

拥抱移动互联网 打造“智慧营业厅”

——关于快速推进我行Wifi(无线网络)建设的调查与思考

倪七一 周心阳 边鸿亮

随着互联网时代的全面到来,无线上网正逐步遍及我们的生活,也对金融行业产生了巨大的影响。Wifi(无线网络)的应用,进一步强化了移动互联网运营模式,随处可见的Wifi给消费者带来了便捷的网络体验的同时,也给金融机构的运营带来了新的机遇。

不少市民特别是年轻人在银行办理业务时业务时碰到长时间的排队等待时,手机上网玩游戏、社交已成为打发无聊、学习利用的首选习惯。如果此时营业厅能提供免费的无线网络的增值服务,必定使我们的客户服务得到质的改变。难怪有市民说:“这样的人性化措施不但可以让市民在等待的过程中打发时间,也在无形之中规避了不少因为等待而引起的纠纷。”

银行业是嗅觉最灵敏的行业之一。现今移动互联网的发展和各种移动电子工具的普及,让银行业嗅到了在互联网电子领域面临的挑战和机遇。因此各个银行都开始积极推行营业厅免费Wifi覆盖工作,据权威数据显示,广发银行全国32家分行于2012年底正式启动Wifi建设,今年已在全国600多个网点铺设了免费无线网络;光大银行近期在全国72个城市,624个网点同时推出免费无线网络,市民在所有的光大银行网点基本都能享受;浦发上海地区Wifi全覆盖;浦发银行上海地区网点WLAN覆盖数量已达到125家,覆盖率达93%;在浦发银行网点,打开Wifi,便能搜索到“CMCC-SPDB”的免费无线网络,同时还有该银行相关优惠活动信息……可见银行Wifi热点的建设已成为一场打造银行特色服务的战争。

考察调研,我们对积极推动营业厅免费Wifi建设的意义,进行了以下五个方面的总结:

1、分流业务,减少排队现象。Beta财富管理的数据显示,在银行网点营业厅部署互联网Wifi,可分流20%以上前来办理业务的人员,主要是通过手机网上银行办理业务,平均节省30%的排队等候时间。

2、分散注意力,减少客户抱怨现象。当客户在等候时,可使用Wifi免费上网,分散等待注意力,不但提升了用户体验,缩短排队等候的“心理时间”,也能够减少客户排队等待时间过长的抱怨,提升客户满意度。

3、提升体验,推介新业务。在客户使用Wifi时,大堂经理要加以充分的引导,如向顾客展示我行手机银行客户端,推荐我行个人网银、手机银行、网上支付等产品,积极向客户开展现场营销,结合现场

手机银行客户端体验,争取把客户发展为我的网上客户。

4、综合服务,提高客户对碎片化时间的利用。现在的智能手机、平板电脑基本都支持Wifi,这可以让客户尤其是年轻客户在等待办理业务的时间里,通过我行手机客户端轻松查询账户、理财产品、贵金属行情等信息,还可以直接办理信用卡还款、缴纳水电费、话费充值、购买电影票、彩票、机票等增值服务,利用各种无线设备浏览信息、查看电子邮件或处理各种事务,甚至是玩游戏。

通过笔者走访发现,目前绍兴各大银行,尤其是在国有银行和商业银行的大营业网点办理业务时,可以享受免费的Wifi服务。如杭州银行营业部大厅设有需通过短信验证码接入的Wifi(如图1所示),接入后直接弹出客户端下载窗口(如图2所示),客户可以通过客户端进行一般业务的查询与办理(如图3所示),甚至还可以玩“采钻石”的游戏(如图4所示),就像在自己家中一般轻松自在。



图1 杭州银行Wifi接入界面



图2 杭州银行客户端下载界面



图3 杭州银行客户端界面

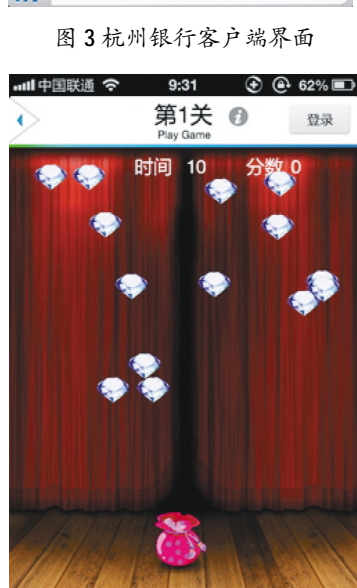


图4“采钻石”的游戏界面

由此可见营业厅Wifi的建立会大大推动营业场所的服务效率与质量。那么在打造智慧营业厅的时候,我们应如何借鉴现有模式推进自己的特色布局呢?我们不妨考虑以下几个方面:

