

便民！湖南省分行提供多场景数字化智慧服务

□杨伊媛 周璇

在老家经营小卖部的李先生以前最怕算账、盘账。而现在有了好帮手。“通过邮储银行手机银行,能够查询8年的收支流水,看到收入的增加,一目了然。确实很方便!”李先生说。

“以前一发养老金,我就去银行登存折。”退休的赵阿姨每月最开心的事就是查看存折里发放的养老金,但也有烦恼。赵阿姨说:“银行人多要排队。遇上天气不好,路上我还怕摔跤。现在会使用手机银行,方便太多了。遇到不懂的地方,还能跟客服直接视频,就好像他们在身边教我一样。”

拥有超1600万手机银行用户的邮储银行湖南省分行,致力于将手机银行打造为“一站式综合服务平台”和“随身化交互陪伴平台”。除此之外,该分行还积极助力文旅及消费的回暖,搭建便民生活服务支付场景,为客户提供数字化的服务和真金白银的优惠。

解决痛点、难点、堵点

随着旅游业的复苏,受疫情冲击较大的酒店行业亟须“回血”。今年“五一”旅游旺季,一些地方的酒店甚至出现了“一房难

求”的现象,酒店行业对高效安全的支付产品有着强烈的需求。

“邮储银行智慧酒店产品D+1到账,解决了我们过去节假日酒店资金无法及时到账的问题。手续费也有优惠,一年可以为我们节省几万元!”长沙一家知名酒店负责人赞叹道。

据悉,目前市场上的主流支付产品普遍是T+1到账,节假日资金无法及时到账;部分POS机仅支持刷卡预授权,不支持扫码预授权,客户使用不便;无法有效解决收取客户押金问题。对此,湖南省分行向该酒店负责人推荐了智慧酒店产品。在得到对方同意使用的答复后,长沙五一一路支行迅速反应,一天内完成进件、审核,为其安装好了POS机,并建立了专属微信服务群,方便答疑。高效贴心的服务赢得了该酒店负责人的肯定。

为打造酒店场景生态,湖南省分行创新工作方式,率先引入行业SaaS服务商资源,实现行业内首家线上收款+线上预授权、分账、智能订房、异业联盟等10大功能,满足酒店客户从营销、消费到结算端的“一站式”需求。批零联动、条线协同,该分行网络金融部、普惠金融事业部、公司金融

部和办公室协同推进,集中获取存量信贷和协议酒店名单,深入挖潜存量客户,通过智慧酒店开立27个公司账户。湘潭市分行和邵阳市分行与当地酒店协会签订战略合作协议,批量获客。湖南省分行还组建了酒店营销外包团队,采用“行内人员+外包酒店专职营销团队+酒店引荐人”三方联合拓展模式,为酒店客户办理开户和收单等金融业务,营销成功率达80%以上。截至6月末,湖南省分行智慧酒店客户已超100家。其中,三星级以上酒店超过25家。

线上线下载展支付场景

今年是“消费提振年”。自2022年以来,湖南出台了《关于进一步促进消费持续恢复的若干措施》《落实“稳增长”20条 进一步恢复和扩大消费若干政策措施》,促进消费升级成为重点内容。

湖南省分行积极响应号召,搭建便民生活服务场景,真金白银鼓励消费。该分行与绿叶水果、孩子王、贝贝熊等全省知名连锁商户,麦德龙等品牌商超,麦当劳、仟吉、千惠等餐饮便利店,京东电器、步步高电器等商户开展

广泛合作,还联合影响力较大的超市、商城、餐饮企业等开展随机立减和消费满减活动,助力消费回暖升级。

“使用邮储银行卡福利很多,刚用借记卡绑定了微信支付,送了我5元支付消费券,随后绑定拼多多,又送了我6元支付消费券。”周女士由衷地感叹道,邮储银行活动多,快捷支付便捷高效又安全。

针对线上支付需求,邮储银行在支付宝、财付通(微信)、网银在线(京东)、美团、抖音、拼多多等支付合作机构平台上推出快捷支付签约(即进行快捷支付绑卡)、支付消费券、每周五支付随机立减等金融优惠服务,便利广大客户。

