

财经眼

打造金融服务“便利店”

近年来,信息技术的发展和移动互联网的运用,加快了银行业数字化转型进程,线上支付、移动支付日益普及。不过,人均银行网点数、ATM机具数、POS机具数减少,也可能给一些习惯于传统金融服务的客户造成不便。如何打造金融服务“便利店”,提高老年群体、农村和边远地区金融服务的可得性并不断提高服务质效,是摆在金融业面前的课题。部分金融机构在这方面做出了一些有益探索,值得借鉴和参考。

——编者

社区银行跟普通银行网点有啥不同?
“社区银行就开在家门口,方便!”北京朝阳区望春园小区居民宿美兰说。

7月20日早晨,记者跟随宿美兰和她的外孙女多多来到浦发银行华贸天地社区银行。这家银行开在华贸大厦一楼,周围都是居民社区。银行面积只有百十来平方米,办公区只有简单的一桌两椅、一部电脑和一台多功能ATM机。别看门脸不起眼,这里能以非现金服务的方式,办理代理缴费、贷款咨询、销售理财产品和兑付政府电子国债等多种业务。

宿美兰办理业务,多多就在旁边的儿童游乐区玩积木。记者发现,社区银行虽然没有气派的大堂、整齐划一的现金柜台和叫号机,但环境温馨,让人感觉亲切舒适。房间不大,可儿童游乐区、图书角、微波炉、饮水机、老花眼镜等设施一样也不少,展示区还摆满了社区小朋友的手工作品和居民参加社区银行举办的相关活动的照片。

“社区银行春节时组织居民写春联,妇女节那天教大家做口红,这些活动我都参加过,大家都很开心。”宿美兰说。

“社区银行以客户需求为导向,在选址、设施等方面更加贴近居民,我们利用这个优势开展各类活动,真正融入社区,和大家打成一片。”浦发银行北京亚运村支行副行长周烨说。

华贸天地社区银行只有3位工作人员,但他们对每一位客户都给予充分关照。从客户一进门到办完业务离开,全程都有人服务,这种做法

“小李,能麻烦你帮我看看该怎么缴燃气费吗?”家住北京朝阳区驼房营西里社区的金奶奶有些着急地说。

“奶奶您别急。”驼房营西里社区养老驿站的工作人员李洛震一边安抚着老人的情绪,一边将金奶奶带到了养老驿站里的银行自助终端机旁。

放置银行卡、打开服务页面……简单点击几下,就完成了缴费买气操作。“我们养老驿站里的这个便民支付点,有一台银行自助终端服务机,能查询银行卡余额、缴纳水电气费,非常方便,附近的老人常来,都觉得用得顺手。”李洛震说。

像驼房营西里社区的养老驿站一样,一些社区便民支付点的出现,满足了城乡居民就近支付、取现、存款、缴费等金融服务需求。

社区便民支付点,把方便百姓放在第一位。在北京延庆区四海镇大胜岭村,中国银联设立的社区便民支付点位于一家小商店里。“以前晚上或者周末家里预存电费用完停电了,只能干瞪眼。现在有了这个支付点,到晚上10点也能买电!”大胜岭村村民张大爷说,村民以前取钱要去镇上,由于村里一些老人腿脚不便、取款花费的时间又长,取钱竟成了一个“老大难”问题。“现在可方便了,买油盐酱醋时,顺便就把钱取了。”张大爷说。

使社区银行工作人员与居民之间建立了彼此熟悉、信任的友好关系。

“刘畅在吗?我一会儿过去。”“是李先生吧,我在!”

