

# 迈过“蝶变”之门

## ——四川南充市分公司金融转型发展纪略

□本报通讯员 陈诗磊  
何艳华 刘舒岑

“一季度新增价值存款27.12亿元,排名全省邮政第1位!”近日,四川省南充市邮政分公司工作群内传出喜报。而后,大家讨论着如何让代理金融发展态势延续下去。

从自我审视到自我重塑,近年来,南充邮政在金融业务转型发展中用行动迈过“蝶变”之门,走出了一条稳健发展之路。截至4月30日,该分公司余额规模达505亿元。

### 将心比心 让客维更细更精准

南充市阆中市60岁以上人口占比超过30%。抓住“银发经济”做好金融服务,阆中市巴都大道邮政所用老年客群活动成功破题。“三八”妇女节后的第二天,走进巴都大道邮政所,每个服务窗口前都摆放着一束玫瑰花,前一天的活动气氛显然还未散去。当天下午1点,网点为当月过生日的老年客户举办了集体生日会。大家唱生日歌、抓鸡蛋、吃蛋糕,玩得不亦乐乎。巴都大道邮政所针对老年客群特点组织了各种各样的活动。“我们在这里玩得很开心!”70多岁的邹文远笑着说。

集体生日会只是南充邮政众

多客户维护活动中的一个。2022年,南充邮政依托“金融生态圈”平台,组织了9个专属活动、3个常态活动、1个自主活动,累计投入活动经费近1800万元,全年新增VIP客户2.1万户,新增余额53.57亿元,创历史新高,有效实现了客户与资产的双突破。

在巴都大道邮政所理财专区的墙面上,一张网格客户分配表尤为显眼。表格里清晰标注着服务区域内的人口、社区、商户情况。对照表格,每位员工都对自己服务的网格情况了然于胸。为实现对客户精准维护,南充邮政深入推进金融网格化服务,制定了“两表一方案”,即网格客户分配表、客户维护记录表和营销活动方案,使客户维护工作实现了目标可量化、操作有工具、过程有管控、结果可追踪。此外,南充邮政还聚焦“网点形象大提升”工作,为开展客维活动提供舒适的环境。“以前,网点没有客户是我头疼的事情。现在好了,有了‘两表一方案’,工作起来有了抓手!”巴都大道邮政所理财经理戚敏直言,该网点将“两表一方案”与CRM系统、企业微信配合使用,使客户维护更加精准高效,她干起工作来比以前更有信心了。

### 双向引流 让触角更深更有力

“邮政金融产品收益有保障,

还有四重好礼享不停!”3月下旬,南部县伏虎镇飘着牛毛细雨、寒意未退,而伏虎镇邮政支局里却是另外一番景象:20多位客户围坐在一起参加网点的金融“微沙龙”活动,专注地听理财经理讲解邮政金融产品,并积极互动。当天,邮政村级联络员、伏虎镇蚕子山村村干部任继海一大早就拉上朋友一起来到伏虎镇支局参加“微沙龙”。

为增强邮政在村级节点的综合服务功能,南充邮政依托“双引流”系统,在全市各行政村建起了邮政村级联络员队伍。这支联络员队伍不仅帮助邮政网点转介客户,还负责宣传反诈防骗等金融知识,将邮政网格化服务延伸到村社。

商户孙晓瑜就是由邮政村级联络员成功引荐的收单客户,她经营的铭盛达超市也是南充邮政“生态圈”的入驻商户之一。中午时分,伏虎镇支局局长张腊梅匆匆吃了口午饭,就带上宣传页来到铭盛达超市拜访孙晓瑜。两人在超市门口热情地聊了起来,张腊梅向孙晓瑜介绍了南充邮政最新推出的“生态圈”活动及积分兑换流程。孙晓瑜笑着说:“商户收单、代发工资,再加上积分兑换,我们超市和邮政的合作越来越紧密了,真正实现了互相引流!”

回到伏虎镇支局,张腊梅在下午的金融“微沙龙”活动结束后,

积极向金融达标客户、金融四星及以上客户宣传“金融+寄递”双引流活动,引导客户登录“易邮铺”,参与优惠“寄”活动,受到客户的广泛好评。

面对“客流大、维护难”的问题,南充邮政将“一群一策”做到了实处。该分公司针对务工人员,在其返乡前进行信息收集和温馨问候,共采集务工人员信息7.8万余条;在其返乡后开展“情满回家路”、创业座谈等活动。针对商贸客群,按照年前、年中、年后梳理出“十四条”必做动作,共邀请1.42万名商户参与抽奖活动,带动该分公司资产增长2.1亿元。针对村社客群,共开展坝坝会1682场、厅堂活动2516场。