截至6月末,湖南省分行快捷支付绑卡客户数近500万个。

让数币走进千家万户

2020年11月,长沙正式成为数字人民币试点城市。如何让数字人民币走入千家万户? 试点两年多以来,湖南省分行多措并举,在长沙推动个人钱包集群开发、批量获客,目前已开立数币个人钱包228万个,数币交易笔

数734万笔。

围绕居民食、用、行等高频消费场所,投产系统对接数字人民币场景21个。落地了乐乐超市、千惠便利店、绿叶水果店以及酒店、彩票等连锁行业场景。同时,话费充值也实现了数币支付。

政务类方面,实现了数币缴纳医保社保,成为邮储第一家落地医保社保数币缴费场景的分行,累计交易量超3.7万笔,数币缴税(费)金额超3.46亿元。

文化旅游方面,打造岳麓山主题邮局、滨江综合农贸市场、永安数币小镇等邮储银行特色数币场景示范区。

数币代发方面,实现食堂餐补、省分行工会奖励、中储粮员工工资等数币代发,全分行新市民代发笔数、代发金额排全国试点行前列。

党费交纳方面,省分行机关和长沙市分行共有41个党支部,全部支持数币交纳党费,是邮储第一个党支部数币支付覆盖率和数币交纳率均达到100%的分行。



厦门邮银协同开发邮局咖啡项目

邮银协同案例展示

项目背景

2022年2月14日,位于福建省厦门市国贸大厦的邮局咖啡门店正式对外营业,这是全国第一家邮局咖啡门店。厦门市邮政分公司对原有的邮政支局进行了改造升级,在邮政普遍服务的基础上叠加咖啡饮品销售和邮政文化创意服务。目前,各地邮政已开设了14家邮局咖啡门店。自第一家邮局咖啡门店开业以来,“邮政卖咖啡”的话题在互联网上引起广泛热议,抖音、小红书等平台网友关注热度不减,邮局咖啡门店更成为来厦旅游者和本地市民的网红打卡点。

项目模式

咖啡销售市场的消费者群体偏年轻,超过七成消费者为22—40岁,与邮储银行目标客户群体高度吻合。邮储银行厦门分行与厦门市分公司抢抓咖啡消费市场机遇,协同推进邮局咖啡项目落地。双方将邮政代理金融网点改造为邮局咖啡门店,打造信用卡、数字人民币消费场景,以咖啡文化连接年轻客群。同时,通过开放式缴费平台等对公服务,带动金融业务发展。

主要做法

(一)以邮局咖啡焕新代理网点形象

在全国首家邮局咖啡门店开业后,厦门邮银经过充分调研,基于对周边客群特征、消费习惯、附近商圈等综合条件的分析评估,选择在位于厦门双子塔商圈内、厦门大学门口的邮政代理金融网点开设第2家邮局咖啡门店。该门店与厦门大学邮政营业所在场地上实现联通,可为邮局咖啡门店的客户提供信用卡办理、数字人民币钱包开通等金融服务,实现金融与非金融场景客户的流量

互引。

(二)以客户权益促进消费升温

厦门分行大力开展“咖啡满减”等优惠活动,并提供“信用卡新客100元+老客5折喝咖啡”等客户权益,促进邮局咖啡门店客户与邮政金融客户的互相转化。同时,厦门分行借助厦门市作为数字人民币试点城市的契机,在邮局咖啡门店打造数字人民币使用场景,通过开展“新客送数字人民币”“红包满减”等活动,进一步促进邮局咖啡消费升温。

(三)以线上线下推广触达目标受众

为将邮局咖啡金融消费场景做深做透,厦门邮银通过线上线下宣传,扩大目标受众覆盖面。线下,双方在邮局咖啡门店内布放宣传物料,对邮局咖啡门店店员进行业务培训,同时匹配激励机制,鼓励店员主动向客户介绍邮储银行信用卡、数币满减活动;厦门分行员工现场驻点,与邮局咖啡门店店员相互配合,定期交流业务推进情况,共同推动金融服务高效落地。线上,双方在邮局咖啡微信小程序、公众号、社群及小红书、抖音号等平台推广活动信息,实现目标受众的多渠道触达。

