

已发展5年的沪上社区银行,有的关停也有的活得很“滋润” 有温度的服务是不可替代的

在上海,曾经红火的社区银行被贴上了“金融最后一公里”的标签,在众多小区中“安营扎寨”,区别于传统的银行网点,社区银行没有玻璃隔板的柜台,对用户来说,更有亲切感,如今5年过去了,社区银行过得还好吗?

青年报记者 吴缙超 实习生 陈嘉音

进小区

零距离服务 银行能提高与客户黏性

在古美路989号,民生银行东苑古龙城社区银行是一间约30平方米的社区银行,从2014年以来已经营业了5年时间。记者在现场发现只有两名工作人员在办理业务,社区银行并没有保安,除去一名正在调休的行长,可谓人员精简到了极点。这家社区银行业务涵盖自助开户、自助存取款、便民缴费等个人业务。社区银行的工作人员告诉记者,来这里的基本上都是周边小区的居民,都是一些固定客户,大家彼此都认识。

社区银行的概念源于美国,是银行物理网点的一种特殊形式,它设置在社区之内,定位于服务周边居民,通过进小区的这种模式,银行能提高与客户之间的黏性。因为绝大多数社区银行柜台不带着玻璃隔板,对用户来说,更有亲切感。除了金融咨询区域,一些条件好的还有亲子活动区域,设有供孩子玩乐的毛线

玩具、摆满书架的图书等,但是,社区支行不能办理对公业务,也不能办理安全等级要求较高的人工现金业务,如大额取现等。

位于百色路上的平安银行汇成社区支行是一家2016年开业的社区银行。有一对年轻的情侣正在排队等候,小丁告诉记者自己和男朋友是来办卡的。当记者问到为何会选择社区银行时,小丁说,“家里就住在旁边,走过来很近。”

现在不少银行的双休日已经不再营业,而兴业银行的顺义路社区银行周六也办理业务,附近居民说很方便。

记者调查发现,多数用户选择社区银行只是方便而已。不过,一位年轻人说,目前一些社区银行服务和营销与以往传统银行支行没有太多改变,他其实更希望能够针对特定客户开发特定的产品,有些差异化。



周培骏 制图

关停潮

智能设备普及 不时有社区银行终止营业

社区银行曾经很火,一些年轻人可能并不知道,在社区银行试水初期“跑马圈地”的阶段,为了争夺一个最适合经营的门面,曾有银行互相抬价,最终以远高于市场价的租金签下了合同。在成熟社区的密集分布更被寄予了实现“弯道超车”的希望。

不过,变化比计划还快,随着金融科技的发展,银行网点那种“面对面”金融服务形式,正被手机、自助服务机等智能设备替代。使用网上银行、手机银行的客户比例在不断提高,而客户离柜率不断攀升。中银协发布的《中国银行业服务报告》显示,2016年银行业平均离柜率达84.31%,2017年行业平均离柜业务率为87.58%,到了2018年离柜率已经高达88.67%。

不时传来社区银行关停的

消息,一些社区支行网点的大门已经不再打开,记者仅仅从上海银保监局今年发布的信息中发现,社区支行终止营业的批复不断,包括兴业银行上海打浦路社区支行、渤海银行上海甘泉社区支行、光大银行上海朗润园社区支行、兴业银行上海浦锦路社区支行、光大银行上海新湖明珠城社区支行等均终止营业。上海银保监局表示,终止营业的社区银行上缴《金融许可证》,及时办理工商注销登记手续,并妥善处理网点终止营业的后续事项,做好对外公告和解释工作。

记者在东新路上就看到,光大银行上海新湖明珠城社区支行门上已经张贴了停业公告,记者在网上一搜索发现,早先还有平安银行新湖明珠城社区支行,不过在2017年就终止营业了。

必要性

传统网点转型 线上线下相互联动仍可期

银行人士对记者表示,从目前现状来看,上海区域的社区银行网点平均成本约120万元,一般最高不超过200万元,主要成本是人工费用以及房租等固定费用。从历史数据来看,多数正常经营超过三年的社区银行可以实现盈利。

尽管有关部门的,但是还是有一些小而美的社区支行活得很“滋润”,不少分析人士认为,社区银行的存在依旧有其必要性。零售银行网点轻型化、智能化趋势已形成业界共识,未来银行网点的主要功能是业务面签、客户线下咨询与服务体验。作为社区银行,是顺应这一趋势下的有益探索和提前布局,现阶段的社区银行某种意义上仍可以看成是传统银行网点转型的试验田。

事实上,一些银行也在积极地拓展社区银行发展之路。据了解,目前民生银行上海分行持牌社区银行网点稳定在20家,服务了7万余个人居民客户,管理客户资产突破80亿元。

民生银行上海分行林敏副行长认为,社区银行未来可能的一

种理想生态模式,是通过线上线下相互联动,不仅为客户提供社区近在邻里的网点厅堂服务,同时为客户提供完善的远程在线金融服务,使小区居民可以享受便捷的金融与非金融服务体验。她认为,社区银行的员工有一个优点是对用户熟悉度很高,线下的社区银行是一种有温度的服务,这是不可替代的。

记者了解到,目前不少社区银行网点不仅仅聚集在理财产品上,还把更多目光放在服务上,与居民生活息息相关,比如提供门禁卡、停车卡、物业费以及在菜场等社区商户优惠支付等服务,同时还开展公益类、兴趣社团类的社区主题活动等。

有市场人士表示,互联网场景,或可考虑将社区银行的网点发展成银行线下场景的一个聚合点。这些网点不仅限于销售产品,而是把整个小区的经济生活有机地结合起来,借此提高客户对银行的黏性,直接拓展对客户的服务空间,并在此基础上生成一些相对可持续的交易场景。