

本期关注: 黑龙江邮政代理金融在逆境中前行

疫情挡不住的热情

□黑龙江记者 隼宇新文 景雪图

今年以来,黑龙江省已经发生多轮新冠肺炎疫情。特别是8月份以来,疫情影响到哈尔滨、大庆、绥化、黑河等多个市、县,至今大庆市本轮疫情仍未结束。人们的正常生产生活受到影响,邮政代理金融业务同样举步维艰。但黑龙江邮政迎难而上、勇毅前行,邮政员工克服重重困难,舍小家为大家,在疫情面前不退缩、不放弃,通过上下一心共同努力,在金融跨赛中,1至4月代理金融业务收入增长11.69%,列全国邮政第14位,较2021年底上升11位,远远超过地方经济生产总值在全国的排名。受疫情和保险业务长期化、理财产品净值化等趋势的影响,邮政代理金融专业的收入压力持续增加,对此,黑龙江省邮政分公司提出了储蓄业务和中间业务“两手抓”的工作思路,聚焦AUM、聚焦客户、聚焦转型,在疫情不断反复等不利条件下,他们用暖心的服务、精准的营销策略和转型发展赢得了客户,全力推动了代理金融业务高质量发展。



8月27日,就在人们如往常一样享受秋高气爽的好天气时,新一轮疫情突袭哈尔滨。仅三四天时间,一百余个小区被划为中、高风险区封闭管理。由于疫情发生突然,多数居民家中未储存生活物资。关键时刻,哈尔滨市南岗区邮政分公司主动帮助社区居民运送生活物资,并派出机关党员下沉社区当起了志愿者。

党员干部率先垂范,员工积极响应,邮政员工加班加点将紧缺物资送到居民手中,解了群众的燃眉之急。9月14日,哈尔滨全面解封,恢复正常生活的南岗区社区居民纷纷在微信朋友圈、抖音等网络平台“晒出”邮政企业在疫情防控期间解决居民缺少生活物资的问题,为群众送菜、送药的暖心之举。南岗区分公司借助这样的机会,迅速转

变营销方向,主攻对线上客群的跟踪回访。他们坚持“邮政金融服务不断档”的原则,让客户对邮政的品牌服务形象更加深刻。东大直街支局员工了解到网点一位高端客户的儿子、儿媳都是医生,这段时间一直在疫情防控一线忙工作,无法照顾老人和孩子。支局长马上将新鲜蔬菜和生活用品送到客户家中。疫情过后,这位客户将在他行到期的几百万元存款全部存入该支局。客户表示:“邮政有爱,值得信赖,有钱就存中国邮政!”据统计,疫情期间,南岗区分公司19个金融网点通过送蔬菜、送爱心等活动,共维护客户325名,收到客户的存款、保险等资金超过1000万元。虽然生活受到疫情影响,但是黑龙江邮政干部员工同心聚力发展代理金融业务的付出收获了实效。



邮政工作人员引导客户使用发票代开自助终端办理业务。

在客户端拓客群提价值

“这是刚出锅的热乎饭,邮政的同志们辛苦了。”望奎县卫星镇福兰头村村委会主任热情地招呼着。原来,望奎县邮政分公司的工作人员正在加班加点为村民办理三代社保卡。自开发三代社保卡项目以来,望奎县分公司从头部客户开始,梳理了县域内各家单位,组织专人进行销号式开发。在了解到望奎县农粮补贴款需要通过三代社保卡进行发放时,该分公司第一时间到望奎县人力资源与社会保障局洽谈三代社保卡发放事宜,最终争取

到了代理权。面对农村无金融网点,办社保卡必须到县城,从而增加村民负担的问题,望奎县分公司提出以上门服务的方式,组织工作人员到农村现场开卡,这可给村民们吃了一颗“定心丸”。望奎县分公司向上级单位申请了两台三代社保卡便携式终端采集设备,开启了现场办公模式。

“感谢邮政部门能够上门服务,省去了我们奔波的麻烦,这是为我们这样的老年人办了件大好事!”80岁高龄的张奶奶激动地说。之前就听说要办

理三代社保卡,但张奶奶行动不便且居住地偏远,无法前往邮政网点办理,正好邮政能入村办理业务,这给她带来了极大方便。同时,邮政工作人员现场为大家普及金融知识,将普惠金融带到了乡村的每一处角落。邮政入村开卡行动得到了当地人社局的大力支持,他们联系了媒体记者跟随邮政营销团队深入农村,全程拍摄,记录开卡流程,并在晚间的望奎电视新闻中播出。在为村民提供上门服务的基础上,望奎县分公司又向人社局争取到三代社保卡中对贫困学生资助金的代理权。目前,望奎县分公司累计发放三代社保卡13118张,金融账户和社保账户

同步开通率为100%。

黑龙江邮政深入了解客户需求,以资金流跟踪为中心,以基础管理、基础客户为重点,围绕农村、城市两大市场,通过抓价值客户、VIP客户流失率指标,区(县)邮政分公司同比增幅指标,市场占有率指标,客户建档率指标,以及中游客户手机银行绑定率、代发单位提升数指标,开展了“百人驻百点”专题调研推动活动、“千人大拜年”春节主题活动、“万人大走访”客户跟踪活动、“三大主题月”厅堂主题营销活动,全面助力两大市场、六大主题营销活动的开展,推动了储蓄余额规模增长和业务管控能力不断提升。

