

以客为本 重构发展格局

——河北保定市分公司代理金融发展小记

□本报通讯员 张晓晔

在今年的“代理金融跨赛”期间,河北省保定市邮政分公司积极践行河北邮政提出的集中资源、上下联动、内引外联、批量获客“16字获客法”,加快推动代理金融从“做储蓄”向“财富金融”和“生态金融”转型。截至3月31日,该分公司存款余额规模达619亿元,点均余额为4.67亿元,新增存款73.54亿元,完成跨赛计划的102.15%,新增价值客户2.1万户,新增客户AUM74.47亿元,创历史新高。

细分客群 加强客户维护

“邮银财富讲堂组织得特别好,专家讲的养生知识很实用。理财经理做的资产配置我也非常认可,希望以后能经常参加这样的活动。”刚参加完保定市分公司财富中心第一期邮银财富讲堂的王先生高兴地说。

2022年10月,保定市分公司财富中心成立。该中心聚焦

财富客户和私行客户,针对中高端客户组织各类专属权益活动。财富中心通过CRM系统筛选目标客户,实施精准画像。目前,已开展邮银财富讲堂、书法艺术交流、美妆讲座、商超限时购等活动10余场,维护资产在50万元以上的客户300余名。

为充分挖掘客户的潜在需求,保定市分公司开展了多样化的活动:针对商贸客群开展商户抽奖、交易激励金、达标月享好礼等活动,增加客群沉淀资金;通过组织少年邮局、亲子运动会、记忆大师进校园等活动,锁定亲子客群教育金;以最美乡村评比、给父母的一封信、留守儿童家庭体检等活动,吸收务工客群资金;开展夏日送清凉、剪羊毛大赛、送农技下乡等活动,争取种植养殖客群的销售资金。该分公司还通过线上线下结合、专业协同合作等措施,有效提升基层网点的客户引流能力。跨赛期间,保定邮政各网点累计组织活动7000余场,参与客户超100万人次,实现资产提升8000万元。

内引外联 助推批量获客

“我们一直都把优惠购活动的展架摆在网点最显眼的位置,引导每一位到网点办理业务的客户扫码加入微信群,邀请其参加优惠购活动。”涿州市仁和路邮政支局邮务台席营业员韩燕介绍说,“优惠购的商品价格比超市的便宜。达标客户每周都可以选购一次,算下来每月能省不少钱呢。因此,客户的参与热情很高。”为成功将邮务类客户转化为金融客户,保定市分公司邮务类网点组织了绑卡有礼、新增有礼、提升有礼等金融权益活动。随着活动的不断推广,越来越多的客户参与其中,享受到邮政提供的优质商品和服务。

保定市分公司积极发挥协同优势,推动重点协同项目有效落地。该分公司市场部、寄递事业部、集邮与文化传媒部、金融业务部联合成立跨板块跨专业项目小组,将“警医邮”、寄递、集邮报刊等客户作为开发重点,组

织专项营销工作。项目小组全面梳理邮务类客户信息,建立客户档案,广泛开展客户走访;在邮务类网点搭建金融消费场景,安排金融网点人员驻点开展业务宣传,通过发放引流券、组织优惠购活动等方式实现客户转化;各网点主动与当地车管所建联,批量获取客户信息,针对车主开展绑卡有礼、加油满减等活动。跨赛期间,保定市分公司通过金融场景搭建获客2000余名,新增代发工资1800万元,新增存款5500万元。

暖心行动 厅堂服务转型

“张阿姨,好久没见您来网点办业务啦!外面风大,快进来暖暖和和。我们今天准备了热茶和豆浆,我给您端一杯暖暖身子。”高阳县北大街邮政营业所理财经理崔鹏磊热情地说道。

“我就喜欢到邮政办业务,什么时候进来都能喝上一杯温水,心里舒服!”张阿姨接过茶杯说道。

跨赛开始时正值寒冬,保定市分公司在全市范围内积极开展“暖心服务”行动。各网点均配备了茶吧机,要求厅堂人员向每位办理业务的客户主动送上一声问候、端上一杯热茶,给客户送上一份温暖;针对老年客户对手机操作不熟练的情况,厅堂人员主动服务、耐心指导。

跨赛期间,厅堂客流量较大,客户办理业务的等待时间长,各网点适时开展微沙龙活动,与客户互动。“邮政组织的有奖问答我都参与好几次啦!春联、钥匙扣都是我的‘战利品’,每次来邮政网点都收获满满。”刘大姐是北大街营业所的忠实客户,每次碰上网点举办微沙龙活动,她都积极参加。

保定市分公司积极开展厅堂服务转型,打造“8+N”特色厅堂服务模式,即提供一杯水服务、窗口便民椅等8项厅堂服务项目和对外开放网点卫生间、设置老年客户区等N项便民设施,通过“8+N”服务模式全面提升网点服务水平和客户满意度。

