

信用卡业务助推邮储银行“新零售”转型

2019年信用卡消费金额达9310.70亿元,同比增长20.24%;2017~2019年,信用卡结存卡量年均复合增长率达34%;截至2019年末,信用卡结存卡量达3110.07万张……近年来,信用卡业务快速发展,成为邮储银行“新零售”转型的重要引擎。

自2008年发行第一张信用卡至今,邮储银行信用卡业务已经走过12年,业务发展日益“精耕细作”,始终以客户为中心,通过强化资源协同整合,持续完善触客渠道,推进场景化、精细化、自动化服务,不断提升客户体验。

推进场景化布局 深挖二、三、四线城市客群

随着信用卡市场的日益成熟,越来越多的银行将信用卡发展策略转向场景合作,在发展方式和用户运营上“精耕细作”。

邮储银行围绕客户需求,着力打造了多款信用卡产品。为服务有商超购物、日常休闲需求的客群,邮储银行推出华润通联名卡,为客户提供华润通万家商户会员权益及千元华润礼包;为提升对有车一族客户的服务水平,推出车主卡产品,配备了实时发卡、实时激活、实时绑定功能,以及洗车、加油、车务代办等多项权益;面向海淘这一消费市场,推出了EMS联名卡升级产品,打造了将金融服务与海淘购物、境外转运、境外返现、境内寄递服务相结合的产品,深受市场好评……

在不断推出细分客群新产品的同时,邮储银行持续优化现有信用卡产品,丰富产品权益体系,为客户提供优质用户体验。

在对市场环境及目标客群需求进行分析后,邮储银行针对信用卡业务,推出了“悦享家庭日”特惠商圈品牌,主要面向二、三、四线城市家庭客群,通过推出“悦享家庭日 周六五折”活动,深度嵌入信用卡客户衣食住行等生活场景,为客户打造优惠、便捷的用卡体验,号召工作忙碌的人们在周末与家人一起享受美好生活。

围绕“悦享家庭日”商圈品牌,邮储银行紧随客户日常消费场景行为链



邮储银行信用卡客服中心。

条,紧抓高频市场,和京东、美团、携程等数十家大型商圈建立了联动合作关系。在美食方面,邮储银行信用卡推出了美团、本来生活、中粮我买网等多家商户周六五折系列活动,包括9元观影、外卖订单5折、团购优惠券5折、绑卡消费立减活动等;在购物方面,与京东、苏宁、唯品会等业内头部商户平台联合提供周六五折优惠;在出行上,与携程、12306、去哪儿网等建立了紧密商业合作伙伴关系,为持卡人提供了优惠的吃、穿、用、行等全方位的用卡环境和良好的便民服务体验。

此外,为提升用户体验,邮储银行2020年初对信用卡APP界面进行全新改版,打造了集基础服务、优惠权益、生活服务于一体的信用卡APP2.0版。依据场景交互频率及业务逻辑,对9大场景功能进行排列,突出常用菜单,对主要功能页面重新优化,实现常用功能“一步到位”,并增设APP界面管理端,实现各子模块可视化配置,简化操作流程,为客户提供更加优质、便捷的服务。

下一步,邮储银行将进一步对信用卡APP进行优化,打造集个性化、智能化、场景化、开放化于一体的信用卡APP3.0版,实现更为简便快捷的金融交易操作。

探索精细化发展 强化大数据风控能力

近年来,我国消费市场规模不断扩大。清华大学发布的《2019中国消费信贷市场研究》指出,我国消费金融市场规模有望在2019~2023年实现翻番,预计2024年市场规模将接近3万亿元。

消费市场的扩张不仅吸引银行等金融机构利用信用卡、消费贷款业务布局,还吸引越来越多的新兴支付机构涉足消费金融市场。为牢牢抓住存量客户,精准吸引潜在客户,各大商业银行信用卡业务在精细化上纷纷发力。

邮储银行加快信用卡业务精细化步伐,通过模型开发、数据分析、系统开发为客户的持续用卡提供营销模型及量化策略支撑,形成营销事件筛选、客户过滤模板筛选、多渠道触达、活动实时监测、活动后评价的营销闭环管理机制。

利用信用卡业务海量数据,邮储银行构建了信用卡客户全生命周期管理体系,积极探索数据驱动业务的精准营销模式。基于客户分群和量化分析,实现差异化信用卡客户精准营销管理,从而提升信用卡业务精细化管理能力,提高发展质效,创造更大价值。

