

浅谈电子银行业务客群维护

——以陕西渭滨农商银行为例

□ 杜锁林 高鸿 李荣

近年来,以人工智能、大数据、云计算、区块链等为代表的新兴科技浩荡而来,不断渗透和冲刷着传统金融领域。对于农村合作金融机构而言,进军互联网金融“蓝海”,推动数字化转型“换道超车”势在必行。基于此背景,陕西渭滨农商行党委顺势而为,顺势而为,在2020年提出了打造“智慧农商行”的奋斗目标,以“引、流、蓄”为抓手激活了电子银行业务的“一池春水”。

“引”字当头 以改革创新谋“获客”之策

以资源整合为主旋律“穿针引线”“后疫情时代”正是各行各业百废待兴之际,也是线上金融蓬勃涌动之时,为解决服务行业获客难的问题,渭滨农商行审时度势,主动作为,抢抓机遇。一是根据商户的品牌形象、交易情况择优入选“商户联盟”,将商户的资金留存率、日均存款额、业务黏合度等作为取得授信、享受利率优惠的重要参考,整合餐饮、娱乐、零售等客户资源,搭建了商户得利、银行获益、客户受惠三方互利共赢的良性互动机制。二是本着“让利客户,擦亮品牌”的出发点,渭滨农商行持续开展“消费满减”“随机立减”等营销活动,利用

宣传海报、官微推送、LED屏等各类媒介全面推广“百佳商户”活动,采集商户影像,免费制作设计精美和内容详实的商户手册并向广大市民发放,不断扩大“百佳商户”影响力,以实实在在的普惠活动让利商户和百姓,其上线后的“百佳商户”交易笔数达到日均23万笔,交易金额1260万元,做到了“叫好又叫座”。三是该行上线后的“百佳商户”横向联动效果卓群,以“百佳商户”为媒介,加强客户、商户黏性,为促进“秦e贷”业务、低成本存款吸收提供了全新的渠道,对各项业务发展起到了积极地促进作用。目前,该行收单商户日均存款余额4.66亿元,非柜面交易占比达到99.89%;2020年银行卡存款较年初净增6.27亿元。

以顶端需求为关键点“魁足引领”前期“百佳商户”项目的顺利落地,印证了渭滨农商行通过“B端抓C端”这一大胆假设的可行性,相比于C端“散而乱”的问题,B端客户具有更加集中、便于管理等优势,但不同于吸引C端所采用的“拼营销、拼费率”等简单手段,B端客户更青睐于专业化、精细化服务,渭滨农商行在不断强化自身优质服务的同时,紧抓行内各企业资源,自上而下产生连锁效应,形成“互联网金融+供应链”生态模式,如与宝鸡地方餐饮协会携手为中小型餐饮行业提供收

单服务;与城市出租车公司共建出租车扫码支付乘车;与“思迅”等收银方案供应商合作,打破了“隔行如隔山”的壁垒,为众多商户搭建了更“接地气”的收单平台。

以跨界合作为风向标“增强引力”一是渭滨农商行激发跨界合作引擎,聚焦旅游、餐饮、出行等热门板块,充分利用前期优质服务所积累的客源优势,先后成功营销市区核心CBD的三大美食城;为宝鸡市4A级景区陕西西线国家森林公园项目上线“智慧旅游”业务;为宝鸡市公交上线“码上付”功能。二是渭滨农商行成功获客的背后,“业务联动融合”机制功不可没,丰富自身跨界业务种类的同时,也让渭滨农商行在宝鸡市品牌繁多的金融机构中异军突起。

“流”字为先 以营销转型走“活客”之路

分类施策,“营销引流”提升满意度当前,抢占客户市场各家银行已是短兵相接,改变客户对于农商行电子银行产品传统、单一的固有印象迫在眉睫。为加快电子银行业务提质增效,渭滨农商行挖掘该行各类电子银行产品的特色,围绕数字银行、收单业务、ETC、“富秦IC卡”等核心业务开展了全方位、多角度、立体式营销。一是助

