



热门文章

用多元线性

间借贷利率

何加强会计

国外汇储备

如何处理银行

章

章

品市场竞争

业银行走混

国存款保险

国创业板市

华夏并购案

[2009年8月]地方中小商业银行金融服务存在问题及其对策

【字体：大 中 小】

作者：[曾帆] 来源：[本站] 浏览：

随着中国金融市场走向全面开放，作为中国银行业重要组成部分的地方城市商业银行和其他一样，面临着金融环境市场化和国际化所带来的双重压力。在金融市场竞争越来越激烈的形行业的竞争从本质上就是服务竞争。而资产、规模、服务、人员素质、技术力量等方面都处势地位的城市商业银行，提升金融服务水平成为亟待解决的问题。

本文简要分析了地方城市商业银行金融服务存在的实际问题，并就新形势下城市商业银行如融服务改革与创新，全面提高城市商业银行金融服务工作水平进行了探讨。

一、地方城市商业银行金融服务方面的问题

(一) 在金融服务市场定位上摇摆不定

城市商业银行从成立之初就已经明确了“服务地方经济、服务中小企业、服务城市居民”的位。部分城商行在这些方面确实也形成了一定特色，但诸多城商行在实际经营中，仍然存在大客户这一现象。一些城商行为求快速发展，几乎涉足所有的业务领域，力求经营种类多样大量人力、财力与国有银行和股份制商业银行争抢大项目、大客户，忽略了其既定的服务市企业目标客户，所提供的金融服务未贴近中小企业和居民个人，体现不出“中小企业的银行行”这一基本市场定位。对此早有专家学者指出，对于城市商业银行来说，所取得的大客目很大程度上是通过当地政府的政策支持或以较为低廉的资金价格取得的，从根本上缺乏与和股份制商业银行抗衡的实力，在竞争中明显处于下风。

城市商业银行缺乏有效的定位与发展战略，在服务方向的摇摆不定，势必导致城市商业银行不明确，竞争策略针对性不强，其产品创新、服务创新带有盲目性，其结果是不仅在与国有份制商业银行的竞争中被受积压，并且还会逐步丧失了原有服务中小特色和优势，直接导融服务方面失去方向，面临危险。

(二) 产品单一，创新意识差，服务同质化严重，无法满足客户的差异化需求

受到自身规模、实力的限制，多年来城市商业银行业务多集中在存、贷款领域，中间业务发开展的新业务其他行相比来说也都是其已有产品，产品同质化严重，没有自己的特色和主打其根源主要是城市商业银行在金融产品开发方面存在较大制约，四大行、股份制商业银行在和手段上动作超前，每年都会有一大批新的业务品种面市，且产品目标明确，针对性强的产品研发和市场竞争力，在为社会提供全方位优质的金融服务，更为自身带来丰厚的加之大量的社会资金和众多的客户资源，而很大一部分城商行在金融产品方面没有整体规划，业之限制无法办理基金买卖、企业理财产品、外汇结售汇、证券股票等业务，造成城商行业务品一，在激烈的市场竞争中不具有竞争能力。

其次，中小地方商业银行金融创新的能力和意识较低，风险控制能力薄弱。为控制风险，开品大多也是创新力度不高、技术含量较低的产品，而那些开发风险较大，预期收益也较大的么模仿现有产品进行改良复制，要么等到其他银行同类型产品已进行了市场推广，并且取得效果后，才敢投入市场，但已丧失有利先机。

(三) 科技水平相对不高，产品科技含量低，手服务段单一

目前，随着银行业务科技水平的以及客户需求的不断提高，自助银行、网上银行、电话银行行日益受到客户青睐，而这些方便快捷的服务手段正是城市商业银行的软肋，与国有商业制商业银行相比，大部分城商行在银行卡、电子银行、手机银行、个人理财和网上银行、自新兴产品上刚刚起步，在科技方面，受资金、人才、设备等条件的制约，往往跟不上，影务的有效发展。虽然一些大型城商行在科技支撑业务方面取得了一定成绩，但相关业务发广度，抗风险能力，服务的稳定性、可靠性，自助设备的配置数量及布局、网上银行业务、的开发以及引导客户使用等方面与先进股份制商业银行还存在较大差距，这些因素直接制约业银行为广大客户提供高质量的服务。

(四) 人才水平较低

城市商业银行经过10年的发展，已在金融人才建设方面有了一定的进步，但由于自身实力所员培养、选拔、建设方面仍不如国有商业银行以及股份制商业银行完善。目前城市商业银行中小商业银行员工的综合素质相对较差，普遍存在服务意识淡薄，知识面单一的问题，无法供全方位、高质量的综合性服务。员工的综合素质与银行服务水平密切相关，没有高素质工，就没有高质量的服务，没有高质量的服务就制约城商行金融服务水平的提高，就会直接影响到金融业务的发展。