(四)以零售业务带动对公业务发展

厦门分行为邮局咖啡门店开设对公账户,依托开放式缴费平台、对公数字人民币钱包等产品和服务资源,为邮局咖啡门店日常经营提供资金结算、公司理财、款项代扣等金融服务。

项目成效

截至5月底,由邮局咖啡消费场景带动信用卡消费260万元;引荐数字人民币钱包开户810户,消费金额达88万元;开立4个对公账户,沉淀公司存款40万元。

(专栏案例由邮储银行代理金融管理部提供)



金融服务进果园

目前,正是樱桃丰收的季节。山东省泰安市新泰市邮政分公司充分发挥邮政资源优势,开展送金融服务下乡活动。该分公司深入走访当地果农,进行建档管理,挖掘客户金融需求,以“融资E”贷款为抓手,为果农做好资金支撑;为果农布放收款码,提供高效快捷

的资金结算方式;利用果农的闲暇时间,积极开展惠农理财、防诈骗等金融知识宣讲,将邮政金融服务送到客户身边。目前,新泰市分公司累计发放“融资E”贷款50余万元,开发收单商户230户,累计交易资金达1500余万元。

□韩莹 王文东 摄影报道

转型获客创佳绩——河南平舆县解放街营业所余额规模破30亿元

□本报通讯员 殷明珠 孟磊

截至5月底,河南省驻马店市平舆县解放街邮政营业所余额规模达30.67亿元,在全国邮政金融网点中排名第1位。近年来,作为驻马店邮政金融转型的标杆网点,解放街营业所秉持敢打敢拼、勇于争先的“亮剑精神”,牢固树立金融总资产理念,持续推进从“做储蓄”向做“财富金融”和“生态金融”转型,走出了一条高质量发展的创新之路。

“我今天休息,特地来参加邮政组织的免费体检活动。体检结束后,还收到邮政赠送的蔬菜。邮政的服务真贴心!”刚走下体检车,平舆县客户谢先生就不住地称赞道,“这次体

检不仅医护人员专业、体检设备先进,而且体检的项目还多。真不错!”

近年来,解放街营业所将“以客户为中心”的理念贯穿于业务发展的全过程,针对不同客群开展专属活动,提升网点金融总资产。活动中,该营业所积极向商贸客群推荐收单业务,提升活期存款余额规模;向工薪客群推荐理财、基金、保险等金融产品,有效提升非存款AUM。“为了维护老客户,我们开展了‘情满冬日邮春意’‘邮爱百菜送万家’等活动,组织客户参加健康体检、亲子游戏等,用活动聚人气,实现获客、活客。”该营业所经理郭娜介绍说。截至5月底,解放街营业所的客户渗透率为30%,单点规模和单点市场占有率均居全县金

融机构第1位。

“我年龄大了,很多手机功能都不会用。邮政工作人员经常到店里来,手把手教我使用‘邮惠付’收款,用手机查账,参与‘满减’活动。邮政的服务可中,钱存到邮政我放心!”提及邮政服务,平舆县东皇商业步行街莉莉果业负责人冯大妈笑容满面。解放街营业所主动服务网点半径3公里内的商户,引导商户使用邮政收单业务。同时,依托驻马店邮政“邮惠行”微信小程序,与教育、医疗、旅游、餐饮、农贸等收单商户合作,为邮储客户提供多种优惠权益。此外,该网点还开展“绑邮政卡 扫邮政码 支付笔笔减”等线上营销活动。客户在支付宝、微信等平台绑定邮政卡后,在

洞见

□纪昆 赛世欣

随着数字人民币进入全面推广阶段,智能合约技术备受关注,成为商业银行发展数字人民币业务的重要切入点。数字人民币智能合约的定制化支付、定时支付等功能可以提升商业银行金融服务的准确性,优化金融风险防控工作。同时,它也像一把无形的“密码锁”,帮助客户降低违约风险和交易成本。

