

互联网金融来了，存款搬家了，息差没油水了

银行为啥都在争“服务名牌奖”？

一个省服务名牌奖项，竟然引起了青岛多家银行的激烈争夺。

近几年，随着互联网金融业的兴起，传统商业银行的利益格局被打破，客户人数流失，商业盈利减少。随着各家银行的产品愈发同质化的趋势，如何做好服务，以服务质量来招揽顾客，这是互联网时代传统银行的生存密码。

本报记者 姜宁 实习生 康悦明

私人银行聊养生，办留学，挂号

26日上午，青岛市市南区质监局将山东省年度服务名牌奖递到了交通银行青岛市分行副行长刘鹏涛手中。在这一场事关省服务名牌奖项的争夺中，交通银行完胜了光大银行等数个对手。

“我们对服务名牌奖项评比的主要依据是银行投诉率、市民打分等。”市南区质监局一些负责人说，在这个看似和银行无关的奖项评比中，并没有对金融产品等品类的硬性要求。

“现阶段各家银行产品同质化日趋激烈，银行更要想通过优质服务来招揽客户。”刘鹏涛说。

在建设银行青岛市分行私人银行内，业务部主管王菊琴正在和一位客户聊着如何养生。几个月前，这位客户因病需要住院，建行甚至动用资源帮助他在北京的大医院挂号、安排床位。“服务是我们在私人银行方面最大的竞争力，除了帮助预订医院外，我们还能为客户子女办理入学、留学，定期还会举办一些富豪阶层的圈子派对。”王菊琴说。

而说起这几年传统银行的变化，国有商业银行的老员工老杨深有感触。在他印象中，20年前，中国银行机构并不多，股份制商业银行刚处于起步阶段，对几大国有行构成不成实质性威胁。那时的他们身在“卖方市场”，每天坐在办公室中等着客户上门来存钱。然而，“二十年后，我的一位同事因为有很重的存款任务，整日跑到营业厅‘蹲点’，一旦有大额资金的储户，他就迎上去苦劝对方为自己完成存款任务。”

这一幕让老杨唏嘘不已。以前银行只需要做好产品设计，只要产品好，推向市场后就有无数人来买，但是现在不一样了，随着各种互联网金融机构的兴起，银行客户大幅流失，存款量不断减少，大家除了在比产品，更是在比服务。

利差不足0.5%，还有什么吃头

四年前，小毕大学毕业后就进了建行工作，四年来的年收入不足六万元，工资没怎么涨过。每当看到同样在银行工作，做业务的同学年收入拿到十万以上，他在抱怨之余颇感无奈。“人家做一笔业务，所能拿到的收入比我们当柜员一个月的工资都要多，现在的银行也在讲求‘人



私人银行的接待室布置得十分雅致。 姜宁 摄

单一’，你没有业绩，月工资就不足两千元。”小毕说。

去年11月21日，央行宣布下调存款基准利率，但随之将存款利率浮动比率从10%提高到了20%，在随后的一周内，包括工农中建在内的四大国有银行都宣布存款利率“一浮到顶”，很多银行的实际存款利率甚至高于降息前的水平。

“现在我国商业银行的利差越来越小，可以说银行已经到了微利时代。”青岛市一家城市商业银行的高层负责人说，一年期存款利率虽然只有3.3%，但是理财产品收益率大多高于5%，而贷款利率在去年11月份被进一步下调，银行在一笔贷款业务中获得的实际收益率很多都不足0.5%。

这种形势下，银行越来越多依靠中间业务来获得更多收益，包括信用卡在内的各种中间业务又要依靠多样化的服务来实现客户的普及。“现在各家都在通过提高信用卡的服务质量来招揽客户，而不是像以前那样单纯提高发卡数量。”建设银行青岛市分行副行长刘从政说，本月，建设银行青岛分行推出了一套新型信用卡，其主要特点是和青岛市几十家商家进行联合，市民持卡购物能享受最大限度优惠。银行信用卡开始在服务上下功夫，而不是单纯提高卡片额度和取款权限。

P2P敢想敢做，银行你敢吗？

一年前曾经就职于民生银行的小罗，

半年前跳槽到了上海市的一家P2P金融机构，入职半年后，小罗的第一感受便是，这些P2P金融机构在做业务时比较活跃，敢想敢做。

“例如，前一天公司受理了一笔科技型企业贷款的业务。对于传统银行来讲，这类硬件和资质都不是很好的企业很难拿到贷款，但是我们就能通过专利质押和网站抵押的方式发放贷款，虽然风险性要稍高一点，不过收益率也比一般银行贷款高一倍以上。”小罗说，跳槽到这类金融机构后，自己的收入也比在民生银行高了不少。

“相对于国外的投资性银行来讲，国内的大多数银行盈利模式还是通过存贷利差的方式来赚钱，这在很大程度上制约了中国银行业的进一步发展。”山东政协委员、山东财经大学经济研究中心主任陈华说，与其说银行需要从服务方面争夺客户，不如通过资金贷款的方式对中小企业进行资金支持，在山东省东部地区很多资金都不能完全放贷出去，迫不得已要输送到山东其他地区放贷，这就致使在本地吸纳来的资金不能充分利用。