三、改善地方城市商业银行金融服务的对策

(一) 明确市场定位，实施差异化服务策略

中小城市商业银行应从自身的特点和实力出发，发挥自身的经营特色和发展优势，通过提高差异化水平来与国有大银行和股份制商业银行进行错位竞争，实施差别化、个性化服务。

首先中小城市商业银行要明确坚持“服务地方政府，服务中小企业，服务市民”市场定位，坚持支持地方经济发展的原则不变，大力培育“地方银行”、“社区银行”的品牌形象，讲求错位发展。其次要了解城市与社区的发展战略规划，了解本地企业的发展战略与金融需求，把主要精力放到解决所在区域内中小企业的发展需求以及满足个人客户日益增长的个性化金融服务需求上面，兼顾支持地方政府经济建设需求，不与国有银行争市场、争客户，突出、坚守中小企业银行特色，在市场定位、差异化竞争中形成自身优势。

(二) 创新产品，提高服务手段，走特色化发展道路

中小城市商业银行要根据自身经营特点，结合客户群体以及客户需求，在做好传统业务的基础上提高金融创新能力，为客户提供丰富的丰富金融产品和特色化服务，满足不同层次、不同群体的金融需求，提高服务效率和质量，促使银行服务水平迈上新台阶。

一是在政策允许以及符合监管要求的情况下可以充分开展银行间合作，利用银银合作的模式，向其他行引进一些较低风险的金融产品，满足个人客户金融需求。二是完善现有产品，并充分挖掘现有产品的潜力。三是认真调查了解客户的需求并与自身的优势和特点进行分析结合，在产品创新上做到扬长避短，有针对性。

120+ renowned advisors reveal what to buy and what to sell

Meet face-to-face with top investment experts

Acquire a global market perspective

Discover profitable investment insights...

The WORLD MONEY SHOW
Uniting the Global Investment Community

insights... investment biography discover

120+ renowned advisors reveal what to buy and what to sell

Meet face-to-face with top investment experts

Acquire a global market perspective

Discover profitable investment insights...

The WORLD MONEY SHOW
Uniting the Global Investment Community

insights... investment biography discover

当前国有银行、股份制商业银行都加大了对中小企业市场的竞争力度，纷纷涉足原本属于城市商业银行的传统业务领域，国家也制定了一系列政策帮扶中小企业的发展，而中小企业作为城市商业银行的传统业务，也面临激烈的竞争。因此城商行一定要利用自身法人经营，制定灵活、立足地方的特点，针对当前中小企业发展和经营过程中遇到的难题，在风险可控的前提下积极研究开发客户急需的特有金融服务项目，真正为客户解决困难，巩固和发扬特色服务，以特色服务营造竞争优势。真正体现服务中小的特色。

其次是作为市民银行，城市商业银行的创新应该体现在为市民对提供多样化、特色化的金融服务。有选择有重点地丰富业务品种、完善服务功能。比如开发市民实现集水电气费缴费、出行、理财于一身的卡通银行卡业务，使银行卡可以一卡多用。并且积极开办网上银行业务、手机银行业务，满足社区居民通过便捷手段办理多种业务的需求，加大自助银行的建设力度，满足居民的服务便利性要求，真正体现服务市民的特色。

（三）苦练内功，提高人员、科技水平

一直以来，人员整体素质不高，科技手段落后也是制约城市商业银行经营发展和金融服务水平的软肋。城商行要想发展，要想提高金融服务水平，提高人员和科技水平刻不容缓。

首先要加大对员工的培训力度，树立以客户为中心的理念的服务意识；提高员工业务素质，提高服务水平，使员工不仅能够对已有业务能够熟练办理，还能为客户排忧解难，提供准确的咨询服务，真正实现为客户提供综合服务的能力。

其次要大力实施“科技兴行”战略，近年来，国内商业银行都加大了电子银行渠道的建设力度，为客户提供各具特色的金融服务，实践证明，电子银行必将成为现代商业银行经营交易的主渠道，电子银行服务也将为广大客户提供更优质、更快捷的金融服务，而这些都需要强大的科技手段支撑。城商行在科技手段方面受到的制约因素较大，因此只有加快科技队伍建设。努力提升科技对业务发展和产品创新的支撑作用。提供快速、便捷、功能齐全的电子平台建设，丰富服务手段，完善服务功能，才能使城商行的服务水平和竞争实力迈上一个新的台阶，为下一步发展奠定了良好的基础。

（作者单位：南阳市商业银行）

【 评论 】 【 推荐 】

评一评

正在读取...



笔名:



评论:

发表评论

重写评论

[评论将在5分钟内被审核，请耐心等待]

【注】 发表评论必需遵守以下条例:

- 尊重网上道德，遵守中华人民共和国的各项有关法律法规
- 承担一切因您的行为而直接或间接导致的民事或刑事责任
- 本站管理人员有权保留或删除其管辖留言中的任意内容
- 本站有权在网站内转载或引用您的评论
- 参与本评论即表明您已经阅读并接受上述条款

Copyright ©2007-2008 时代金融

XML RSS 2.0



EliteArticle System Version 3.00 Beta2

当前风格: 经典风格

云南省昆明市正义路69号金融大厦