邮银协同案例展示

·领跑协同赛道·

项目背景

云南省地处我国西南边陲。近年来,云南省委、省政府把握机遇、统筹发展,加快实施军民深度融合发展战略,出台了一系列支持军民融合发展的政策,促进军民资源互动共享,推进军民协同创新,推动产业转型升级。为全面贯彻集团公司和邮储银行总行关于军民融合项目的战略部署,云南省邮政分公司和邮储银行云南省分行始终把服务地方战略作为经营工作的出发点和落脚点,通过发挥自身优势、优化资源配置、提供优质金融服务,助力云南军民融合迈入深度发展的新时代。

项目模式

云南邮银发扬拥军、优军光荣传统,成立了“为军服务工作专班”,组织全省各州(市)分支机构开展了大量扎实有效的工作,军民融合项目成效显著。邮银双方认真梳理辖内军警部门,争取军队账户开立资格,为客户提供军人无界卡、理财、贷款等综合金融服务。

主要做法

(一)成立领导小组,强化队伍支撑

秉持“军队服务无小事”的原则,云南邮银成立军警业务专项工作领导小组,下设工作专班,指定有军警客户营销经验的人员负责客户开发维护工作。各州(市)分支机构组建退役军人服务工作组,对当地退役军人事务局进行走访,制定综合金融服务方案。

云南邮银多次召开电视电话会议部署军警客户营销工作,并深入各州(市)分支机构进行现场指导,开展营销技巧和营销话术培训,进一步提高客户经理的专业素质、能力和水平。

(二)领导带头开展营销

2020年以来,云南邮银领导带队走访军警客户,除对军队机关的营销走访外,还分别拜访了陆军边海防学院等机构。2020年初,云南省分行主动对接客户,在第二届“十大疆先锋”颁奖晚会上,提供宣传明信片赞助。2021年“八一”建军节期间,云南邮银进一步强化“一把手”营销,双方领导与客户深入开展合作交流。各州(市)分支机构主要领导均在辖内开展军警客户走访营销活动。

(三)及时跟进,精心维护

云南邮银认真梳理军警客户关系,绘制客户关系图。相关工作人员在取得某军警客户的联系方式后,第一时间进行走访。2022年,云南省分行在全省范围内开展“八一”建军节主题拥军系列活动,共开展拥军活动30余次,进一步维护军警客户。各州(市)分支机构结合军警客户对金融服务的需求,开展日常走访、慰问、联谊和金融知识进军营等活动,在丰富官兵业余生活的同时,与广大部队官兵建立了“军邮鱼水一家亲”的深厚感情。

(四)发挥协同优势,做好支撑保障

为方便军警客户取件,云南邮银协同推出邮件直送服务。云南省分公司还专门设立邮政业务办理点,提供包裹收寄服务,给官兵们带来了实实在在的便利。

项目成效

云南省分公司取得了军民融合企业资质,并与云南省委军民融合发展委员会办公室签订战略合作协议,合作内容包括邮寄服务、金融服务、物流服务共三大类、13个小项。

截至2022年末,云南省分行开立相关账户2个,签订金融业务类协议20份,发放退役军人优待证9.45万张,存款结余6028.86万元。云南省分行金融部被云南省委、省政府授予“云南省爱国拥军模范单位”称号。

(专栏案例由邮储银行代理金融管理部提供)

对广州邮储网点转型发展工作的思考

洞见

□李进军

伴随互联网金融的快速发展,商业银行营业网点的发展模式也在不断变化。笔者梳理了广州市一些商业银行近年来在网点转型方面的做法,结合邮储银行广东省广州市分行的发展实际进行了深入思考,希望能为基层网点转型发展提供借鉴。

近年来,广州市内商业银行对网点转型发展的探索从未止步。以中国农业银行广州分行为例,2003年就完成了储蓄所的撤并工作,实现了由分理处向二级支行的转型。2006年前后,离行式自助银行开始兴起,农行广州分行大规模建设离行式自助银行,其数量约为营业网点的两倍。2008年,农行广州分行启动零售信贷业务下沉工作,要求所有营业网点的客户经理都具备信贷从业资格。后来,随着互联网金融,特别是手机银行和第三方支付普及,客户对于现金的依赖程度越来越低,农行广州分行又开始探索轻型网点,即在全功能型网点的基础上去掉现金业务功能。

2013年,互联网金融方兴未艾,民生银行大力发展社区银行,开启了对营业网点新模式的探索。与农行的轻型网点不同,社区银行更注重业务推广和简单的线上产品营销,主要为客户提供电子账户开立、线上理财购买、贷款申请等服务,不能办理其他柜面业务。

经过简单的梳理不难发现,近年来,商业银行营业网点的转型主要分为两条线,一条线是调整服务功能,另一条线是发展自助银行、社区银行等营业网点的补充形式。截至2022年底,邮储银行广州市分行拥有营业网点62家,点均存款6.3亿元,点均员工8.74人,点均营销人员(含行长、大堂经理)3.89人。2020年初,广州市分行开始进行零售信贷业务下沉,将“三农”、小微企业团队人员下沉到营业网点,