“不行,100万的期交我不能给您出。”大庆市让胡路区奥林邮政支局局长徐玲玲对客户说。而客户却疑惑地问:“我信任你、信任邮政,产品我也了解了,5年期交100万,我这老客户了,为啥还不能给我出呢?”面对不解,徐玲玲为客户作了细致的解释,并由理财经理为客户作了资产配置和续缴能力评估。最终,为该客户个性化进行了一份资产配置——70万元购买保险产品并拆分出单,30万元购买基金理财产品。这样的组合获得了客户认可,也保证了客户后续资金可以全部归集到邮政。大庆市邮政分公司在销售保险和理财类产品时,总会从客户的角度去考虑问题,真正做到“以客户为中心”,实现获客、蓄客、黏客,切实推动金融业务转型。

在营销方面,大庆市分公司从为客户理财的角度出发,合理配置资产。根据客户对资金流动性的要求,开展多周期宣传,进行产品对比,在短时间内进行精准营销。同时,针对不同的客户需求,以“金融+非金融”的组合为客户进行资产配置。在客户筛选方面,推进理财经理CRM系统、财富管理系统的使用,通过客户画像及目标客户查询,精准识别和挖潜客户,提升营销成功率。大庆市分公司注重培养客户的理财意识,在具体操作时力求让客户尽快见到收益,之后,再进行下一步营销。在资产配置方面,找准大理财发展的切入点,以理财和短债型基金做好资金有效承接。在团队建设方面,为网点配齐理财经理,强化理财经理团队建设,形成“比学赶超帮”氛围,提升营销和服务能力。截至8月底,大庆市分公司的理财保有量本年净增超过2.6亿元,完成全年进度的215.92%,排名全省邮政第5位。

黑龙江邮政紧盯中间业务的转型发展。在产品端转型上,围绕市场形势变化,从转观念、调结构、提产能上突出业务发展重点。通过组织阶段性活动,强化营销措施,推动保险业务转型。自2018年业务转型以来,全省邮政长期期交规模已从3.74亿元提升至2021年的20.67亿元。在客户端转型上,黑龙江邮政从客户视角出发,树立利他思维,坚持长周期与资产配置理念,为客户创造价值。截至8月底,全省邮政财富客户规模达到8.9万户,户均资产86.8万元,排名全国邮政第6位。在能力端转型上,黑龙江邮政结合财富管理业务发展需求,加快理财经理队伍配备,举办理财经理大练兵、劳动竞赛及专项培训和直营活动,充分发挥头部理财经理的带动作用。

黑龙江邮政在疫情反复冲击和经济下行压力巨大的双重考验中突出重围,2022年1至8月,邮政代理金融收入同比增长11.83%,市场竞争能力有效提升,场景建设工作初见成效,保险转型升级持续深入。对于这样的工作成绩,黑龙江省分公司总经理胡树军表示:“黑龙江邮政将持续聚焦‘高质量发展’主题,明晰发展定位,抓实行为管控、夯实队伍能力、提前谋划跨赛,持续推动代理金融业务跨越式发展,实现三年三大步,金融上台阶。力争2022年全省金融收入实现两位数增长,2022—2023年度跨赛增额超过300亿元。”

在中收端促转型增效益



邮政工作人员为客户办理三代社保卡。

在负债端增规模调结构

按照黑龙江省分公司疫情之下保增额的工作部署,各地市邮政分公司步调一致、创新求变。齐齐哈尔市邮政分公司面对农粮款接续乏力、跨赛增额前期受挫的不利局面,重新设计协同方案,在中储粮项目上,首次打破结算壁垒,各县邮政分公司主动作为,打通上游结算渠道、抓中上游、带下游,实现了对多层级储源的营销。中储粮项目的落地,实现了与18处中储粮粮库的合作,收到存款4.2亿元,这成为跨赛增额新的增长点。在协同客户倍增项目上,齐齐哈尔市分公司为实现城市市场增额,组织“协同发展 虎虎生威”协同大客户倍增活动,分公司机关、专业响应号召、迅速行动,项目实现一类账户开户203户,新增百万元以上大客户30户,储蓄增额5102万元。在农险理赔项目上,齐齐哈尔市分公司12个区(县)分公司达成了与太平洋财险、平安财险等公司的协同合作。双方采取共同营销的方式,为农险客户提供一站式服务。项目落地后,新增邮政绿卡村屯185个,开办一类卡1166户,农险客户AUM增加1030万元。在协同客户项

目上,齐齐哈尔市分公司不断突出邮政协同优势,整合专业客户资源,同步开发税邮客户、快递客户、集邮大版客户等客群,累计转化客户850户,拉动项目资金1560万元。

黑龙江邮政全力聚焦储蓄业务高质量发展,在稳规模中抓存款结构调整。在强化商户收单业务上,明确消费场景揽收策略,创新发展模式,打造了“邮支付”全码付产品。累计发展“邮支付”商户60.46万户,商户在活动联动月的日均活期余额达到50.6亿元。在强化代发工资业务方面,黑龙江邮政推动各单位以中小企业为主要拓展目标开展营销工作,推动领导班子“三个一工程”,领导牵头落实代发单位营销工作。2022年1至8月,新增代发单位129户,新增代发金额5.4亿元;累计代发金额310.59亿元,其中社保代发金额229.59亿元,列全国邮政第2位。在强化农粮款揽收项目资金方面,黑龙江邮政积极推进以中游客户为切入点的产业链揽收模式,分层做好对农村上中下游客户的资金闭环营销,进一步提升了邮政在农村市场的发展能力。