“只听声音,我就能知道是哪位客户。”理财经理刘畅告诉记者,与传统银行按数字叫号办理业务不同,这里没有叫号机,没有一米黄线,也没有玻璃隔断。在社区银行办理金融业务,更像是老朋友间串门儿。

在社区银行,居民除了可以办理金融业务,还能学到防金融诈骗知识。周烨介绍,针对老年人缺乏金融专业知识及风险识别能力较弱的特点,社区银行工作人员经常有针对性地开办“小课堂”,耐心细致地为大家答疑解惑。

业务人员有亲和力,服务机制更是满足了居民的需求。据介绍,社区银行结合社区居民工作时间和年龄等情况,建立适合社区居民的服务机制,比如提供延时服务和错时服务。上班族高峰春在回家午休途中走进了华贸天地社区银行,“刚发了工资,来咨询理财业务,这里中午不休息,方便了上班族。这样的服务机制有温度、接地气!”高峰春说。

“我们贴近居民生活,打通便民金融服务的‘最后一公里’。”周烨说,办社区银行就是为了便民,它拓宽了金融服务渠道,提高了银行为社区居民提供金融服务的效率,也优化了客户体验,很受老百姓的欢迎。

“农忙时,大家都急着现金买农药、化肥、种子,这时候镇上的银行都忙,取现金得排队。现在有了这个便民支付点,附近村民取钱方便多了。”张大爷说。

社区便民支付点不仅是一个提供金融服务的场所,也逐渐成为一些社区居民的活动场所。“将便民支付点设在社区的养老驿站里,一方面充分考虑了老年人的金融服务需求;另一方面,也更好地联络了社区老年人之间的感情。老人们来办业务时拉拉家常,常常是一片欢声笑语。”李洛震说。

社区便民支付点虽然和养老服务机构、便利店等“合伙开店”,但本质上仍是金融机构服务终端,开展业务要有一定要求。对此,银联有着自己的一套标准:商户要经过层层筛选,设点银行要提供相应的技术服务和指导——早期对商户进行专业培训,后期安排每季度的回访,以及不间断的操作培训。

“近年来,支付机构以越来越完善的服务融入百姓日常生活,与公共交通、医疗、校园、商超等场景衔接,极大地方便了群众。”银联金融首席研究员董希淼说,下一步,要从多方面提升老年人、乡村居民等群体在金融服务上的可得性和满意度,更好地利用科技手段,把便利的金融服务送到百姓身边。



图①:7月20日,在浦发银行北京华贸天地社区银行,业务人员为居民办理业务。张旭摄



图②:7月19日,北京延庆区四海镇大胜岭村的便民支付点,村民在取钱。雷莺乔摄



图③:7月23日上午,平安产险北京分公司理赔员给事故后进行拆解的车辆拍照。邵雨晴摄

“我的车打不着火了。”电话那头传来焦急的声音。“请您稍等几分钟,我们马上到。”7月23日,在北京红福汽车修理厂,平安产险北京分公司理赔员郭奇武一边回复客户电话,一边迅速起身出发。几分钟后,记者跟随郭奇武来到了附近的域清街。检查客户车辆后,郭奇武发现了问题所在,“电瓶没电了,我来给您搭个电。”他麻利地从查勘车后备箱中取出随车配备的搭电宝,为车主打开引擎盖接上电瓶充电。

很快,发动机启动声传来,车主连连道谢:“没想到你们来得这么快,真是帮了大忙。”“公司现在通过客户报案的大数据,来动态部署一线查勘人力,几个理赔员共同负责一个网格区域,这样即便是早高峰也能在很短时间内赶到现场。”郭奇武说。

问题顺利解决,郭奇武迅速调转车头赶往下一个报案地,这回要处理的是一起事故。“怎么样,还能走动吗?”郭奇武扶着被车辆擦伤腿部的行人王先生反复询问。没伤到骨头,还能行走,但王先生情绪激动:“我走得规规矩矩的,偏偏遇上这事儿。”“大热天您先消消气,坐下休息会儿,我马上帮您办理理赔。”确认伤情并无大碍后,郭奇武开始对事故进行常规的查勘定损,检查车辆、拍照留证、核定赔付价格……没几分钟,王先生的手机收到赔款到账信

