

金融服务

JINRONG

FUWU

2 月上 2022

农村商业银行的互联网金融营销发展策略研究

■ 彭代琴, 张桂文

(资中县农村信用合作联社, 四川 内江, 641200)

一、引言

互联网金融有着成本低、效率高、广泛涉及等优势,并且,随着互联网的快速发展,互联网金融对传统实体银行造成一定程度的冲击。当前农村商业银行仍存在一些问题,相关产品被互联网金融产品替代的几率较大,农村商业银行的地位逐渐下滑。面对这一状况,农村商业银行应当制订针对性策略来应对互联网金融的冲击,如将农村商业银行与互联网金融相融合,基于智能技术与计算机技术搭建互联网平台,更好地服务客户,并给民众带来诸多便利。

电子商务兴起于1998年,经过这些年的发展已经获得显著成果,而互联网经济也在电子商务的推动下发展迅速。目前,银行与互联网技术之间因为第三方支付方式的出现而变得联系紧密,便捷的支付方式使民众使用现金支付的频率逐渐降低,使用电子支付的频率逐渐上升,尤其在购物方面表现最为突出,人们在购买衣服、家具、化妆品时,通常选择网上购物。同时,因为网上购物的人数越来越多,所以大部分民众在存钱时也会选择网上银行。实体银行在我们国家拥有着悠久的历史,属于传统的金融机构,但现在由于互联网金融经济的发展快速,农村商业银行也开始发生改变,经营模式的变化对传统经营模式造成冲击,并直接关系到利润增长和金融技术,因此,为了维持农村商业银行的健康稳定发展,探究互联网金融营销发展策略十分重要。

二、互联网金融

(一)概念

2012年,谢平教授第一次在公开场合提出“互联网金融”这个概念,被称为“互联网金融之父”。互联网金融可以从两方面解读,从广义角度来看是指金融运营模式基于互联网技术发生变化,两者互相融合,互联网金融有投资、存汇等与实体金融相同的作用。换句话说,互联网金融可以实现各个实体金融所拥有功能,但是两者依靠的途径不同,互联网金融依靠发展迅速的信息技术和移动网络,实体金融则依托银行网点和实体金融机构。实际上,

以往的金融交易已经包含电子商务,该电子商务形式是网络金融的一个侧面表现。

(二)现状

互联网金融包括支付、网络借贷、理财、众筹、金融门户等方面,其中互联网金融对支付方式进行了更新,规模较大的互联网企业都拥有自己的互联网支付手段,其能给民众带来诸多便利。经过银行许可后,民众可以直接线上支付购买商品,并且现在所涉及的支付范围越来越广泛。网络借贷属于互联网金融中的重要部分,由借贷人与被借贷人在获取借贷平台同意后实施借贷,其间,平台会收取相应利息,这种方式和传统借款不一样,属于新型借贷方式。互联网的理财方式也与传统的方式不一样,传统的理财方式需要去银行完成相关事务操作,花费的时间较多,而互联网理财只需要在网上办理,当然,两者的相同点在于理财都会存在一定的风险。众筹,顾名思义是一种大众投资行为,需要筹资的人可以通过网络平台发出筹资公告并将报酬事项详细列出,之后由投资者进行投资。

三、农村商业银行互联网金融工作开展中存在的问题

(一)技术水平不高

随着互联网金融的快速发展,农村商业银行业务开发对互联网的依赖度越来越高。因为农村商业银行的技术水平未紧跟时代发展,所以与大型银行之间存在较大差距。农村商业银行未全面完成改制,其是由农村信用社发展而来,机构规模较小,因此在先进技术方面的应用水平不高,缺乏对互联网的综合利用。并且,因为各个区域发展不均衡,而农村商业银行分布区域大部分属于偏远地区,经济条件以及设备较为落后,所以技术未能得到及时更新,从而直接影响相关工作的开展。新型技术的应用依赖于技术部门,但是农村商业银行的技术部门水平较低,因此想充分发挥新技术的优势比较困难。

(二)缺乏专业技术人才

农村商业银行的技术研发不足,应用方面的基础较为薄弱,虽然一线工作人员的需求较大,但是

招聘到的人才与岗位不相符,这使得工作人员想要结合自己特长发挥自己价值比较困难。就现状来看,农村商业银行中负责产品技术研发的工作人员能力不足,不具备该岗位所需要的技术能力,缺乏对互联网理论的了解,因此经常会出现无法准时完成任务、工作敷衍的情况。农村商业银行的人员结构不合理,大部分员工年龄偏大,这一情况偏远地区更加严重,究其原因主要是薪资不理想、缺乏广阔的发展前景等因素。缺乏专业技术人才直接影响互联网金融的过渡与发展,从而阻碍农村商业银行的转型步伐。