负责零售信贷客户的综合营销。

营业网点作为银行最基础的经营单元,其战斗能力体现了企业的核心竞争力和可持续发展能力。早在2020年,邮储银行总行就已经明确网点转型是关乎邮政金融生死存亡的全网系统性工程,要求切实做好网点系统化转型工作,实现“五化”(特色化、综合化、轻型化、智能化、集约化)转型,达到“提升客户体验,提高网点效能”的目的,将网点打造成利润中心。对广州市分行来说,当务之急是网点赋能,打造综合性、全功能型的营业网点。随着客户金融需求的多元化发展,现在的银行网点如同“军事基地”,都是独立的作战单元,全功能型网点不但可以更好地满足客户多元化需求,通过交叉营销提高获客效率、降低获客成本,还可以打破条线壁垒,在一定程度上弥补“部门银行”的不足。

邮储银行打造全功能型网点不能所有网点“一刀切”,都开办对公业务,还要从人力资源实际情况出发,结合网点客户结构、资源禀赋和周边潜在客户群体有序展开。对于零售信贷业务下沉工作,邮储银行的零售信贷业务发展和壮大的历程有自身特色,要充分发挥传统专业队伍的作用,也要和网点各项业务的发展相互融合。同时,营业网点自身的力量也要充分发挥,营销人员要压实零售信贷业务发展责任,不仅要具备零售信贷资格,更要有经营实绩。基层干部要把其底层逻辑给员工讲清楚,在关注业务指标的同时,更要做好基础管理工作,这样才能提高可持续发展能力。

网点赋能后,缺员将是困扰很多基层单位的突出问题。各分支机构要将这个问题作为主要矛盾抓好抓细,一方面优化一级支行数量,加大一级支行扁平化力度;另一方面,着力提高二级支行行长的经营管理能力。如果将营业网点比作“一体”,那么线上产品和营销人员就是“两翼”,而“两翼”则是实现从“坐商”到“行商”的决定性因素。



“金融活水”润春耕

正值春耕时节,邮储银行贵州省六盘水市钟山中路支行抢抓农时,多渠道了解农户生产资金需求,保障农业生产不误农时。为给农户春耕备耕提供有力的资金保障,钟山中路支行积极开展“助农春耕”活动,工作人员走进田间地头,依托“极速贷”

“产业贷”等信贷产品,对接辖内猕猴桃、刺梨、魔芋等特色种植产业,提供信贷资金支持,切实解决农户的资金短缺难题。目前,该支行已发放各类涉农贷款3900余万元。图为该支行员工了解农户的魔芋种植情况。 □邹东 杨坤 摄影报道

助力绿色低碳出行

邮企联手邀您“1分钱乘地铁”

“原本每天坐地铁上下班,来回要花10块钱,现在只需要2分钱,一个月最多能省100元,确实是实惠方便。”听说邮储银行推出“1分钱乘地铁”活动,客户王女士迫不及待地咨询办理方法,并把邮储银行金融服务的“福利包”传递给更多的“地铁一族”。

4月6日,邮储银行北京分行携手北京如易行科技有限公司(以下简称“亿通行”)召开“‘邮’享绿色出行‘亿’起低碳生活1分钱乘地铁”新闻发布会。为助力首都群众绿色低碳、便捷优惠出行,双方联合推出“1分

钱乘地铁”系列优惠活动:从4月6日到12月31日,乘客通过“亿通行”APP绑定邮储银行信用卡,在过闸时扫码支付即可享受支付优惠。根据月消费金额,每人每天最多可享受2次1分钱乘地铁的立减优惠,单次最高优惠金额为9.99元,每月最高可优惠100元,活动期间最高可优惠1000元。发布会现场,双方签订服务合作协议,以多层次多样化的民生需求为出发点,引导市民更多地选择绿色出行方式。

北京分行将绿色发展理念融入

“血脉”,从政策制度、平台搭建、产品创新、能力建设等方面全力推进绿色银行建设。截至2022年末,该分行绿色贷款余额594.8亿元,绿色贷款占各项贷款的比重为29.15%。北京分行党委书记周颖辉表示:“1分钱乘地铁”活动既是助力实现“双碳”目标的生动实践,也是助力恢复和扩大消费、大力提振市场信心的务实举措。”

近年来,北京分行积极响应市委、市政府及各级监管部门的号召,将支持恢复和扩大消费摆在优先位置,持续提升消费体验,创新消费场

景,提振消费信心,为稳经济、稳增长积极贡献邮储力量。

除“1分钱乘地铁”活动外,该分行还开展了信用卡系列消费满减优惠、“乡村加邮购车季”等活动;积极推进“带押过户”模式,为居民住房交易提供便利;为餐饮企业提供智慧点餐、代发工资、理财等综合金融服务;加速拓展数字人民币应用场景,联合美团开展“开启数字人民币新体验”、与物美多点开展“数字生活‘邮’惠不停”等线上、线下活动;完善个人养老金账户开立、信用卡、手机银行等一揽子金融服务。 □白璐