家国情怀 心有所系文必至

薛俊民还是一名文学爱好者,平时喜欢把对生活的感受写成文字在朋友圈分享,赢得了不少赞许。

举国抗疫,医务工作者逆行冲锋,深深地触动了他的内心。他用有力量有温度的文字传递正能量,写下了《渔家傲·除夕》《沁园春·武汉加油》等诗词。他坚信“上下如一,军民协力,何曾惧浪险风急”“风波去,听中国伟力,响彻寰宇”,他讴歌驰援武汉的抗疫家庭“他乡故乡两相系,比翼齐心共战役”,他感叹医务工作者的付出“衣一层,装一层,汗透衣裳无暇更,恁惹人心疼”。终于等到武汉解封,他在《沁园春·凯旋》中欢呼:“喜方舱皆关,清零频频;大地春暖,无恙江山。楚天辽阔,英雄凯旋,不辱使命护平安。”

妻子进入抗疫一线不久,就是情人节。在这个特别的情人节里,他鼓舞妻子:“有国才有家,国有殇,一起闯,共担当。国是千万家,家是稳固的后方、温暖的港。等你胜利返航,携手共赏,大好春光。”

节省“过桥”资金,缩短转贷时间,降低企业成本。

兰考老地方速冻食品有限公司就是其中的受益者。自复工复产后,该企业因订单增加,购买原材料占用了大量资金,又赶上在邮储银行的300万元贷款即将到期。企业四处筹钱无果,又担心逾期影响信用,该企业负责人心急如焚。邮储银行客户经理得知情况后,向企业推荐了无还本续贷产品,并积极帮助办理手续,仅三天就完成了全部流程,为企业节省了时间成本和资金成本。企业负责人王老板非常感动:“无还本续贷好,手续简单,速度快,我要给邮储宣传宣传!”

针对小微企业长期存在的融资

为做好风险防范,多年来邮储银行不断健全信用卡业务风险防控体系,加强风控制度建设,创新风控技术手段,建立数据驱动的贷前审批授信体系和贷后管理体系,专注于优化迭代风险模型和风控策略,实现贯穿客户整个生命周期各环节的全流程风险量化管理。在防控欺诈风险方面,邮储银行持续更新交易欺诈评分模型,持续优化交易欺诈侦测系统(PRM)的功能与监控策略,建立多元化风险处置策略体系。

加速自动化道路 创新综合服务模式

在追求场景化、精细化转型的同时,自动化也是邮储银行信用卡业务发展重点。近年来,邮储银行正从打造智能化客服中心、加快审批速度、提升业务处理系统数字化水平等多方面推动信用卡业务自动化发展,进一步提升业务效率。

12年来,邮储银行致力于将信用卡客服中心打造成为“客户满意中心、价值创造中心、智慧服务中心”,现已发展为一总两分、跨地域运营,服务全国的大型多渠道智能化银行业客服中心。

据了解,该客服中心通过引入语音识别、语音合成、自助语言处理等人工智能技术,搭建了“智能+人工”的客户服务体系,7×24小时为客户提供业务咨询、办理、投诉等服务。伴随着信息化发展,邮储银行信用卡客服中心积极推动智能化转型,陆续引入智能机器人、智能质检、智能语音导航、智能回呼等创新技术,为业务发展提供有力支持。

同时,邮储银行信用卡加快自动化审批建设步伐,实现线上办理信用卡的高效审批,切实满足邮储银行客户快速办卡需求,提升办卡体验。在业务处理系统方面,邮储银行形成信用卡进件、申请审批、交易处理、客户服务等业务全流程运营管理体系,为持卡人提供更便捷的信用卡信息查询、消费、分期等功能。邮储银行正积极顺应金融科技发展趋势,加快通过科技赋能信用卡业务发展,全力推进信用卡业务场景化、精细化、自动化发展,助推“新零售”转型,更好地满足大众多元化的金融服务需求。

□张曼

经过100余天的等待,薛俊民终于迎来了妻子平安回家。他由衷地赞美抗疫一线的医务工作者:“党记得,为人民服务几个大字,因为你们更加闪闪发光;祖国记得,你们用无私诠释了担当,用负重前行点亮了希望。”