(三)创新意识不足

有关数据表明,在改革的过程中,农村商业银行利用互联网积极实施网络营销,可以获得良好效益。但是,能够熟练应用互联网来实施网络营销的银行较少,一些农村商业银行的创新意识不够,接受新事物的能力较差,对创新理论缺乏理解,因此新技术的应用水平较低,仍然抱持着保守的态度。农村商业银行缺乏对业务改进革新的意识,会影响客户对于银行业务的体验感受,还会造成自身忽视客户的潜在价值。

(四)管理水平有待提高

农村商业银行的管理水平不足,直接影响其发展与技术运用。当前,一些农村商业银行的管理水平较低,因为拥有高水平管理经验的人才不足,所以在管理时无法对各种各样的风险严重程度进行预测,也不能提前制订有效的应对策略,进而阻碍银行的发展。例如,在出现良好投资时机时,银行难以把握时机;当风险发生以后,银行无法采取相应的补救措施,造成损失的进一步扩大。在互联网时代下,各类风险层出不穷,如果管理水平无法提高,就难以确保农村商业银行的健康发展。

(五)产品推广方法仍守旧

以往农村商业银行的产品推广缺乏主动性,商品宣传的效率不高、手段单一。农村商业银行产品推广的主要方法是线下宣传,但有时也会在网上宣传,由线上客服为客户解答相应问题。基层宣传产品的方法有多种,但是农村商业银行的在线宣传未取得预期效果。原因在于农村商业银行和电商之间的合作还不成熟,没有掌握主导权,和媒体之间的沟通机制还不完善,以及对于互联网未进行充分有效的应用。虽然农村商业银行在积累财务数据方面拥有明显优势,但是因为对于数据未进行立体化分析,所以一般人很难有效接受和运用。

(六)内部控制制度不完善

当下,一些农村商业银行缺乏内部风险评估意识,对特定风险的评估控制和对信用风险的管理控制力度不足。过度简化的交易风险管理和监控方法,过度形式化的管理系统和评估方法,不清晰的规章制度以及科学性不足的管理系统,都是农村商业银行内部控制制度不完善的表现。

四、策略

(一)积极发展电子支付业务

当前,因为第三方支付平台给人们带来诸多便利,所以选择这一支付方式的人数逐年上升。随着互联网电子支付方式的普及,农村商业银行想要提升自身的经济效益,增加客户数量,就必须抓住该机会,从电子支付业务入手进行拓展。因为电子支付需要使用手机,所以农村商业银行可以在手机电子支付软件开发上下功夫,增加软件开发资金投入。为了节约成本,农村商业银行也可以与第三方平台合作,以此提升开发效率。例如,目前民众使用频率最高的两个支付软件是支付宝和微信,而偏远地区的银行种类相对较少,对此农村商业银行可以审时度势地与支付宝、微信建立合作,迅速确立偏远地区的银行市场优势。电子支付方式出现能不断降低支付成本,从而为民众提供更好的服务。另外,农村商业银行还应当和金融营销的维护工作上加大投入,增强支付的安全性和稳定性。

(二)提高服务质量,采取多元化经营模式

提升服务质量需要将客户放在首位,农村商业银行在发展互联网金融的过程中需要明确自身的服务理念,切实提高自身的服务质量,以此促进客户数量的提升。时代的迅速发展和竞争的越发激烈对金融服务质量提出更高要求,农村商业银行需要做到规范化和流程化,在服务提供时不仅需要按照流程办理每一项业务,还需要尽可能满足客户的差异需求。想要带给客户良好的服务体验,首先必须掌握不同客户的不同需求,根据不同类别客户需求制订对策,优化升级服务模式,提升服务质量。另外,还可以采取多元化经营模式,在不影响农村商业银行自身利益的同时与其他银行进行合作经营。例如,农村商业银行由于自身资产局限无法在大型贷款方面为客户提供更好服务时,就可以通过与其他银行的合作来扩大自身的资产规模,满足客户的需求。另外,虽然线上金融会给传统金融带来较大影响,但是既然线上金融的存在是无法改变的事实,农村商业银行只能顺应时代发展步伐,积极吸取线