一是循序渐进推广
根据网站建设规划,逐步推开,先从小型网点、精品网点实行,如营业部。根据试运行效果、客户接纳度等,再逐步改进不足,并向其他网点层层推进,最终全行推广。

二是在接入方式进行方案筛选
根据实际情况,决定是实行无

验证登陆、密码登陆,还是短信验证码接入。

无验证登陆。虽然接入方式最简便,但容易造成网络拥堵,而且也容易产生由于广告自动弹出而引起的不必要麻烦。

密码登陆。典型代表,建设银行绍兴分行营业部。虽然密码登陆很好的解决了上述问题,但由于客户不熟悉密码,故还要向营业厅工作人员询问,这从另一个方面也加大了工作人员的负担。

短信验证码。该方式是目前各领域无线网络覆盖的主流方式。客户只要打开WLAN,选择相应Wifi热点并连接,系统就自动弹出验证页面,然后输入手机号码点击“获取短信密码”,输入密码,便可享受免费无线网络服务。这样的方式,可以在1分钟内完成,方便快捷。

三是做好配套设施建设

客户在体验我行网络化自助服务的过程中难免出现手机故障或者没电的情况,我们可以通过与手机供应商合作的方式在网点增设iPhone手机和Android手机,方便客户在网点内现场体验手机银行便捷快速的功能,为客户提供各类专业化的银行业务外,同时也可提供商家优惠信息、周边查询、手机商城等移动互联网特色鲜明的增值服务,尤其是全国转账汇款手续费全免的优惠。

全面建立营业网点Wifi是将我行营业场所打造成“智慧营业厅”的关键一步,想要打造“客户体验最好的电子银行”,不仅是指在网上银行、手机银行等电子银行渠道为客户提供更便利的服务,也包括在传统的网点为客户提供更加便捷、快捷的电子银行服务体验,通过“电子渠道+物理网点+客户经理”三位一体的紧密协同给客户提供最优质的服务,真正打造“最具创新能力的银行”。

主动拥抱移动互联网,积极打造“智慧营业厅”,提升服务品质,必将成为打造“普惠、特色、满意”社区银行的有效途径。加快移动金融服务体系建设步伐,更好地适应与满足客户的消费需求,提高对客户的服务粘性,已成为我行服务建设的下一步重点考量与重点头。(营业部)

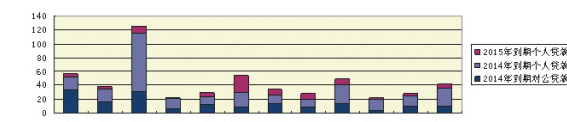


浅析对我行贷款到期日结构的优化

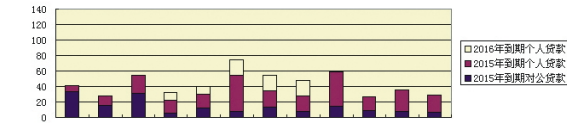
本文以舟山支行为例,对我行贷款到期日结构优化的方式、原则、好处、有利因素及难点进行简要的分析,以供大家参考与讨论。

一、优化示意

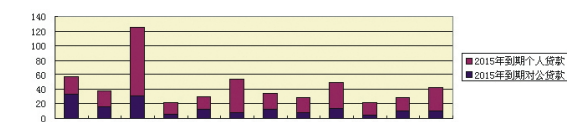
1、目前贷款到期日结构(图一)



2、2014年不调整贷款到期日结构(图二)



3、2014年调整后贷款到期日结构(图三)



注:(1)2014年1月30日除夕,2月7日正月初八;2015年2月18日除夕,2月26日正月初八。(2)图二、图三在下面假设条件下成立:①个人贷款大多数为30万以下,贷款期限可在二年内自由安排;②2014年到期的贷款原拟周转期限均为一年;③不含新增贷款户数及不良贷款,并暂时忽略贷款到期还款因素。

4、具体调整方案(2014年):1月,将到期个人贷款其中的10笔调整至4月(期限为15个月);2月,当月发放贷款到期日全部安排在2015年2月15日之前,将到期个人贷款其中的10笔调整至5月(期限为15个月);3月,将到期个人贷款其中的70笔调整,20笔至6月(期限为15个月),20笔至7月(期限为16个月),20笔至8月(期限为17个月),10笔至9月(期限为6个月);4月—9月,将上述1至3月调出个人贷款的分期调进,其中4至8月的调进贷款的到期日在2016年体现,9月的2015年体现;10月,当月发放贷款到期日全部安排在2015年10月10日之后,将11月调出的对公贷款调进;11月,将到期对公贷款其中的5笔调整至10月(期限为11个月),将12月调出的对公及个人贷款调进;12月,当月发放贷款到期日全部安排在2015年12月20日之前,将到期对公贷款其中的3笔和个人贷款其中的10笔调整至11月(期限均为11个月)。