### 转换思路 让竞争更强更主动

理念既是行动的先导,也是行动的强劲支撑。南充市作为四川省人口数第二的大市,人口外溢、老龄化加快的形势严峻。近年来,南充邮政一直被大而不强、基础薄弱、发展无力等问题困扰。

“必须要有改变的勇气和创新的决心!”痛定思痛后,南充邮政领导班子突破惯有思维,全面审视发展现状,重新进行自我定位,确立了快速、高效、持续、健康、安全、和谐“六大发展主题”,一系列改变相继而来。

在政策制定上,该分公司有

效开展“储蓄存款补产行动”等储蓄短程、保险专推竞赛活动,设置金融重点业务绩效积分奖励,以“一个协同、两个标准、三个档次”的思路推行金融营销酬金改革,有效解决“员工淡旺季收入失衡、轮岗心态失意、发展后续乏力”的问题,充分调动一线员工的工作积极性。

在项目推动上,该分公司分等分级实行商户补贴,开展了“达标商户抽大奖”等客维活动。今年以来,该分公司新增商户近7000户,列全省邮政第1位,新增商户资产7.34亿元,列全省邮政第2位。获批全市首家社保卡移动便捷服务试点,深耕社保客群,今年以来,办理社保卡1.6万余张。开展邮银协同“三大项目”营销活动,各项重点业务均提前超进度实现跨赛二阶段目标。

在市场竞争上,该分公司站在客户的角度谈收益,制定下发市场竞争策略,推出产品权益包、活动权益包等客户福利,通过产品对比与权益叠加,不断增强一线员工的发展信心。

“我们将充分发挥协同优势,提形象、强能力、搭体系,在财富金融、生态金融及系统化转型上,走出一条具有邮政特色的金融转型发展之路,为四川邮政金融发展贡献力量!”谈及金融业务转型发展,南充市分公司副总经理黄山思路清晰、信心十足。



### 适老消保宣传出新招

近日,在杭州西溪街道社区老人们的欢声笑语中,首期中邮“亚运进社区”健康主题活动圆满结束。这也是中邮保险浙江分公司联合杭州市西湖区夕阳红居家养老服务中心共同举办的趣味公益宣教活动。活动聚焦主题宣传、全

民健身、空间营造三方面内容,通过趣味活动、亚运知识普及和金融知识宣教,将金融知识融入老年居民的日常生活,切实增强了老年客群的防诈骗意识,提升其自我保护能力。中邮“亚运进社区”活动每周举办一场,覆盖杭州西溪街道的4个社区,共吸引200余名社区老年居民参加。

□方宇璇 姚佳 摄影报道

## 蔬菜棚里笑声朗

□杨兰 廖勇

春回大地,万象更新。江西省赣州市信丰县万星村的蔬菜基地里春意融融、生机勃勃,一排排整齐的白色塑料大棚在阳光的照射下格外耀眼,一垄垄蔬菜青翠欲滴、长势喜人。“还是邮储银行‘送货下乡’服务好,第一时间就帮我解决了资金紧张。正当他为资金发愁时,邮储银行巴音郭楞蒙古自治州直属支行为其提供了可循环5年使用的“极速贷”产品,并顺利放款60万元。

近年来,新疆区分行围绕当地特色产业做文章,创新特色信贷产品,相继推出“棉花贷”“香梨贷”“辣椒贷”“肉牛贷”等19种个人产业贷产品,全力支持新疆优势特色产业发展。

植业是该村的重点产业。借着当地政府支持特色产业发展的东风,2019年,张广财开启了蔬菜种植之路。近年来,在他的精心管理下,蔬菜种植基地日渐起色。眼下又到春耕季,新一轮蔬菜种植马上开始,张广财却有些心神不宁。原来,看准蔬菜种植市场前景的他想要扩大种植规模,但流转土地、购买农资、请工人等,需要一大笔资金,张广财正为此犯愁。

“大叔,种子、化肥、农药这些农资都准备好了吗?有没有

资金困难?”“您现在的蔬菜种植面积有多大?今年有扩大种植规模的计划吗?”“有困难、缺资金不用急,您只要打个电话,我们就会上门进行信贷调查。”……开春以来,为了给广大农户春耕备耕提供高效、便捷、贴心的服务,赣南大地上,一支支邮政“春耕金融服务队”深入田间地头、走进蔬菜大棚、穿梭在茶园果林,火热开展“春风行动”。他们访农户、察农情、问需求、讲政策、解难题,为广大农户送来“金融春风”。

