



热门文章

用多元线性

何加强会计

国外汇储备

国衍生金融

间借贷利率

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

[2008年9月]对威海市金融服务能力的调查与思考

【字体: 大 中 小】

作者: [李秀芹] 来源: [本站] 浏览:

为了解威海银行业金融机构的金融服务状况,寻找有效提高辖区金融服务水平和质量的途径威海市金融机构服务情况进行了调查。调查采取了实地走访、发放问卷、召开座谈会、暗访对8家金融机构的60个网点进行了调查,向300名银行客户了解了情况,发放了1000份调查问卷960份,有针对性地对各银行网点的客户排队情况、自助服务设施的配备使用情况、办理和业务量等情况进行了调查。通过调查,基本掌握了威海市金融服务能力的现状,了解到金融服务能力不足的原因,提出了提升金融服务能力的建议。

一、威海金融网点服务能力不足的表现

(一) 网点排队越来越长

目前金融网点普遍存在排长队的现象,主要呈现以下三个特点:

一是普遍性。各金融机构均存在不同程度的柜台排队现象,排队客户等待的时间小于5分钟的客户总数的10%,超过10分钟的约占85%,单个窗口排队客户最多时超过20人,按平均办理1至2分钟计算,繁忙时间客户办理1笔业务最长需等待时间约40分钟。

二是时段性。银行柜台排队现象主要集中在每日9:30~12:00、14:00~16:00之间。双休天和月末4天内客户排队现象尤为突出,这几天是水、电、电话、公交卡、养路费、基金申购代收代缴业务繁忙的高峰时段。另外,在央行加息、推出新基金、国债发行、股市高涨时排为严重。其中8:30至10:00主要是上班族、中老年人;10:30至15:00主要是购买基金、工人员;15:00至16:30主要是私营业主将当日营业收入现金缴存银行。

三是地域性。排队现象突出的银行网点主要位于商业贸易、行政事业单位、居民、学校比较区域,城市银行排队现象较县域银行严重,农村乡(镇)机构网点排长队现象仅在外出务工兑付高峰及粮食直补时较为严重。

四是业务差异性。银行发生业务量由大到小依次为:一般存取款,转账,基金、国债、保险失、冻结、换折、销户,理财业务等。其中:一般存取款业务占绝大多数。一些特殊业务如现、挂失、开户、新开理财产品账户等,消耗时间比较长,平均每笔业务超过10分钟。

(二) 柜台压力越来越大

从下表可以看出,在人均业务量逐年增加的情况下,由于单个网点金融服务人员的配比相对金融机构的临柜人员柜台服务压力越来越大。

金融机构业务笔数与人员情况表 单位:万笔、人

(三) 客户投诉越来越多

据调查,近几年随着我市居民对多样化金融服务需求的日益增多,客户对银行业金融服务的普遍低下,投诉率也呈明显上升趋势,其中客户投诉反映问题最多的就是对目前银行服务排长不满,可见目前普遍存在的排长队现象已经成为影响市民与金融业之间和谐关系的严重阻碍二、银行网点服务能力不足诱发“排长队”现象的成因

(一) 代理业务的快速发展导致柜面服务成倍增长

一是为吸引客户,各银行普遍开办了代发工资、代收话费、代收罚没款、代收水电费等中间致柜面业务快速增长。调查显示,被调查者2005年到银行办理业务的平均次数为12.1次,其调查者平均次数为7.5次,至2007年平均次数提高为22.5次,增幅为86%,其中农村被调查者数提高为13.6次,增幅为81%。表现在业务量上,据对文登市的调查,截至2008年3月末,辖业金融机构代收代付存款82,457户,月均代收代付额近3亿元人民币,其中现金收支近1.8亿币,87%以上的工资、91%的保险费、79%的话费及56%的水电费的收缴都是通过银行系统办理银行业务总量的34.7%。

(二) 居民理财意识增强,大量客户涌向柜台

近年来,各银行均推出了种类众多的个人金融产品,并加大了宣传力度,吸引了众多居民办理理财产品。据不完全统计,目前各银行代理基金品种均在50个以上,2007年威海市各银行代理基金交易及银证转账业务130,000笔,是2005年此类业务笔数的3倍多。

(三) 银行网点、人员优化整合导致客户和业务更加集中

在金融业务总量快速增长的同时,各银行的营业网点数并未有较大的变化,相反,在成本约束的影响下,各银行纷纷对网点和人员进行了优化整合,部分网点进行了撤并,窗口服务人员增加较少,2005~2007年威海市存款总量年均增长幅度为16.7%;贷款总量年均增长幅度为13.7%,金融总量呈明显上升趋势,而2005~2007年金融网点的数量则平均每年下降3.2%,从业人员数量基本维持不变,服务窗口与服务人员也未有较大变化,导致单个网点的年业务量在从业人员基本不变的情况下持续增加,网点和人员的服务压力也随着业务量的增加而增大,全市的金融服务能力受到严重影响。