上金融企业的各方面优势，以此促进农村商业银行互联网金融的发展。

(三) 开辟多种发展渠道

互联网的快速发展，为农村商业银行的发展开拓了更多渠道。为了更好地发展互联网金融业务，农村商业银行需要积极利用互联网优势，使金融营销渠道不再单一。以往客户在办理银行业务时需要前往线下网点进行办理，并且需要经过一系列流程，如领号、等待、办理等，花费的时间较长。但是，随着人们生活节奏的加快，时间越来越宝贵，农村商业银行如果想发展电子银行业务，就必须开拓线上办理渠道，支持客户通过互联网进行金融交易，如此，客户的时间能得到节约，金融服务体系也能得到完善。

从图 1 中的信息来看，电子银行交易的笔数随着时间的推移而逐年上升，实体银行交易被逐渐代替，对此，农村商业银行必须加强电子银行业务开发，创新自身的电子银行经营模式。同时，考虑到网络风险、用户的需求差异、新的支付方式以及结算机制等，农村商业银行需扩大自身业务范围，顺应人们对业务办理的需求，加强对手机支付功能的推广和宣传。手机支付因其便捷性而深受人们的喜爱，对此农村商业银行可以与各大运营商、其他电商平台进行绑定合作。

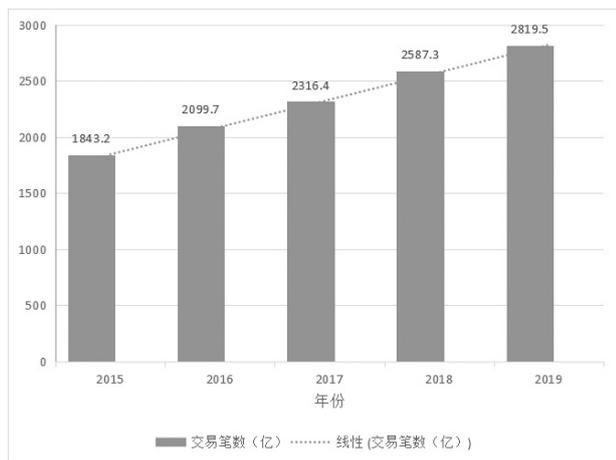


图 1 2015 — 2019 年我国电子银行交易情况

(四) 提高金融业务的便利性、精确性

当下，随着智能终端的快速发展，各种各样的网站和 App、相继出现，但是，这些网站与 App 的可靠性和安全性还有待验证。与此不同的是，农村商业银行拥有地方性、历史长等特点，可靠性强，群众对其的信赖度较高，因此，地方农村商业银行

可以最大限度地利用这一优势与互联网结合起来，开发相应的网站和 App。要想吸引更多客户参与金融业务，保证金融业务的便利性、精准性十分重要。与互联网金融相结合进行营销，能提高金融业务的便利性、精准性，进而提升农村商业银行的竞争力。

(五) 重视培养互联网高端人才

农村商业银行的互联网金融营销发展需要优秀专业人才的支持，对此，农村商业银行应全面关注市场状况，加大人才引进力度，制订完善的管理制度。特别是在过渡阶段，引进人才的作用不容小觑，能减少技术方面的限制，使运营得到良好改善，并提升网络的安全性、稳定性。因此，在发展中需要加强复合型高端人才的引进力度，并对目前在职的工作人员进行针对性培训，以此加强工作人员的综合素质，为农村商业银行创建一支高素质、高能力的复合型高端人才队伍。

(六) 实现信贷流程的规范化

农村商业银行可利用互联网平台，实现整个信贷流程透明化、公开化，并对每个审批流程设置处理时限，客户可直接查看审批进度。

五、结语

随着社会的迅速发展，许多传统经营方式亟待转变，银行也不例外。农村商业银行应当根据社会的发展趋势及时审视自身在发展过程中存在的问题，并把握住变革机会，正确应对互联网金融的冲击，使“冲击力”转变为“推动力”。农村商业银行采取相应措施解决问题之前应先对互联网金融模式的重要性进行明确，其间，农村商业银行不仅需要加强银行的信息建设，还要提升银行的金融服务质量，开发多元化的经营模式和多样化的发展渠道，加强人才的引进与培养。如此，农村商业银行才能全方位提升自身在金融市场中的核心竞争力，使其为客户提供更加安全稳定的服务。

【作者简介】彭代琴(1994—)，女，重庆永川人，本科，中级经济师，资中县农村信用合作联社铧头分社员工，研究方向为农村金融机构互联网策略研究。

张桂文(1983—)，男，广东潮州人，经济学博士，高级经济师，资中县农村信用合作联社副主任，研究方向为商业银行经营管理分析。