### **邮储银行出国金融业务的发展**

作者:任梅春 单位:中国邮政储蓄银行福建省分行

**摘要：**随着中国居民收入的增长，出国已经是司空见惯的事儿，出国客群规模不断壮大，出国金融服务市场潜力巨大，出国金融业务市场已然成为各大商业银行未来几年争夺的“大蛋糕”。本文重点阐述了邮储银行出国金融服务的现状,并提出了针对性的提升建议,希望为邮储银行打造全流程、一站式、专业的出国留学金融服务提供新思路。  
  
**关键词：**邮储银行；出国；金融  
  
**1发展出国金融服务的意义**  
  
1.1出国金融市场潜力巨大  
  
据教育部统计，2014年，中国出国留学人员总数近46万人，比2013年增加4.59万人，同比增长11.09%；留学人员中42.30万人为自费留学，占总数的92%。其中，自费留学人数同比增加最多，2014年自费留学人员增长3.87万人，占增长数的84.31%。另据统计数据显示：2014年中国内地公民出境旅游达1.09亿人次，海外支出达到1648亿美元；预计2015年中国内地公民出境旅游达1.2亿人次，消费支出将超过1万亿元人民币。汇丰银行(HSBC)预测，未来10年间，中国年度出境游人数将增长不止一倍，达到至少2.02亿人次，中国已稳居世界第一大出境旅游市场、第一大出境旅游消费国。上述数据表明，涵盖留学、境外游、移民、出国商务等客群的出国金融市场巨大，如何满足客户需求亟待开发。  
  
1.2出国金融将推动邮储银行创新转型  
  
出国金融涵盖了个人外币储蓄、个人外币信用卡、个人国际汇款、个人购汇、个人贷款等方方面面的服务。通过提供一站式出国金融服务，客户不仅可以同时享受例如汇率、手续费等多方面的优惠，还省时省心，所以，这对出国家庭来说十分具有吸引力。通过对现有基础产品的梳理，围绕客户需求，可以有效推动邮储银行的产品创新；同时面对互联网+的浪潮，出国金融服务身处其中，实现线上全面、综合的出国金融服务是国际化综合商业银行不可或缺的组成部分，这必将推动邮储银行服务渠道的转型升级，全面实现线上线下的双线服务。  
  
1.3出国金融是邮储银行争夺中高端客户的重要抓手  
  
出国金融服务针对的是中、高端客户群，这部分人一般经济条件较好，有一定的社会地位，眼界开阔，接受新事物的能力较强，而且讲究生活质量，追求高品质服务。出国客群对出国金融服务的需求正日益多元化，出国金融服务是银行争夺中高端客户市场的重要法宝之一。银行之所以对此项业务如此重视，并不是因为其收益好，有限的手续费只能带来小部分盈利，而在于一站式出国金融服务旨在通过提供优质的服务，吸引客户把开存款证明的那笔钱存入邮储银行；同时通过针对贵宾客户的优惠服务，由此带来的高端理财、信用卡、国际汇款等业务的综合开发，实现对客户的综合营销。  
  
**2商业银行出国金融服务发展分析**  
  
在国内居民收入水平日益提高的情况下，全方位满足个人客户出国金融需求，进一步布局出国金融，已成为各大银行的共识。现将主流商业银行推出出国金融服务总结如下几点。  
  
2.1纷纷打造“一站式出国金融服务”中心  
  
一般来说，基本的出国留学服务各商业银行都可以办理，但为了将出国与银行金融服务有机结合在一起，各商业银行纷纷成立出国金融服务中心，并推出全方位、全流程、全球化、专业的一站式出国金融服务。无论是出国商务、旅游、商务，还是留学深造、移民等，出国金融服务中心均可提供全方位的专业咨询与金融服务，可帮客户提前做好各种出国准备，令客户化繁为简，安心出行。同时，出国金融服务中心根据出国人员每一阶段的切实需求，可提供出国购汇、外币兑换、国际汇款、国际卡、存款证明、出国留学贷款等各种金融产品和服务。部分出国金融服务中心还推出代理开户见证等全球化服务。  
  
