民生银行打造中国金融“沃尔玛”

探寻民生银行社区金融发展路径:“好邻居”式专业服务

“随着商业银行经营重心下移，纷纷发力零售银行业务,社区金融业务的重要性日益凸显。”民生银行有关部门负责人表示，该行自2013年7月率先启动社区金融战略，在这一新兴业务领域积极探索实践,逐步打造了全新的零售银行商业模式,即以“好邻居”式专业服务打造中国金融“沃尔玛”。

社区金融在国外已发展多年,但在中国,社区金融尚处于起步阶段,并且与国外社区银行的市场环境、服务内容等存在较大差异,发展模式也有所不同。在国内没有成熟经验可供借鉴的情况下,民生银行先行先试,认真总结国外社区金融的内在规律性特征,积极探索实践,逐步形成了具有中国特色的社区金融发展理念和路径。

俗话说“一招鲜吃遍天”。在银行业同质化竞争日益凸显的今天,想要从中脱颖而出,就必须有拿得出手的“一招鲜”。入湘七年来,民生银行长沙分行扎实推进“社区金融”战略,一跃成为长沙金融街上一颗引人瞩目的新星。

■通讯员 魏鸣笙 记者 潘海涛

我国社区金融尚处于起步阶段。

家门口

温馨的格局+人性化的服务

银行离你有多近？如今,包括刘建伟在内的不少长沙市民发现,近两年在自家小区里出现的民生银行社区银行网点,让许多金融业务在家门口就可办理了。

走进民生银行长沙分行多个社区支行,并没有看到普通银行网点宽敞气派的大堂、整齐划一的现金柜台和叫号机,取而代之的是现代化自助终端设备、沙发、液晶电视、宣传板、简易的柜台，如果不是大门上的LOGO，真让人误以为回到了家里。

除了24小时存取款功能外,民生银行全功能自助网点新设的各类自助设备,还具有水、电、燃气等公共事业缴费、信用卡还款等自助功能。此外,获批成立的社区银行还能为业主提供银行业务咨询办理、产品宣传、理财购买、贷款申办等专业金融服务。

民生银行长沙分行各大社区银行除了在物理距离上拉近了与市民的距离,更是通过人性化的真诚服务实现了与市民的“心连心”。

民生银行长沙分行相关负责人介绍,民生银行小区金融战略并非是简单的传统零售银行回归,也不是已有社区银行模式的简单复制。发展小区金融就是着眼广大居民最日常的需求,围绕居民衣食住行,搭建便民服务平台。目前,民生银行长沙分行设立的社区支行以及离行式自助银行已逾100家，勾勒了一张便民服务网络。

好邻居

融入社区,了解社区居民需求

“从民生银行的实践来看,社区金融是贴近社区居民的‘好邻居’式金融业态。”该负责人表示。

社区网点一般设立在社区周边，辐射周边1.5公里范围内的社区居民。并且在时间上,社区网点服务时间会延长。以民生银行的社区网点为例,其营业时间一般延长至晚上8点。

社区服务团队基于社区支行的地理优势,将自身作为社区中的重要一分子,通过提供多种多样的社区附加服务,来融入社区之中,建立跟社区居民们的深厚信任基础。民生银行长沙分行华银园社区支行便是一个典型的案例。在小区扎根仅1年的时间里,该支行先后举办了免费体检、财富大讲堂、少儿财智训练营、高尔夫俱乐部等丰富多彩的社区活动,为社区客户提供包括健康、保障、出行、品质生活等在内的多项增值服务。目前小区内已逾60%的家庭选择并开立了该支行的银行卡,选择在小区内经办所需的各种金融服务,且在物业及客户间形成了良好的口碑。

据记者了解,与传统网点的“等客上门”服务模式不同,社区网点深入社区,服务团队通过丰富多彩的社区营销活动、主动上门及与社区居民主动沟通等方式,扎根社区,在深厚感情和信任基础上,得以充分了解社区客户需求,进而提供更加专业的金融服务。民生银行长沙分行鄱阳小区社区支行负责人肖杰坦言:“原来在支行更多地是给客户打电话简单地推荐产品,比的是收益率。而做社区,则要建立与客户的情感联系以及信任关系,进而了解到客户的真实需求,真正做财富管理,这是社区业务吸引人的最大亮点。”

专业服务

为社区居民提供专属的财富管理服务

“社区金融也是针对社区居民的一种专业金融服务业态。”民生银行有关部门负责人表示,随着互联网金融的兴起以及各家银行金融业务的互联网化,居民的简单金融交易需求可以通过线上渠道快速得以满足,但从国内外实践看,对于复杂的金融咨询和交易,客户仍然倾向于以面对面方式,接受银行人员的专业服务。

为此,社区金融在贴近居民,赢得居民信赖，深入了解社区居民需求,成为社区居民“好邻居”的同时,其核心是在“好邻居”的基础上，为社区居民提供专业的金融服务。

很多社区居民由于平时工作繁忙,没有太多的时间了解保险、基金、贵金属等各种金融产品,更不清楚如何运用金融产品组合实现自己的财富管理。社区金融借助社区网点和服务团队，主动贴近社区居民，向其介绍财经资讯以及各类金融产品知识，帮助社区居民购买适合自己的各类金融产品。

此外,社区银行还能为特定客户群提供专属财富管理服务。社区有各种各样的客户群,银行在深入了解社区居民的基础上,可以细分客户群体,为其提供更加专业的金融服务。民生银行社区网点在周末经常会邀请社区居民参加理财沙龙，邀请基金、券商的专家,分享最新的财经资讯,介绍市场走势以及资产配置建议,让社区居民周末在家门口也能悠闲地享受到专业金融服务。

案例

为准爸妈理财号脉

家住长沙市华银园社区里的业主王涛便是民生银行社区金融专业服务的受益者，目前王涛夫妇有积蓄3万元，月收入共计在7000元左右，光房贷每月就要花费3200多元,除正常开销外,结余所剩无几。

了解到王涛的理财需求后,持有AFP金融理财师执照的华银园社区支行负责人唐嘉莲便细心地为王涛的家庭理财号起了脉。她建议王涛将商业贷款改为公积金贷款，以减轻房贷压力，考虑到接下来王涛夫妇马上就要生小孩，既要财富增值又要保持现金流，唐嘉莲给王涛开了“货币基金”和“基金定投”两副药方,前者风险小,流动性强,收益高于活期存款,后者则只需每月定投500元,长期持有,积少成多,实现家庭资产的稳步增长。

蓝图

打造零售银行新模式

随着发展路径逐渐清晰，民生银行的社区金融得以蓬勃发展。截至2015年6月末，民生银行拥有持牌社区支行841家,其他社区网点3500家,服务的社区客户达到355万户,管理客户金融资产达到1281亿元。

“作为国内社区金融的先行者，民生银行也在探索中根据市场变化而有所调整。”民生银行有关部门负责人表示，今年以来，民生银行开始主动实施网点分类管理，一方面积极申请牌照，并将资源集中投入到服务能力更强、效率更高的持牌社区支行上；另一方面，对于获取牌照可能性不大的一些社区网点，则区分不同情况,或转为自助银行,或迁址经营、关闭。

“这种调整转型是主动而为，是正常的经营行为，旨在进一步完善社区金融商业模式。”该负责人表示，民生社区金融在经历试水和转型之后，收获了社区居民日益增强的认同与信赖，以及随之而来的是财富管理重托,一个以社区居民为主的忠诚客户群正在民生银行零售银行的版图上形成。

“社区金融——中国零售银行新的商业模式，正是荆棘之后的壮丽蓝图。”该负责人说。