力企业复工复产,推出收单手续费优惠礼包、“开工红包”等活动。二是针对新上线的业务开展了“手机号码支付答题领红包”“ETC通行减免”“6元洗车”等活动。三是结合各类节日开展了“1元换购玻璃水”“喜迎丰收送好礼”“冬日温暖送好礼”“满减立减”等营销活动。四是增强年轻客群电子银行业务黏性,在全省农合机构首家开展“数字银行转账送优酷、腾讯、爱奇艺视频会员”,并联合肯德基、必胜客等流量品牌企业开展“送优惠券”活动。多措并举,“场景引流”促进“活客”数仅仅依靠营销活动推陈出新,对于农商行成本投入存在着极大考验,只有不断丰富产品自身的应用场景才能保障“活客”工作事半功倍。渭滨农商行依托陕西省农信联社互联网数字银行及“线上缴费平台”,主动探索适合自身的线上场景应用。一是与宝鸡市热力公司对接,客户“足不出户”即可完成线上热力缴费的全部流程,为广大市民提供了极大便利。二是与当地大型龙头物业公司对接,开通线上缴纳物业费功能,在疫情期间,业主通过互联网数字银行进行缴费,有力地确保了物业服务的“零接触”。三是大力宣传线上缴纳城乡居民及医疗保险,有效缓解了社会公共服务单位的收缴压力。

“蓄”字为重 以精心服务求“留客”之道

农信机构通过几代的辛勤积累,使得其与本土客户建立了深厚的鱼水情谊,面对愈演愈烈的市场竞争,渭滨农商行通过不断迎合市场需求,使代代传承的农信情怀再次焕发出勃勃生机。一是做一个有“价值”的银行。面向企业类商户根据行业组织座谈,为广大商户提供线下交流平台,在活动中分享科技金融资讯、经营发展之道,共享“智慧金融”红利。二是做一个有“温度”的银行。面向个人类客户开展“甜品狂欢季”“观影传情”等内容丰富的“线下微沙龙”活动,用真心服务拉近与客户距离。三是做一个有“情怀”的银行。面向广大农户定期进村入户,宣讲防范电信诈骗、银行卡安全等金融知识,邀请农业专家传播“致富经”,践行普惠金融。

崭新的时代赋予了农村合作金融机构崭新的历史使命,站在“十四五”规划的起点上,渭滨农商行将积极践行“客户至上”的经营理念,将“获客、活客、留客”之道贯穿电子银行业务发展始终,坚持以数字化赋能普惠金融和乡村振兴,为建设长盛金融企业注入源源动力。(作者单位:陕西渭滨农商行)

金融支持农业产业化发展的“昌邑实践”

□ 李英博

随着乡村振兴战略的大力推进,依托科技发展和生产力的提高,传统农业向现代农业转型进程不断加快,家庭农场、农民专业合作社等新型农业经营主体,呈现出强劲的发展势头。作为服务地方经济发展的金融主力军,山东昌邑农商行积极顺应农业产业化、市场专业化、需求多元化的特点,深化金融供给侧改革,从产品、服务、渠道等多个维度实施创新,因地制宜,因情施策,延伸服务链条,提升服务价值,加快扶持农业产业化进程,探索出了一条支持农业产业化发展的特色之路。

变“农户视角”为“产业视角”,积极培育新型农业经营主体 传统小额信贷模式下,信用评定基于以单个农户作为经营主体的前提而设,而在农业产业化发展模式下,这种设立的条件不再具备。因此,昌邑农商行转变客群定位,将服务重心转移到新型农业经营主体上,依靠链条带动,实行精准营销,提高业务发展与产业需求的契合度。一是加快产品创新,搭建产业链营销模式。针对新型农业经营主体集约化、规模化、专业化运作特点,该行以农民专业合作社、家庭农场、种植养殖大户、农业龙头企业等为服务主体,大力推广“鲁担惠农贷”“助养贷”“产业链上下游贷”等产品,丰富产品库,细分客户群,对特色产业、优势产业予以重点支持;其中,在饮马镇紧扣当地特色产业特色,依托新和盛农牧集团,建设“农牧产业链特色支行”,并围绕企业上下游客户,嵌入存贷款、电子银行等产品和服务,让