农时不等人,正当张广财

### 邮银协同案例展示

#### 项目背景

2022年4月,邮储银行湖南省长沙市分行、长沙市邮政分公司与湖南省烟草公司长沙市公司签署了《普惠城乡民众助力乡村振兴战略合作协议》。三方共同合作,将在长沙市区域内联合打造500个集烟草销售、金融服务、邮政普惠为一体的“湘村636”综合便民服务站。

#### 项目模式

长沙邮银依托长沙市烟草公司现有的零售站点,叠加银行、电商和寄递等业务,为农村客户提供个人经营性贷款、账户开立、收单、数字人民币等金融服务,同时,联动拓展邮政普惠业务,为当地居民提供电话费、水费、电费代缴,线上预约代开税票,代收代投包裹,代办身份证,车驾管业务代办等便民服务。

通过构建“湘村636服务站+信用村+金融便民服务点+数字化场景客户端”网格化基础服务平台,持续优化服务模式,使农村零售终端“形象靓起来、智能撑起来、数币场景建起来、工具用起来、服务多起来、收入高起来”。

#### 主要做法

##### (一)构建邮银联动的协同机制

长沙邮银召开邮银全面协同启动会,部署烟草“湘村636”协同推进工作。同时,成立烟草“湘村636”专项协同项目领导小组。

##### (二)谋划合作共赢的目标愿景

帮助商户稳岗就业。长沙市分行积极为“湘村636”商户解决创业资金难题。同时,为商户提供免费的支付结算系统设备。促进商户增收致富。如“湘村636”商户成功引荐客户办理个人金融、公司金融、信贷、信用卡、代收代投包裹、电商等业务,长沙邮银按照一定比例给予“湘村636”商户推荐奖励。

推动烟草行业长期可持续发展。通过共同建设“湘村636”综合便民服务站、打造特色乡村振兴综合金融服务体系,深化长沙邮银与长沙市烟草公司的战略合作,建立与烟草公司长期可持续性的合作关系。

##### (三)规范邮银一体的建设标准

“湘村636”站点对外统称“综合便民服务站”,按照统一的标识标牌进行装修布置,统一展示中国邮政和中国邮政储蓄银行的标识。站点内设置“数字人民币”标识展柜、“中国邮政速递”标识物流柜,向客户提供金融、寄递、电商、报刊发行等服务,邮银协同开展宣传活动,树立统一的零售银行品牌形象。

为站点提供统一的支付结算系统及设备,开通聚合支付收款功能,叠加数字人民币支付结算功能,打造乡村振兴数字金融新模式。

##### (四)打造多方合作的生态模式

结合党建共建进行信用村站点建设,以站点为中心,以农村信用体系建设为主要抓手,依托基层党政力量,深化与各地农业农村主管部门、涉农企业、电商平台等的合作,持续推进农村数字普惠金融服务,积极推动农村信用体系建设,创新线上信用用户贷款产品。

#### 项目成效

截至2023年3月末,长沙邮银合计搭建综合便民服务站355个、投放POS机具68台。累计开发数字人民币商户1196户、“三农”贷款客户105户,商户年交易金额达3660.92万元,资产年均总额2164万元。

同时,长沙邮银以站点为中心,为周边居民提供便捷取款、转账、生活缴费和上门代开税票线上预约等服务。

(专栏案例由邮储银行代理金融管理部提供)

焦虑不已时,邮储银行信丰县支行的“春耕金融服务队”来到了万星村。客户经理从村党支部书记那里得知张广财的忧心事,立即上门对接、开展信贷调查,为其推荐了线上信用用户贷款,并当即发放贷款7万余元。整地、撒种、覆土、盖膜……收到资金的张广财迅速投入春耕生产,蔬菜大棚里好不热闹,不时传来朗朗笑声。

张广财的故事只是邮储银行赣州市分行服务春耕备耕的一个缩影。针对农时短、需求急的特点,该分行将春耕备耕作为服务“三农”的切入点,组织辖内各机构迅速行动,聚焦地方重点产业,用好特色产品,

主动“送货上门”,开辟“绿色通道”,优化审批流程,为春耕生产带来“及时雨”。赣州市分行通过梳理存量客群、加强与涉农政府部门对接、开展春耕“大走访”活动等方式,摸清农户资金需求,进一步推进整村授信工作,大力推广线上信用用户贷款、“极速贷”等贷款产品。同时,以科技赋能简化业务办理流程,满足当地农户春耕备耕资金需求。目前,该分行累计投放“三农”贷款超753亿元,惠及客户超36.8万人次。其中,本年累计投放“三农”贷款超25亿元,发放“三农”类线上贷款超17亿元,服务客户超1.3万人次。