二、优化原则

1、循序渐进,先易后难的原则。不求一次到位,尊重历史原因及客观条件,首年主要从调整个人贷款开始,对公贷款基本维持现状。

2、适用性原则。在新业务拓展最佳时期为客户经理腾出时间,将第一季度(特别是三月份)的到期贷款尽量调整至全年到期较少的第二季度和第三季度。十二月是各项指标冲刺阶段与来年的筹备阶段,将到期贷款中的部分贷款到期日相应稍做前移。

3、风险谨慎性原则。将原个人贷款期限一年的仅根据调整需要延长三至五个月,存在风险隐患的压缩至六个月左右,原二年期贷款保持或压缩期。

4、对节假日、关键时间点具体对待的原则。如:国庆节前后各三天,春节假前三天与后八天、季度末前后各三天(其中第四季度末前10天)不安排作为贷款的到期日等。

5、特殊贷款特别对待的原则。存在一定风险隐患且数额较大的贷款,到期日尽可能不安排在第四季度,不安排在月末(季度末、年末更加不宜)。

三、优化好处

1、贷款到期日结构在全行范围内更加均衡和合理,有利于各部门、各分支机构等更好地发挥各自功效,有利于保证各相关人员工作的有条不紊。

2、奠定将来新业务拓展的坚实基础,使各相关人员特别是客户经理能在有利时期(如第一季度)卸下历史包袱,有更多的机动时间开展相关的业务。

3、提高了相应的收益。根据我现行利率政策(上浮利率制),短期贷款利率与中期贷款利率在上浮相同比例的情况下有所区别,在调整中,相当部分一年期的贷款期限延长三至五个月,成为中期贷款,对应收益更高。

4、有利于风险把控。在调整中,势必要与客户多进行一些沟通,能更加深入了解客户相关情况,比如他们的产品周期等。如果了解到一些不太有利的因素,正好能将其贷款期限调整至适合的时间(如缩短期限保持关注或将其到期日设在利于我行处理的时间)。

四、有利条件

1、当前或今后较长一段时间,对于我行来说,是防控风险、稳健发展的时期,正好有较多精力和时间来开展此项工作。

2、金融市场整体偏紧,买方市场特征比往年较为明显,相对来说,客户对金融机构的同比选择不多,其配合我行开展工作的意愿程度将更强一些。

朱鸣芳

2013年是中国金融市场历史上不平凡的一年。债券市场经历了翻天覆地的变化,市场监管力度之大为近年所罕见,“流动性”显得弥足珍贵。6月份以来,货币市场利率、债券收益率不断创新高,整体抬升了一个大台阶。债券市场价格在上半年小幅上行后快速下跌,中债综合指数(净价)年末收在96.07点,较上年下跌4.65%,创2002年以来年度最大跌幅。市场整顿、监管政策频出、货币政策主导、银行间流动性稀缺、债券供需阶段性与时点失衡,宏观数据的冲击等等,都使得市场走势难以如往昔研判,市场研究的传统分析与逻辑受到了重大挑战。

随着金融改革,金融市场功能的继续深化,我国直接融资得到较快发展,多层次资本市场体系建设进一步推进,脱媒化进程进一步加快。从中债登记统计报告来看,2012年债券发行量达8.03万亿元,托管量达25.44万亿元,信用债发行量达3.78万亿元,商业银行金融债发行达3933.7亿元,我国间接融资占比由2007年的91%下降到了80.9%,债券融资占直接融资的比重由60%增长到了90%。银行间投资者成员已达12415家,农信机构成员已达1178家,占金融市场的79.60%,且还在不断上升趋势,农

农信机构投资业务与风险机制建设的思考

村金融机构已经成长为银行间市场一支不容小觑的主力大军。

投资业务在商业银行业务(农信机构)业务比重的日渐增加,对商业银行业务资产配置、经营效益及缓冲作用的作用越来越大。但在利率市场化、经济金融形势日益频繁地变幻的今天,如何有效防范与管理投资风险,在确保流动性、稳健合规运营的前提下促进经营效益最大化、最合理化已经是我们农信机构迫切要思考与探索的问题。

一、当前投行主要业务经营
目前国内金融机构投行业务主要涵盖本外币同业拆借、同业存放、债券(票据)回购、票据转贴现、信贷资产转让、债券(包括企业债券、短期融资券等)发行与承销买卖、公司理财、兼并收购、项目融资、资产及基金管理、投资咨询、资产证券化、外汇买卖以及金融衍生产品等中国银监会批准经营的各项资金业务。