链条内客户融入场景,形成集聚效应。目前,该行已为新和盛集团提供信贷支持1.32亿元,为其上下游40户企业发放“产业链上下游贷款”6200万元,带动了120户种植养殖户发家致富。二是用好财政贴息政策,降低涉农主体融资成本。针对部分经营主体有效抵押物不足的特点,该行丰富担保方式,积极推广农村土地承包经营权、林权、大棚抵押等各类农村产权贷款,并充分利用财政贴息和风险补偿政策,累计为819户发放了1.52亿元“创业贴息贷”,为243户发放了1.5亿元“鲁担惠农贷”,共减费让利1200余万元。三是优化期限管理,满足客户短期资金需求。为加强贷款期限管理,该行根据新型农业经营主体类型及生产经营周期特点,加强对生产经营规模、周期特点、资金需求的分析测算,科学设置贷款期限、还款方式,防止因期限错配导致贷款出现风险,如为昌邑硕昌农牧有限公司办理循环贷款2000万元用于流动资金周转;2020年发放“普惠小微信用贷”1348户、金额3.5亿元,发放“普惠小微口径延期还款本息贷款”56户,金额1.8亿元,“普惠小微企业贷款”综合融资成本6.26%,较年初下降0.21个百分点。

变“点式营销”为“链式营销”,大力发展产业链金融 发展产业链金融,就要将服务对象放在产业链中的一环来分析论证,同时将与之存在业务关系的上下游客户一并纳入服务范围,完成资源的有效整合和充分运用。一是延伸产业链条。土地流转后,大量劳动力在外打工,农村地区呈现“空心化”。为破解由此造成的“整村授信”窘境,昌邑农商行在青岛农业公社

进行了积极探索。青阜农业合作社采用“龙头企业+合作社+基地+农户”的组织模式,农民将承包地流转给合作社,由合作社开展“耕、种、管、收、储、销”全程化规模作业,农户以土地入股不仅可以收取租金,还可以获得土地经营分红。目前,该合作社土地流转、托管服务面积已达4556公顷。为支持青阜农业公社进一步做大做强,昌邑农商行联合省农担公司为社员发放“鲁担惠农贷”用于购买肉牛、大型机械等,目前已授信15户、金额450万元。该贷款采取财政贴息,合作社为社员提供担保,既降低了贷款成本又解决了担保难的问题。该合作社利用其自身采购、技术、信息等优势对肉牛进行统一饲养、加工、售卖,农户入股分红,实现了链条延伸,推进了产业链融合发展。二是打造科技平台。找准切入点是发展产业链金融的第一步。昌邑农商行与宏大生姜市场签订战略合作并上线“智慧姜委运营平台”,打通了姜农种植销售和农药化肥等物资供应上中下游产业链条,为生姜产业链客户提供了支付结算、贷款融资、产品溯源等“一揽子”金融服务,满足了市场各方交易金融需求。在智慧平台上,该行根据生姜生产周期,投入产出、资金需求时点和需求量等特点,为农农资打、收购商提供融资服务,从而为整个产业链提供了资金支持,既推动了产业发展,又实现了自身获客。三是创新产品供给。以产业集群和产业链为服务对象,该行推出针对性强、匹配度高、期限合理的信贷产品,满足特定产业、特定主体的融资需求。为大姜产业链各环节中的基础客

户群体,该行量身定制“姜易贷”信贷产品,实行利率优惠,拓宽担保方式,灵活期限管理,满足姜农种植户、农资经销商、大姜收购商的资金需求。目前,该行已发放“姜易贷”312笔、金额3400万元,有力支持了当地大姜产业的发展。

