399 (2016) 05-0033-02

经济新常态下邮政储蓄银行发展路径探析

俞富强

(中国邮政储蓄银行东阳市支行, 浙江 金华 322100)

摘 要: 文章阐述了新常态下中国经济发展的主要特征, 分析了经济新常态下邮政储蓄银行面临的发展机遇和挑战, 在基础设施、人才引进、服务研发、顶层设计、文化建设、品牌管理、交流合作等方面提出了邮政储蓄银行的创新发展路径。

关键词: 新常态; 机遇; 瓶颈; 产品; 服务; 文化; 品牌

中图分类号: F61

文献标识码: A

当前, 中国经济发展呈现以中高速、优结构、新动力、多挑战与多机遇并存为主要特征的新常态, 并以实现稳增长、促改革、调结构、惠民生、防风险为重要目标。经济新常态为中国邮政储蓄银行(以下简称“邮储银行”)的发展创造了新机遇, 也带来了新挑战, 邮储银行必须加快转型步伐, 提高创效水平, 提升核心竞争力。

1 经济新常态下邮储银行的发展机遇

1.1 中国经济结构调整稳步推进, 邮储银行迎来促进内涵式发展的业务机遇

首先, 产业结构更趋优化。据国家统计局初步核算, 2014年国内生产总值为636463亿元, 按可比价格计算, 比上年增长7.4%。第一产业增加值达58332亿元, 比上年增长4.1%; 第二产业增加值达271392亿元, 同比增长7.3%; 第三产业增加值达306739亿元, 同比增长8.1%。2014年全年第三产业增加值占国内生产总值的比重为48.2%, 比上年提高1.3%, 高于第二产业5.6%。其次, 市场销售稳定增长。2014年社会消费品零售总额为262394亿元, 比上年名义增长12% (扣除价格因素实际增长为10.9%)。2014年全国网上零售额为27898亿元, 比上年增长49.7%, 其中限额以上单位网上零售额为4400亿元, 增长56.2%。再次, 需求结构继续改善。2014年最终消费支出对国内生产总值增长的贡献率为51.2%, 比上年提高3%。大好的经济新形势、新常态为邮储银行自身发展、提高金融市场竞争力提供了大好机遇。

1.2 城乡居民收入快速增长, 为邮储银行带来创造金融需求的多元化机遇

根据城乡一体化住户调查, 2014年全国居民人均可支配收入为20167元, 比上年名义增长10.1%, 扣除价格因素实际增长8.0%。按常住地分, 城镇居民人均可支配收入为28844元, 比上年增长9%, 扣除价格因素实际增长6.8%; 农村居民人均可支配收入为10489元, 比上年增长11.2%, 扣除价格因素实际增长9.2%。全年农民工总量达27395万人, 比上年增加501万人, 增幅为1.9%。农民工

月收入为2864元, 比上年增长9.8%。城乡居民收入差距进一步缩小。2014年农村居民人均可支配收入实际增速比城镇居民人均可支配收入高2.4%, 城乡居民人均可支配收入倍差为2.75, 比上年缩小0.06。面对城乡居民收入继续增加的新常态, 邮储银行可以分别分析城镇、农村两个层级客户的平均年龄、平均学历、家庭背景、储蓄习惯、投资偏好等数据, 综合运用大数据分析等工具, 发挥邮储银行网点遍布城乡的优势, 为其提供有针对性的特色金融产品和服务, 增加为客户服务的金融品类, 增强客户粘性。邮储银行必须抓住这一机遇, 才能在其他竞争对手之前迅速抢占市场, 尤其是农村市场以及城镇的农民工市场。

2 经济新常态下邮储银行的发展瓶颈

2.1 系统瓶颈

系统较难满足个性化需求, 科技力量还较薄弱。邮储银行技术创新的挑战, 将是对系统支撑的重大考验。

2.2 人才瓶颈

目前, 邮储银行缺乏科技人才、数据分析人才和综合营销型人才, 而且存在人才流动性管理“失常”, 即过度流动导致的人才危机。

2.3 产品瓶颈

储蓄业务是邮储银行发展之本, 如何创新储蓄业务, 邮储银行需重点考虑。部分商业银行为吸引、留住客户开发了人性化的储蓄产品, 储蓄活期产品存满一年按一年定期利率给客户计算利息。

2.4 营销瓶颈

邮储银行攻关能力一向较强, 但面对庞大的农村市场以及强大的农村信用社、农业银行的竞争, 如何抢占农村市场, 成为摆在邮储银行面前的重大课题。

2.5 服务瓶颈

邮储银行服务一直受到客户、银行业、社会、政府的肯定, 但新常态思维下, 银行业竞争愈发激烈, 如何提供更好、更优、更打动人心的服务将成为邮储银行亟需解决的重要问题。

3 经济新常态下邮储银行的发展路径

3.1 加大基础设施设备的投入力度

加强系统的配备及完善工作,满足分支机构的个性化数据需求,为分支机构提高工作效率、理清工作流程提供系统支撑。如邮储银行客户数据庞大,如何进行个性化存储、管理、分析,支撑前台营销有待进一步研究。在加快邮储银行业务电子化、网络化建设的同时,建立科学的利率定价信息收集、风险计量和监测系统,提高利率的科学定价水平。