薛俊民的文字引起了广泛共鸣。有朋友纷纷留言:“致敬医护人员,更了解了医护人员的艰辛和付出”“鼓舞了武汉亲友的斗志,坚信抗疫胜利必将到来”。

家是最小国,国是千万家。薛俊民和妻子相互激励,克服困难,携手抗疫,展现出忠诚履职、勇于奉献、舍小家为大家的家国情怀。他们正是神州大地万千民众积极投身疫情防控人民战争,用“家”的力量筑起抗击疫情的基础防线、共渡疫情难关的写照。每一个家庭都凝聚并焕发着奉献精神、迎难而上、守望相助、同舟共济的传统美德与时代精神。这种美德与精神,犹如一面面迎风招展的旗帜,激励着国人迎难而上、奋勇前行,投身于努力实现中国梦的伟大实践之中!

□褚轩

难点,河南省分行以产品和科技为抓手,积极构建线上互动模式:通过依托省金融服务共享平台、“信豫融”等应用服务,加强“银税互动”,利用各类大数据、云平台、场景获客等新技术与作业手段,大力发展线上“小微易贷”,实现客户精准画像,满足小微企业信用融资需求;同时以交易、资产等数据为基础,利用大数据平台综合分析法,为批发零售、住宿、餐饮、养殖等行业类客户群体,创新开发标准化、快捷化、便捷化的“抵押易贷”线上模式,解决小微企业融资难、融资贵的问题。截至目前,该分行线上小微企业贷款余额增幅达158%。

□王凡星

清明以后,大地回暖,张胜利比平常更忙了。这位生态护林员队长,一如往常,脚踏橡胶鞋,肩挎铁皮壶,手中拎把柴刀,天天巡山,一趟下来要走20多里的山路。

谁又能想到,现在勤劳本分、认真负责,忙着带领10多位护林员保护生态的“小队长”,之前还是大家口中“等靠要”思想严重、向政府要“吃低保”的“懒汉”。他的转变离不开邮储银行金寨县支行选派驻村的扶贫专干闫亮的帮扶。

张胜利今年44岁,孤身一人,没有好的生活出路,是安徽省金寨县梅山镇南水村里的建档立卡贫困户。他曾一度心存怨气,多次以“吃低保”、家里房子无法居住、没有生活来源等为由,不间断地到村部里“闹”。

3年前,张胜利成为闫亮的结对帮扶对象。“开始接手帮扶他家的時候,我事先就做好了思想准备。在宣传扶贫政策的时候,他很抵触,觉得‘吃低保’是他应得的。”据闫亮介绍,每次去走访都是“碰了一鼻子灰”,但是闫亮没有因此而灰心,而是走得更多了,“我就经常去他家,有时候还特地从县城带上点菜到他家,慢慢熟悉后,再给他宣传政策,与他谈心。有时候听进去了,过不了几天又改变主意了,花了大半年时间才让他慢慢地变了想法。”

耐心之树,结黄金之果。去年,闫亮帮助张胜利通过危房改造,改善了居住条件,让住房安全有了保障。新房装修好,闫亮专程去贺喜,还送了他一床“四件套”。张胜利也吐露了感恩之情:“这两年,‘闫专干’不厌其烦地给我讲政策,家中点滴事他都记在心里,帮忙解决,真心实意帮助我们农村老百姓。”

年轻劳动力不干事,整天“游手好闲”可不行。“靠山吃山,应该有个产业才行。”闫亮与张胜利想到了一块儿。在闫亮的帮扶下,张胜利发展产业,经营茶园5亩、毛竹5亩,一年下来收入接近万把块,闫亮还为其申请到3000元的特色产业奖补。

俗话说,人越闲越懒,越忙越精神。当闫亮告知村里在招生态护林员时,张胜利积极报名,经过考核、选聘、培训后,成功上了岗。“这个生态护林员公益岗位,每个月还有650块钱的工资哩!”张胜利拧开腰间挎着的大水壶咕咕咚喝上一大口,笑呵呵地说道。

好山水带来好日子。现如今,张胜利整天在山林里转悠,巡山护林的同时也能管理自家的茶园、竹林。据了解,尝到了甜头的张胜利还准备搞林下养殖。在大山里翻越贫困这座“大山”,还要让大山里长出“绿色银行”。