变“产品营销”为“场景服务”,拓宽拓新服务领域 伴随农村金融服务需求日趋多元化,传统以产品为导向的营销策略已不能适应形势变化,与此同时,提供场景服务以更丰富的内涵、更全面的支持、更优质的体验,成为农商行延伸服务领域、提升服务价值的重要举措。一是打造智慧便民生活场景。基于社区生活场景,该行打造了“一卡通用智慧社区”线上缴费模式,累计签订合作协议45份,系统代收各项费用7724笔、金额385万元,切实便利了居民生活。此外,该行积极深化智慧营销场景建设,推出了集金融、电商、便民、科技、社区服务“五位一体”的“金融超市”,并已建成刘辛社区等5个“金融超市”,累计吸纳存款2269万元,推介贷款36户、金额408万元。二是定制个性化支持策略。该行坚持市场导向、需求导向,针对产业链各环节、不同主体的资金存取、支付结算需求,开展了提供上门收款、结算绿色通道、聚合支付等服务,在青阜农业公社发布“普惠金融卡”,该卡主要面向农户、农产品经纪人、农业合作社和新型农业经营主体等涉农小微客户,除具有金融服务、无感支付、活动积分、费用减免四大特点外,还提供便捷收款、快速结算、预约上门等一系列增值服务,有效满足了客户

个性化需求。目前,该行已累计发放“普惠金融卡”3.6万张。三是强化科技赋能。该行不断加强同地方党委政府的汇报沟通,并积极与当地农业农村、人社局、大数据局等职能部门沟通合作,通过深入开展公私联动营销,借助自主研发的“兰图绘”“畅e推客”等科技创新工具,实现了数据可视化、可量化、可验收,建立了行政村、小微企业、个体工商户和城市社区“四张清单”。目前,该行已建立农户档案10万户,累计获取个体工商户清单近2.5万户、小微企业清单2003户、城市社区(小区)网络信息60个。工作中,该行班子成员分片包靠,带队与村“两委”、社区居委会、小微企业、个体工商户建立合作关系,不仅为其提供融资授信和结算服务支持,而且以提供代发工资、存款等服务为切入点,为辖区客户开立银行卡、签约电子银行产品、办理签约授信,挖潜和满足其各种服务需求。

农业的出路在集约化、机械化、科技化。为此,昌邑农商行将继续发挥点多面广、贴近群众的服务优势,持续做好对新和盛农牧、宏大生姜、青阜农业公社等新型农业经营主体的信贷资金支持,助力其做大做强,带动农民增收致富,打造出一个农业提质增效、农村美丽宜居、农民增收致富的乡村振兴新样板;同时,以“科技赋能”为抓手,通过更多的惠民、利民政策,扩大普惠金融覆盖面,提高普惠金融指数,更好满足客户多样化、多层次的金融需求,全面助力乡村振兴。

(作者系山东昌邑农商行党委书记、董事长)

用新发展理念书写农商银行时代答卷

□ 王刚

新发展理念不仅是我国顺应客观规律、实现科学发展的理论指引,更是各行业实现科学发展、高质量发展的实践指南。面对经济新常态下更加激烈的银行业竞争,在农商银行强基固本、爬坡上坎这一关键时期,新发展理念对农商银行推动“三大银行”建设,满足实体经济新需求,新特点,实现新时期的转型升级具有重要引领作用。

坚持创新发展

理念创新,提升内生动力 一是农商银行要从根本上转变发展观念,就要摒弃一味追求短期经济效益,转向寻求创新型、内生型发展。二是农商银行要摒弃蛮力竞争和过分追求“人有人必有”的同质化竞争,转向发挥自身特色及比较优势的差异化竞争。三是农商银行要将创新理念贯穿于改革经营管理的金过程,营造良好的创新氛围,鼓励员工勤学好思,不断激发员工的创新活力。

产品创新,顺应市场发展 一是农商银行要培养敏锐的市场嗅觉,顺应市场发展变化,提前谋划部署,从企业机制、

产品创新、服务质量等方面适应市场新形势。二是要根据企业经营发展方向,主动分析客户需求,做好产品创新,为金融消费者提供丰富多彩的金融产品和服务,引领行业风尚,如利率市场化改革后,利率变化使得固定利率的金融债券面临更大的风险,银行发行浮动利率的金融债券,能够降低利率波动导致的风险。