息。原来,郭奇武执行的是“先赔后治”服务,在损失小、人员受伤轻微的情况下,经双方同意,理赔员会先把赔款入账给伤者,以便其尽快就医。

查勘定损、拖车救援……每天要处理十几单报案。郭奇武介绍,今年平安集团对服务升级,除了先赔后治、视频快处等6项基础服务外,还依据不同城市的具体情况定制了特色服务,比如针对北京早晚高峰较为拥堵的情况推出了互碰快赔,节约处理时间,降低对道路交通的影响。

服务项目增加的同时,服务效率也在不断提升。如今,不到现场,理赔员也能解决问题、提供服务。

刚回到修理厂坐下不久,郭奇武又接到一起报案。点开车险服务APP,郭奇武拨通了与报案人刘先生的视频电话。询问情况、等待客户拍照留证、指导客户操作上传、线上查勘和定损……短短20分钟,理赔款就打入了受害人账户。随后,郭奇武又在线上安排了拖车服务,将对方受损车辆送到修理厂,“无责方无需垫付救援及拖车服务费,由我们直接向救援商支付。”

一个APP装着一间车险服务便利店;打个电话,理赔维修全搞定。“小伙子服务太棒了!加个微信,以后有车辆保险方面的问题再请教您!”视频电话的那头,刘先生赞不绝口。

险,保险公司会到现场进行勘验、定损。

人身险——

人身险也是自然灾害中提供保障的重要险种。消费者可考虑投保人身意外伤害保险和意外伤害医疗险,意外伤害医疗险以死亡和残疾为赔付条件,意外伤害医疗险则可赔付由意外引发的身体受伤和疾病所花费的住院医疗费用。

无论投保哪种保险产品,韩健提醒,消费者在投保和索赔时都需要注意保险条款和除外责任中的相关规定,比如投保家财险要详看“免除责任”条款,如果主险没有符合自己需求的保障责任,可以根据自己需求另外购买附加险。

银保监会近日已做出全面部署,要求保险机构全力做好河南暴雨灾害的保险理赔服务,按照“特事特办、急事急办”原则,建立理赔绿色通道、简化理赔流程、提高理赔效率。特别是对因灾受伤人员,要通过减少医院等级限制、直赔、一站式结算等方式提高理赔效率。对受汛情影响暂时难以查勘定损的,可结合实际预付赔款。

社区银行——

“服务有温度、接地气”

张旭

便民支付点——

“买油盐顺便就能取钱”

雷莺乔

理财参谋

救灾减灾,保险发挥救助和补偿功能

本报记者 赵展慧

车险——

平安产险河南分公司副总经理韩健告诉记者,车辆涉水能否得到赔付,消费者首先要确认是否已经投保涉水险。涉水险专门针对因水淹导致的发动机损失。2020年9月,中国银保监会发布《关于实施车险综合改革指导意见》,将之前需要单独购买的涉水险、自然险、盗抢险、玻璃险、不计免赔和无法找到第三方责任险等共计6个附加险,都并到了车损险里。“车险新规落地之后,购买了车损险的消费者,且保险合同中未附加发动机进水损坏除外特约条款的,无需另外购买涉水险就可得到赔付;但在此之前投保的要获得全额赔付必须要同时购买车损险和涉水险,否则只能获得除发动机以外的其他水淹损失赔付。”韩健解释。

财产险——

家宅受损,企业生产线、仓库被淹,也是暴雨、洪灾等自然灾害中常见的损失,这时候,就需要企业财产险、家庭财产险“挺身而出”。以平安的小微企业保为例,如果因暴雨、暴风、洪水、台风等造成店铺的房屋主体、设备、装修等损失,均可理赔。7月24日,受台风影响,宁波一家蛋糕店广告牌掉落,因为投保了该保险产品,获赠