农信机构投资业务以参与资金业务、债券买卖投资、代客理财、票据转贴现、贵金属等中间业务为主,主要侧重配置兼顺量交易的操作模式,投资业务与全行的流动备付率、存贷比、资本充足率等指标密切相关,投资收益已经成为农信机构经营效益不可或缺的一部分。

二、目前投资业务存在的几种主要风险

流动性风险 当前银行间市场的流动性风险主要包括市场及时融资与债券、票据等资产,能随时以合理的价格在二级市场上出售、转让,而不会给债券、票据持有者带来任何损失的可能性。

利率风险与价格风险 国家采取货币政策调控手段,诸如调整准备金率等等会带动市场利率的变动,导致债券、票据资产价格随之变动,从而会给投资者带来损失的可能性。

新企业会计准则实施后,如果投资计划、期限配置不合理,对利率变动、资金流向预测不准确,机构将面临债券变现能力减弱,公允价值变动损益盈亏、减值准备计提,从而产生价格风险,变现损失。

信用风险 指债券、票据到期发行方(或兑付方)无法按时兑付本息的风险以及银行间市场交易机构对手因临时资金问题无法及时到期兑付履行合约的风险。当前发行机构增多,信用品种扩容,再加上无担保债券的推行,随着央行宏观政策的调整贷款的控制,企业经营压力增大,债券、票据投资的信用风险不容忽视。

政策性风险 主要指因国家宏观经济政策调整引起的一系列投资风险,资金清算风险等。如准备金政策、存贷款基准利率调整、产业宏观政策变化,都会引起资金面变化,引起市场利率波动从而产生一系列反应。2013年,资金面的宽窄变动引起大起大落的利率变动,让银行间市场成员经历了多次真正的流动性风险、利率风险、信用风险的多重考验。

操作风险 主要指交易人员违规操作或操作不当产生的风险。投行业务操作的政策性、及时性、交易过户资金清算方式的控制非常重要,交易人员必须熟练掌握银行间市场交易规则,及时把握交易交割、大额汇划等系统的操作时间点。

三、当前农信机构投资业务中现状

1、缺乏条线清晰的专业研究、决策、投资管理机制。当前农信机构相对缺乏专业专职的市场研究队伍,缺乏系统性的决策机制及市场维护、服务机制,无法随着国际、国内宏观经济形势与市场变化做出及时应对。

2、目前农信机构业务品种相对单一,投资业务实际多为资金

运营业务,短期的即时资金运作较多,缺乏统盘性、前瞻性的宏观策略,缺乏长远、分期目标的提前合理安排。

3、风险管控考核体系,从业队伍队伍建设有待完善。
目前农信的投资业务缺乏专门的授信管理、风险管控体系管理以及相对独立的考核评价机制,从业队伍严格的资质、执业经历要求,兼职、混岗操作较多。

四、投行业务发展与风险机制建设的思考

加强制度建设,对投资业务的组织架构、业务操作程序进行系统化、程序化,实现投资业务的规范化、制度化。

(一)加强制度建设,严格内控管理

1、完善“投资业务风险管理”、“流动性管理”、“同业往来管理”、“投资理财产品管理”、贵金属等“中间业务管理”、“投资交易”等相关制度与操作规程;

2、严格实行纵向与横向的前、中、后台相分离的业务处理流程,杜绝交易操作风险,从定量和定性两方面实时监控投资风险,确保各项风险指标得到贯彻执行;

3、建立逐级投资授权和决策

制度,及时根据市场预期与趋势判断提前做出投资决策,及时做出应对策略调整。

(二)建立全行资金预算、投资管理体系,强化风险防范,提高运作效率。设立专业专职人员,建立投资计划与风险效益预测机制,加强投资资产风险与效益核算,做好每笔投资资产跟踪管理与兑付的提前安排与提醒。

(三)建立流动性风险、系统故障的应急措施,建立风险监控体制,加强系统性风险压力测试与投资业务应急演练,充分利用省联社资金系统及万得金融终端等平台,及时预测、防范化解风险产生。

(四)加强人才培养,加强专业队伍建设

1、建立专业专职、稳定高效的投资决策机制与业务团队,立足本行实际,拓展业务品种与市场客户资源,注重信息积累,在保证本行资金充分流动、围绕全行综合监管等各项指标的前提下,积极运作资金,尽力为投行业务发展搭建与创造更大空间。

2、加强交流与培训学习,提高从业队伍业务素质,提高债券市场及货币市场发展规律的分析与风险防范能力,适应市场竞争和现代银行业务的需要。

以上观点仅供参考,不当之处敬请批评指正。
(投资银行部)