技术创新,做强技术支撑 一是农商银行要更加重视核心技术研发,做好技术支撑,确保以互联网金融为基础的网银支付、手机银行等服务的安全、稳定、便捷。二是农商银行要加强技术创新,在进一步提高互联网金融安全性、便捷性、用户体验度等方面多创新。

营销创新,树立品牌新关注 农商银行要保持营销模式的与时俱进,勇于突破传统营销困境,从内部网点布局的视觉营销,到以互联网技术为依托开展的外部营销,关注民生、关注实时热点,契合当下国内政策和市场需要,创新营销模式,提高市场占有率,树立品牌新关注。

坚持普惠发展

加强服务载体建设,实现线上线下“齐放花” 农商银行要充分利用网点

多、客户多、服务范围广的优势,全面发展线下传统物理网点和线上金融服务业务,持续加强乡村金融服务站(点)建设,推广手机银行安装使用,线上线下两处发力,实现“日常金融不出户、基础金融不出村、综合金融不出镇”。

加强金融支持,巩固“三农”阵地 一是农商银行要加强对农村产业发展和结构调整的分析研判,以小额农贷、扶贫贷款为抓手,积极开发合适的金融产品,加大农村地区的金融扶持力度,特别是对发展前景较好或具备地方特色的行业要予以重点支持,推动形成完整的产业链,促进农村地区经济结构转型。二是要积极开展“阳光信贷”活动,规范化、透明化开展信贷业务,提高“三农”对信贷业务的认同感和使用度。

加强服务意识,做好业务上门服务 一是农商银行要进一步提高员工服务意识和服务水平,深入践行“客户少跑路,自己多入户”的服务理念,改“坐商”为“行商”,扎实开展“走千访万”活动,普及金融知识,提供金融服务。二是针对偏远山区客户或城镇老弱病残客群,要提供更加人性、暖心的金融服务,切实做到依靠群众、服务群众,推动普惠金融工作。

坚持“开放发展”

加强跨行业合作,探索发展道路 一是农商银行要以合作共赢为导向,不断加强与合作、证券等行业的合作,扩大代理业务范围,提升中间业务收入。二是加强与公共机构,如不动产中心、学校、医院等机构的合作,增加业务延伸窗口,增强综合服务能力。三是加强与科技机构的合作,增强科技化、智能化水平,提高品牌影响力。

加强同行业沟通,做到整体提升 一是农商银行要以取长补短、见贤思齐为出发点,主动学习其他商业银行先进、有效的经营策略和管理经验,内化为自己使用。二是主动交流分享金融领域的最新观点、新理念,力争在发展的关键环节抢占先机。三是主动开展同行业员工座谈会,鼓励员工学习同行宝贵经验,分享并收集业务办理中存在的共性、个性问题,认真加以分析研判做好问题处置和规避。

坚持“智慧发展”

服务渠道的“智慧” 农商银行要以金融科技为支撑,以智能设备为基础,构建起综合智能、员工通用的新体系,建

立起柜面与厅堂、业务办理与客户维护间灵活调度和综合利用的智能服务模式,实现多渠道的智能服务“网点”。

服务形式的“智慧” 农商银行要围绕5G为代表的技术革命,主动进行服务变革;要积极探索无介质服务体系、语音办理服务体系、智能设备与后台人工智能系统的无缝连接;要以多样的服务形式,不断增强服务水平与竞争实力,更直接、更透彻、更敏锐地为客户提供“慧”服务。

服务体验的“智慧” 农商银行要积极向上“智慧银行”发展先驱的商业银行学习,探索“金融+科技+生态”服务思路,通过场景和业务的深度融合、人文服务和先进技术的紧密融合、区位优势和金融元素的全方位整合,以极“智”体验开拓“智慧”服务的新业态。