7000元。如果投保了家庭财产险,那么因暴雨、台风等灾害造成房屋装修受损、承重结构等房屋主体受损、家电家具等室内财产受损均可获得不同程度的赔付。

农业保险——

2020年中国已经成为全球农业保险保费规模最大的国家。农业保险主要包括种植业保险和养殖业保险,其保险标的基本覆盖了主要农作物和养殖畜禽。韩健介绍,一般来说,对于极端天气造成的农作物损失,农户如果参保了政策性农业保险,保险公司基本都会给予理赔。在受灾后,农户可根据自身投保情况及及时向保险公司报

财经眼

继续做好普惠金融这篇大文章,金融机构须进一步下沉服务重心,提高金融服务的可得性、便利性

服务沉下去 金融更普惠

吴秋余

“银行开门我上班,银行关门我下班,有着急的业务只能请假去办理”“买保险时线上办,退保却必须本人去保险公司”“家里老人既不懂移动支付,又不会操作自动柜员机,现在人工网点少了,以后缴费有困难”……在金融业加快发展的今天,金融服务还存在一些让百姓吐槽的痛点。

针对这些问题,近年来金融机构不断探索求变,比如:开办社区银行,进行错时营业,居民可在下班后来办业务;与超市、连锁店合作,为居民提供生活缴费服务,大爷大妈遛弯买菜,顺便就能买煤气交电;保险业务员上门服务,续保时,还为客户代办车险验证……这些举措既方便百姓,又为金融机构增加客户黏性、提升品牌声誉,增强其竞争力。

下一步,继续做好普惠金融这篇大文章,金融机构须进一步下沉服务重心,提高金融服务的可得性、便利性。

下沉金融服务,距离须近起来。金融网点不应过多聚集在繁华的商业区,要更多向居民社区拓展,向偏远的农村地区延伸,那里服务供给相对缺乏,是发展潜力相对较大的金融“蓝海”。当然,开办物理网点也有个成本问题,金融机构不妨探索与其他服务机构开展合作并延长营业时间,既能减少成本投入,也能更充分地居民的作息时间和生活场景对接。

下沉金融服务,实惠得多起来。金融机构只有积累足够多的客户资源,才能实现规模化经营。提供“惠而不贵”的服务,是赢得客户的关键。未来,金融机构要切实降低收费水平,真正提供老百姓买得起、用得上、够得着的金融服务;同时,多为普通客户提供“人无我有”的增值服务,满足客户多元化、个性化服务需求。

下沉金融服务,线上业务要“活”起来。时下,手机APP几乎成为各家金融机构的标配。但使用中,过多占用手机内存、操作流程太复杂等问题,制约了服务效能,以致一些人使用较少,部分老年人宁愿去网点也不在手机上下业务。金融机构要加快创新,让APP更加符合人们的使用习惯,比如提供大字版、语音版、民族语言版、简繁体等满足不同人群需要的界面等;同时提供更多的延伸服务,比如网购、订餐、家政、生活缴费等,使之成为贴心又能干的“服务专员”。

必须看到,下沉金融服务是对居民需求的回应,也是金融业高质量发展的必然要求。在行业竞争日趋激烈的大背景下,普惠金融已成为金融业转型发展的重要方向之一。银保监会的数据显示,截至2020年末,仅银行业金融机构法人就达4601家,网点总数达到22.67万个。这么多的金融机构同台竞技,差异化竞争是必然选择。谁能率先优化服务供给,满足各类客户群体需求,谁就能在激烈的市场竞争中抢占先机、赢得主动,实现可持续发展。

到2020年,我国基本金融服务已覆盖99%的人口,银行网点乡镇覆盖率达96.6%,但金融供给不平衡不充分与金融需求多层次多样化的矛盾仍然比较突出,实现金融的普惠性目标还需要做许多工作。在金融服务广覆盖的基础上,逐步实现金融服务优供给,是当前金融业的重要努力方向。相信随着越来越多金融机构加入到下沉服务、改进服务的队伍中来,金融业将变得更接地气、更有人气,真正成为群众工作生活的贴心助手。