(四) 自助机具等金融新型服务工具发展规模较小,分流作用未得到充分发挥

到2007年末,威海市仅有自助银行14个,布放ATM机326台,自助缴费机138台,全年共发生业务2286万笔,是柜面业务的22%,业务分流作用尚未得到充分发挥,常常见到银行柜台前排长队缴费、取现,而自助机具前空无一人的局面。调查显示,基层广大客户普遍对科技含量高的银行业务方式认可度不够,有94%的客户对金融知识比较匮乏,3%的客户对网上银行不知晓,45.7%的银行客户不了解ATM、POS、网上银行等新金融知识,59%的银行客户认为ATM、POS、网上银行等新金融产品不如传统金融产品安全,表明金融知识的宣传有待加强。

(五) 银行账户服务功能尚不完善,加剧了排队现象

一是账户功能单一。目前,我国国内商业银行的账户功能仍然较为单一,如信用卡不能办理定期储

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

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

蓄，储蓄账户不接纳透支申请，双币种信用卡的使用范围更是受到很大限制，等等，储户不得不持有多个卡多户。二是部分商业银行“一卡多户”服务功能较为落后，如在建行网点购买基金必须在储蓄卡（存折）的基础上增办1个证券卡，包括网上银行用户等所有客户每次申购或认购其他种类基金必须到前台增开1个证券户才能办理，因此增加了办理业务和排队所花费的时间。

三、我市金融网点服务能力不足的影响

（一）对客户的影响

由于银行网点服务能力不足，导致市民在网点办理业务时要耗费大量的时间排队等待，无形中给客户正常的工作和生活造成诸多的不便。

（二）对银行业的影响

据调查，由于客户在排队等候时产生的情绪不满或心理厌烦，会严重损害银行业窗口服务的对外形象。由此可见银行排队问题不仅影响了一家银行的对外形象，导致客户对银行的认同度降低，对今后的业务发展形成制约，同时更影响了整个银行业长期的健康发展。

（三）对全市经济发展的影响

近几年我市优越的地理位置和良好的投资环境不断吸引着大量的区域外投资者来威海创业。银行作为当前主要的融资和理财平台，连接着各行各业和千家万户，起着展示我市服务形象的窗口作用。而网点服务能力不足、银行排队长队现象的普遍存在，不仅严重影响了我市金融生态环境的建设，也不符合当前构建“和谐社会、和谐威海”的精神，久而久之，将会对我市经济发展造成不利影响。

四、对策与建议

（一）金融机构应强化服务意识，构建良好的服务机制

一是各金融机构要对网点进行合理布局，在考虑经营成本的同时，适当增加网点数量，在同一网店内，增设柜台服务窗口，减少“VIP客户”窗口，引导客户合理分流；二是通过加大柜面业务量和服务质量的考核力度，引导员工提高服务效率；三是分析研究网点业务规律，根据网点忙闲状况合理安排柜面服务力量，推行“弹性工作日、弹性工作时、弹性工作窗口”管理模式，提高现有营业网点办理业务的效率，提高金融服务的水平。

（二）普及金融知识特别是金融创新知识，加大金融新产品的推行力度

各金融机构、银联等相关部门要加大对银行卡等金融自助产品的宣传及知识普及推广力度，引导客户自觉选用非柜台服务渠道，提高公众对诸如银行卡、ATM、POS、网上银行等金融服务创新产品的知晓率，拓展网上银行、电话银行、手机银行等渠道，实现24小时不间断的非现金交易服务，使大部分网点非现金和票据业务能够通过电子银行分流完成，扩大自动存取款机、缴费机的覆盖密度，增加银行卡的发行和使用率，减轻临柜人员办理基础业务的压力，减少客户到银行“排队”可能性。同时大力推广人民银行小额支付系统的应用，提供借记支付功能解决居民到多个银行排队缴费难题。

（三）引导金融机构从提升银行品牌的高度去树立全新营销观念

一是尊重客户，为客户人性化个性化服务。深刻认识到“排长队”问题对自身服务品牌形象的负面影响，加大科技和服务投入，用心将每一项银行业务做精做细。二是积极学习外国银行先进经验，加快推进以降低等候时间为主要目标的零售网点转型，转型中降低客户等候时间的措施主要有智能排队、分柜办理、高低柜分离等。三是基层人民银行、银监局在做好对金融机构的监管与服务的同时，积极引导各金融机构树立以“优质高效服务”吸引客户的经营理念，为社会公众提供优质、迅捷的金融服务，实现社会效益与经营效益的双丰收。

（四）政府及相关部门应不断深化金融生态环境建设

通过本地金融生态的不断优化，增强各金融机构加大经营投入的信心，提高为社会公众服务的水平，同时吸引其他尚未在本地设立分支机构的银行早日设点，缓解金融服务能力的不足。

（作者系山东省文登市农村信用联社营业室主任）

【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



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