“现在党的政策好,老百姓过上了好日子,小康生活就在眼前。”张胜利积极主动、成绩突出,还当上了护林队长。

□李明

邮储信用村花开海南

5月是耕耘的季节。一见到海南省澄迈县福山镇土艳新村小组农户许孔菊,就被她爽朗的笑声感染。

许孔菊在自家小洋楼的院子开了一间农家乐,主打地道澄迈菜,穿过开阔的农家乐乐园,一片生机盎然的香蕉园映入眼帘。“前几年就有种香蕉的想法,但是那时候资金不足,没有抵押物,也不能贷款。”许孔菊告诉记者,2019年,他们的村庄被邮储银行澄迈县支行评定为信用村,让他们发展产业有了盼头。

把想法和澄迈县支行信贷员沟通后,许孔菊很快获批了20万元的信贷额度。她还记得,那是去年12月的一个中午,在配合银行做完了前期调查后,许孔菊到网点签合同,等她回到家时,贷款就到账了。

“香蕉投入大,120亩香蕉几乎每亩投入都在万元以上。”电缆、肥料、人工,处处都得花钱,许孔菊说,没有银行支持,资金远远不够。

看着香蕉树上层层叠叠的小香蕉,许孔菊眼睛里溢出希望,“160株香蕉,每一株48斤……今年是第一次收果,前期投入太大,可能还难赢利,明年、后年,就可以收获、赚钱了!”

让许孔菊受益的,是邮储银行海南省分行为服务“三农”和金融扶贫而创新的支农“信用村模式”,以特色优势产业集中、信用环境良好、资金需求旺盛的村委会为目标,督导各分支行开展信用村建设,扩大普惠金融受益面。截至4月底,海南省分行累计发放扶贫小额贷款4646笔,金额达8827.3万元;累计发放产业扶贫贷款77笔,金额达4.03亿元。

海南省分行行长李斌表示,为深入贯彻服务“三农”的战略定位和加强农村诚信环境建设的具体要求,2017年以来,海南省分行根据海南省《关于加强信用建设的决定》、人民银行海口中心支行《海南省社会信用体系建设联席会议制度》和总行《关于支持信用村建设的服务方案》等相关文件精神,积极在海南全域开展信用村建设,推出信用村小额贷款产品,通过选择特色优势产业集中、信用环境良好、资金需求旺盛的贫困村或自然村,开展信用村建设,发挥金融优势,积极践行社会责任,实施“授信”与“增信”双管齐下,推进农村社会诚信体系建设,降低授信门槛,扩大普惠金融受益面,助推农村诚信环境持续向好。

据了解,挂牌信用村后,贷款无须任何抵押,村民凭信用就可贷款,很好地改变了农民跑贷款难、贷款流程烦琐的现状。目前邮储信用村已经在全省遍地开花,挂牌211个,认定信用户10995户,整村批量放款超万笔,资金累计逾10亿元。

□海南记者 梁磊

日照市分行 住房公积金项目落地

本报讯 5月18日,邮储银行山东省日照市分行与日照市住房公积金中心顺利完成住房公积金金融业务委托协议签订工作,成功实现了住房公积金项目落地。

山东省住建厅在2020年工作会议上提出“各市公积金中心要支持邮储银行开立公积金贷款账户和归集账户”。该分行以抓住机会,主动营销,成立项目领导小组,将公司部列为牵头部门,负责上报开办请示、沟通协议签署等事项;将零售部列为具体实施部门,负责金融服务方案撰写、与各公积金中心协调贷款事宜等工作。经协同配合,该分行在4月23日成功获得日照市住房公积金管理委员会同意其开办住房公积金委托归集及贷款业务的批复。

□周丽洁

吕梁市分行 开展授信管理技能竞赛

本报讯 邮储银行山西省吕梁市分行日前开展了“2020年授信管理能力提升竞赛”活动。

该项竞赛活动以“提升专业能力,强化风险管理”为主题,通过技能竞赛形式,促进各条线、各支行授信管理能力提升,激发信贷条线人员工作和学习的热情,培育良好的工作氛围,强化信管文化建设和提升信用风险防控能力。活动采取现场与非现场相结合的形式开展,分为知识竞赛和报告展示两项内容。活动将对授信业务风险管理能力的提升和授信管理人才队伍的建设起到积极作用,也将有效引导分行精准落实授信业务全流程管理责任,支持授信业务高质量发展。

□刘剑恩 安静