3.2 加强人才引进与管理

为人才发展搭建平台,制定有效的人才激励机制,发挥人才强行作用。加强人才的流动性管理,一方面通过物质和精神两方面吸引并留住人才,另一方面为已离开邮储银行的人才提供回行贡献的交流渠道。同时,加大邮储银行“进步,与您同步”的企业文化建设,让邮储银行“家”的文化深入人心,让员工忠于邮储银行,让人才充分发挥才能,助推邮储银行发展。此外,还要加强与高等金融院校合作进行人才培养,积极引进高素质人才,打造专业化优秀人才团队,增加行业竞争筹码。探索成立内训师队伍,培养理论与实际相结合的优秀人才。充分重视人才在金融业务开展中的积极作用,根据员工能力、兴趣、贡献对员工进行培养,鼓励二线员工深入基层锻炼提升,提拔一线员工,做到奖罚分明,发挥人才集聚对邮储银行发展的强大推动作用。

3.3 加大消费型金融产品和服务的研发力度

新常态下中国经济将更多依赖国内消费需求拉动,邮储银行应该从激发国内消费需求入手,加大邮储银行金融消费型产品和服务的研发工作,更常态化地应对中国经济发展。例如大力发展信用卡业务,在风险可控的前提下放开信审政策,有针对性地开发消费型项目,开拓邮储银行信用卡消费市场,既能适应利率市场化趋势,又能较好地带动邮储银行电子银行、储蓄、信贷等业务的发展。又如商易通业务,作为弱利率、敏感性渠道产品,尤其应大力发展。充分研发市场发展情况及客户需求,有针对性地创新改造、提供类商易通产品,更好地服务客户,争取市场份额。

3.4 加强营销顶层设计,从上到下推进全行持续发展

一是从顶层设计交叉营销制度,以跨部门合作推动全行发展。邮储银行应充分考虑中国邮政特有的理念、产品、服务、板块和客户结构,从顶层设计跨部门合作团队、虚拟团队建设,能够有效推进交叉营销。此外,应充分发挥遍布城乡的网络优势,以更吸引人的营销活动和政策,开拓满足农村市场,打通农村、城镇金融渠道,以更普惠的方式服务大众客户。二是从顶层设计终身学习机制。终身学习理念是邮储银行全体员工必须持有的态度,并不断推陈出新,让持久的学习力助力邮储银行发展。

3.5 加强以客户为中心的企业文化建设,加大服务营销力度

良好的服务是邮储银行的形象,是客户忠诚于邮储银行

的内在原因。经济新常态下,邮储银行更应注重服务工作,让具有无形价值的服务成就邮储银行普惠大众之辉煌。邮储银行应秉承“走出去,请进来”和“拿来主义”的思想,做好服务工作。“走出去”即学习其他商业银行的服务精髓、系统建设、人员管理,让优秀服务人员跨行交流学习;“请进来”即请进外部监督员、外部专业性服务培训师,从外部监督和评估邮储银行的服务水平,从培训上有针对性地进行服务提升,形成服务管理闭环;同时通过“拿来主义”的方式将其他商业银行的先进设备和系统进行适应性的改造、引进,以装备服务人员,以更人性化、现代化的方式服务客户。

3.6 注重邮储银行品牌危机管理

一是建立健全完善的品牌危机管理制度,强化品牌危机管理意识对品牌的生存和发展至关重要;二是建设品牌危机管理预警系统,密切监测重大合规风险、声誉风险发生的概率;三是建立品牌危机应急处理机制,制定宣传管理办法和媒体应对流程,在以事实为依据的前提下,制定重大舆情处理预案与应变计划,加强与主流媒体、网站沟通,定时监测媒体、互联网信息,提高反应速度和应对能力;四是积极发挥网络宣传功能,建立自己的双线宣传网络(即线上宣传网络和线下宣传网络),极力加强网络宣传阵营建设,增强网络舆论引导能力,最大限度地维护好邮储银行品牌形象;五是针对性地加强正面引导与宣传,抵消负面事件带来的影响,最终推动邮储银行健康、可持续的品牌化经营。

3.7 积极开展交流合作,构建金融市场竞争格局

邮储银行要以开放、合作、创新、进取的心态积极拥抱新时代,中国金融市场巨大,尤其是农村市场拥有近4亿客户的需求,但金融需求分布不均匀、不集中、不稳定,此外,同质竞争、恶性竞争时有发生,造成农村金融市场的混乱和无序。然而,通过加强金融机构之间的沟通与合作,能有效满足金融市场需求,创建更加和谐的金融生态环境。一是邮储银行应加强与科技先进、发展有特色、业务领先的国内外金融机构的沟通与联系,学习其成功的业务发展经验、管理模式和关键技术,为邮储银行所用。二是邮储银行应积极开展新业务、新产品、新服务试点,积极总结经验、教训,并与其他金融机构分享,营造相互合作、相互学习的氛围与环境。与此同时,还应强调彼此之间的有序竞争。一个市场如果不存在竞争,要么是垄断,要么是无需求的市场,二者均不可取。有序竞争即产生动力,避免金融市场滋生创新惰性。在合作中竞争,在竞争中合作,创造适度竞争但存在合作的金融生态环境,提高邮储银行的服务水平和服务质量,共同占领这个集消费、投资、理财、储蓄、结算于一体的巨大市场,才能有效地满足目前仍不饱和的市场需求。

收稿日期:2016-03-11

作者信息:俞富强(1986~),男,浙江东阳人,硕士,经济师,主要从事邮政储蓄银行个人金融业务管理、商业银行管理及农村金融研究。