智能合约的应用场景现状

目前,很多商业银行将智能合约技术在预付费监管、定向支付、资金归集与智能分账、供应链贷款等多领域多环节加以应用。

预付费监管,即对已付资金进行限制与监管,待满足条件后完成支付。以教培行业场景为例,教培机构的缴费周期一般较长,很多消费者担心“课上到一半,商家跑路”的情况。应用智能合约,消费者可以实现对已付资金的监管,根据课程进度进行费用的划转。除教培行业场景外,预付费监管在文体娱乐、美容美发、房屋租赁等预付消费型场景也同样适用。目前,工、农、中、建、交、邮储6大行均利用智能合约功能搭建了监管平台或系统,并在预付费领域落地应用。

定向支付可限定资金的支付对象与用途,目前的应用场景主要包括专项补贴、农民工工资发放等。在专项补贴场景中,银行利用智能合约技术,可将财政补贴、经费定向发放给指定人,并指定用途,有效解决了补贴私留、滥用的问题;在农民工工资发放场景中,可将总包公司的资金经分包公司直接支付到农民工工资账户中。目前,该功能已在建行落地。

资金归集与智能分账可有效提升资金准确性与流转效率,降低人工操作风险。例如工行的光伏收入结算项目,待电力企业为客户支付收入后,工行将定向为设备出租公司支付租金,剩余收益转入客户账户,达到直接分账的效果。

供应链贷款可提供“签约+履约”的方案,提高合同执行的约束力,降低贷款风险。例如工行以应收账款保理业务为应用场景,实现了贷款的定向支付和保理场景的点对点支付,有效提高了金融风险防控水平。

邮储银行对智能合约的探索及发展方向

目前,邮储银行对智能合约的布局主要在预付费监管领域。今年以来,邮储银行与邮乐金服、数金公共服务等公司合作,落地了结合智能合约的数字人民币预付费产品。该产品是经人民银行数字货币研究所批准,在数字人民币App“元管家”模块中首次上线的电商、健身等行业预付消费服务。消费者可通过“邮生活”App及微信公众号中的“小邮数币商城”专区、智金卫士微信小程序购买、使用和管理相应预付费服务。

今后,邮储银行应进一步深入参与并探索智能合约应用领域。邮储银行可围绕预付费监管、定向支付、资金归集与分账、供应链贷款等行业应用较为成熟的方向打造基础性模板,后续根据各行业的差异性需求进行参数或功能上的修正,从而降低设计成本、优化设计路径。在具体应用中,邮储银行可与各地邮政分公司协同合作,优先探索智能合约在农业农村、物流结算、电商分销等领域的应用。同时,邮储银行应在布局智能合约的基础上,提前做好合约条件的数字化准备。智能合约的本质是将双方约定的限定条件以数字化、编程的方式展现在交易过程中,交易完成的前提就是限定条件可以实现数字化。为更好地布局智能合约,邮储银行应持续推进交易要素的数字化,包括但不限于身份、资产、票据、凭证、行为等,这些要素的组合将形成不同场景下的限定条件,唯有实现交易要素的数字化,才能实现不同场景需求下的限定支付。

邮政收单商户店铺里扫码消费,可享受优惠。截至5月底,解放街营业所收单商户金融总资产同比增长3500万元。在平舆县东皇商业步行街,邮政收单业务的市场占有率达98.3%,较去年提升了30个百分点。

“在邮政理财经理的建议下,我办理了10万元的定期存款,购买了22万元理财产品、2万元固收基金、趸交保险8万元。目前看来,综合收益挺好的,兼顾了资金保值增值和养老保障。”孙先生对购买的邮政理财产品非常满意。同时,他还享受到了景区畅游等邮政金融客户专属权益。近年来,解放街营业所不断提升网点财富客户服务能力,由单一产品销售向综合资产配置转型,持续推进“资配计划书+权益”的财富客户服务模式,通过完善增值服务体系,强化客户综合资产配置,为客户提供更加贴心、专业的尊享服务。目前,该营业所拥有“金桂级”及以上级别财富客户1万余户。