“话说回来，要彻底转型做服务谈何容易，首先是分行制度限制。我们属于地市级分行，头顶上面还有省分行和总行，很多规章制度的设立要通过总行一层层下压，分行灵活性很低；再者说，当了这么多年的‘大爷’，要真正转变思维，俯下身去真正做市场，确实不容易。”老杨说。



兰世立：
中国商人不能跟政府走得太近也不能太远

“中国的商人不能跟政府走得太近，也不能走得太远。如果我们走得太近，那可能就是黄光裕，就可能是像刘汉、邓鸿与官场有瓜葛的这些企业家，一官出事，百商逃窜；我们也不能走得太远，如果说实话，一个小科长、一个小处长可能足以置你于死地。”

——东星集团总裁兰世立谈政商关系。

创富荐书

《中国赌金者——327事件始末》

作者：陆一

如果说一个人不了解历史就实际上永远是个孩子的话，那么，对中国资本市场来说，如果不了解其真实客观曲折的成长历史，也就很难真正成熟起来。327国债事件是中国资本市场成长史中最具有代表性、影响也最为深远的重要事件之一，也是中国证券市场从地方自主发展阶段到中央集权发展阶段的转折点。

从这个事件中，读者可以以小见大，从中管窥中国证券市场乃至整个社会的种种“潜规则”。改革至今，市场交换在我国已有了长足的发展。但是，权力之手对于市场的管控操纵依然时隐时现，327事件只是一个缩影。



“我们到今天为止也没有想到打造品牌的问题，因为品牌并不重要，重要的是你真正为客户服务，客户是会感知的，不是靠宣传各种东西来塑造一个品牌。”

——任正非认为，你让人家感觉喜欢你，你才能把钱从人家口袋里掏出来。

“十五年前，我还要去讲电子商务，但我希望，十五年后，人们会彻底忘记电子商务，这就像如今的电力一样，现在不会有人都把电力看成是高科技。”

——马云说，十五年前，阿里从一无所有发展成现在的规模，但他希望，在十五年后，人们看不到阿里巴巴和淘宝，因为所有都会化为无形而无处不在。

“2004年我回国的时候，当时中国的商业模式，你跟所有的互联网公司谈，不管是B2B、B2C，本质都是C2C，copy to China。”

——高领资本集团董事长兼首席执行官张磊说，最近一段时间他开始看到基于中国国情，基于中国人的生产、生活方式的创新不断涌现，这些创新都带来了很多新的商业模式。

本报记者 张頔 整理

接B03版

农村是入口，还是出口？

山东雄心：全省六成县都是淘宝村

这单日2万瓶罐头，真的是刷墙带来的爆发性增长么？恐怕不完全是，但刷墙让村民认识了电商，培训则启发了一种电商的思维方式。

“平邑县自然资源优越，农产品丰富，利用电子商务可以弥补农民专业合作社、小微型企业市场的不足，如信息闭塞、营销手段缺乏、物流不畅。”于天科表示，电商还能带动就业率，解决部分下岗职工和大学毕业生的就业问题，今后要将电子商务作为经济转型升级的重要手段大力推进。

平邑县财政安排每年不少于1000万元资金，扶持电子商务发展。免费提供场地，将4000

平方米的原政务大厅腾空作为电子商务服务中心，实行集中办公，抱团发展。还在开发区为阿里巴巴预留了服务中心。前5年运营期间，免阿里巴巴集团办公场所租金、物管管理、水电、宽带、电话等办公费用，并承担场所硬装修及维护。布局农村电商市场，汇总和收集各村镇人口、收入等相关数据，推荐出合适的村干部、代办员或农村常住居民担当村点代购员，参与村级服务站的建设，推荐共享的村级服务网点。

23日，临沂市商务局局长吴昌力去兴仁庄考察，把这种模式总结为“沂蒙电子商务模式”。浙江桐庐要打造农村电商

的“黄埔军校”，兴仁庄则会启发山东农村的电商发展，借助电商把当地的特色产品卖出去。

兴仁庄做电商不仅带动本地人的创业激情，还吸引年轻人回乡开网店。赵伟就是其中一个。他创办了位于平邑钟村镇驿头村的鑫岭塑业有限公司，做一切和车相关的产品，订单全部来自互联网，借助电商出口海外，今年出口额达到4000多万元，明年出口额预计达到1亿元。

目前，像兴仁庄这样的淘宝村，全省有13个。“今年，全省有20多个县主动和淘宝对接‘千县万村’，淘宝也提出了实

施方案，预计今年会启动。”省商务厅相关负责人介绍说，去年先在山东选博兴县做试点，在县里建立电子商务运营中心，相当于是个服务机构，为网商提供各种综合性服务，然后逐步扩展，到2017年淘宝“千县万村”达到成熟期，会覆盖全省五六十个县。而全省有农村的县区市大约90个，未来淘宝县将占到六成左右。

上述负责人表示，山东淘宝村的特色是政府来引导，实行混合投资，即政府和市场多方面进行投资。然后市场化运作，专业化管理，淘宝有一个专业团队来负责构建，当地政府要去找运营的空间。