坚持协调发展

把风险管理放在更加突出的位置 农商银行要一手控风险,一手抓发展,坚持在风险可控、成本可承

如何推动农商银行党建与业务融合发展

□ 张相俊

为充分发挥党建引领作用,农商银行要压实管党治党责任,积极推动党建和业务深度融合,为农商银行转型发展提供坚强组织保障。

坚持问题导向,夯实党建工作基础 一是坚持以上率下,加大基层党建力度。农商银行党委成员要带头落实“一岗双责”,建立健全党建工作机制,加强基层党务人员培训,规范支部建设,完善基层党建考核办法,强化制度刚性约束,引导支部主动开展工作,发挥基层战斗堡垒作用,为业务发展赋能助力。二是严格标准要求,持续巩固创建成效。农商银行要持续开展标准化支部“回头看”活动,自我检视问题不足,确保标准化支部“始终达标”;总结过硬支部创建经验,对照短板,全面提升,加快过硬支部创建步伐;对标先进单位,加强交流学习,创新活动形式,提升党建活动成效,打造亮点特色。三是抓牢党员管理,发挥先锋模范作用。农商银行要严格党员发展流程,从源头上把好党员发展质量关;加强党员思想政治教育,强化理论武装,坚定政治立场,牢记初心和使命;聚焦中心工作,发挥先锋模范作用,选树先进典型,发挥引领作用,推动业务转型发展。

做实党建共建,深度融合业务发展 一是加强支部共建指导。农商银行要结合年度党建共建工作计划,本着促进业务发展的原则,引导支部科学确定共建单位,丰富共建形式及内容,其党建工作部派员全程指导参与共建活动,确保共建工作扎实开展,避免流于形式。二是加强后续跟进对接。农商银行要针对部分支部共建流于形式,后续主动开展活动少的问题,建立共建支部活动台账,督促引导支部定期与共建单位开展活动,加强合作,深度融合,助力业务发展。三是定期开展考核通报。农商银行要建立基层支部党建共建活动定期通报制度,将结对共建活动成效纳入基层党建考核项目,按月通报排名情况,对落后支部书记进行约谈,引导基层支部将共建活动真工作为推动业务发展的一项重要举措。四是建立分享交流机制。结合党建共建开展情况,农商银行要适时组织召开现场会、座谈会或交流会,共同研究解决共建中遇到的难题,推进共建活动深入开展;选取开展较好的支部总结分享典型经验做法,发挥标杆引领作用,以点带面,推动党建共建工作深入开展。

做好“结合”文章,打造党建品牌效应 一是加强试点支部指导督导。农商银行要召开专题会议统筹推进品牌支部创建活动,集思广益,开拓思路,加强对基层支部的指导;不定期督促试点支部扎实开展创建活动,确保将创建支部品牌活动落到实处。二是创新品牌创建思路。为引导支部开拓思路,树立精品意识,农商银行要结合辖区特色、支部特色,对活动主题、活动载体、活动内容、活动方式大胆探索和创新,注重做出特色、做出品质,激发基层党建活力。三是做好品牌支部结合文章。与建设学习型党组织结合起来,与固本强基结合起来,与业务发展紧密结合起来,引领党员亮身份、亮职责、亮承诺,将支部品牌转化为推动工作强大动力。四是强化示范引领作用。提倡主动加强与先进支部学习,积极走出去、引进来,学习外地品牌支部建设经验;结合试点支部推进情况,通过党建工作简报、微信公众号等形式,大力宣传品牌支部创建好经验、好做法,提升支部品牌在党员群众中的知晓率和参与度,扩大支部品牌影响力和知名度。

(作者单位:山东润昌农商银行)

受的前提下推动业务发展;要处理好资产业务和负债业务的关系,适应利率市场化的新变化,优化资产负债结构,尤其是在存贷息差严重收窄的现实和趋势下,协调好表内外业务的关系,做大总量,做优质量,增加利润源。

调整银行客户结构,做好局部与整体的关系,形成协调发展 国家鼓励支持中小企业贷款,对于农商银行来说这是一个机遇,农商银行应该在确定中小企业贷款风险的基础上,积极提高对中小企业的贷款额度,力争更多符合其特点的金融产品及衍生品。

(作者单位:四川峨眉山农商银行)