2.2推出各具特色的出国金融服务牌  
  
自1998年起，中信银行即在同业首家推出出国金融业务，并独家代理美国签证代缴费服务，服务品牌——出国全程通，目前已经推出签证、跨境结算等七大类出国金融产品，可为留学、商务、旅游、移民、外籍人士等五大类客群提供一站式出国服务。兴业银行在出国金融服务上紧跟同业步伐，推出“寰宇人生”出国金融服务，涵盖旅游、留学等金融服务。光大银行推出“阳光出国+卡”出国金融业务，精心推出留学等系列服务，整合资信证明类等共六大类近30项产品和服务。  
  
2.3金融服务渠道增多，服务范围不断延伸  
  
在日趋激烈的竞争环境下，不少银行还推出“互联网+出国金融服务”的模式，提供方便快捷的出国金融服务已成为部分银行的重拳业务。如中国银行推出“出国金融”APP、光大银行的“出国金融3.0”平台等都是利用互联网，整合了线上与线下的服务资源，通过不同渠道为有需求的客户办理便捷的出国金融业务。同时，考虑到客户出国的各种需求，商业银行服务已经延伸到了非金融服务方面，如中信银行为出国留学的孩子提供银行实习机会，并提供实习证明；兴业银行推出“尚白金”留学信用卡，可以让留学生在海外就可以享受到境外医疗援助服务、全球礼遇等许多非金融增值服务。  
  
2.4与第三方的合作越来越紧密  
  
随着商业银行对出国群体服务范围的不断扩大，仅商业银行已经难以满足，为此商业银行加大了与三方机构的合作。除了常规的与留学机构、培训机构、旅行社等的合作外，很多银行与使领馆、国际商业银行、保险公司等三方合作开通了个性化的业务或者服务。如中信银行联合国际知名调研机构尼尔森公司合作首推出《出国留学中介评价指数白皮书》，给予留学人员客观的评价。交通银行率先与巴克莱银行合作开办了赴英国留学、移民预开户业务。光大银行与英国大使馆建立长期合作关系，并成为爱尔兰唯一指定的存款冻结证明银行。中信银行、中国银行等在美国等国家开通了签证代传递业务。综合来看，商业银行与三方机构的合作数量越来越多，合作内容越来越丰富，合作越来越紧密。  
  
**3邮储银行出国金融服务发展现状**  
  
近年来，邮储银行不断地完善个人外汇产品，丰富出国金融服务，并在全国设立了几家出国金融服务中心，对出国金融服务的重视程度提到了空前的高度。但是，与先进的同行相比，邮储银行的出国金融服务仍存在不少问题，突出表现在以下三个方面。  
  
3.1产品竞争能力有待提升  
  
针对出国金融市场，邮储银行的单一产品在市场上还是有竞争力的，如邮储银行“一汇通”银邮国际汇款，速度快、价格低，吸引了不少移民、留学类客户。较早推出的西联汇款，速度快，兑付方便，也吸引了不少旅游的客户；再比如留学贷，利率低、放款快，吸引了不少资金短期周转困难的家长。但总体上看来，邮储银行的产品仍相对比较单一、零散，没有对符合客户需求的产品进行整合；与客户需求综合化、群体多样化需求相匹配的一站式、全方位、综合性的出国金融服务需求相比仍有较大的提升空间。  
  
3.2品牌影响力有待扩大  
  
出国金融服务作为个人金融服务的一部分和对中高端客户的增值服务，邮储银行目前在出国金融方面仅一汇通银邮汇款有一定的知名度，但针对高端的出国金融服务仍没有统一的对外服务品牌，且未能形成自上而下的营销宣传体系，均为个别产品的单一宣传，因缺乏统一宣传，品牌影响力不大。部分分行虽成立出国金融服务中心，但服务未成体系，已合作的第三方机构(如留学、移民、旅行社、语言培训等机构)较少，一般仅作为三方机构中的一家，对机构的影响力也较小。  
  
3.3内外合作有待加强  
  
出国金融服务是一项综合性非常强的业务，在邮储银行省行层面，产品和服务涉及个人金融部、国际业务部、消费金融部、信用卡部及办公室等多个部门，需要在分行内部多部门的协调配合。但因为处在发展初期，出国金融在单一条线的占比较小、贡献不大，尚未能引起各个部门的重视，造成各个部门发展业务的积极性不高、主动性不强。同时，作为一家综合性商业银行，邮储银行的国际业务起步较晚，与外部三方业务合作上缺乏经验，合作机构数量少，合作成效不明显。上述内外因素都影响着邮储银行出国金融业务的发展。  
  
**4邮储银行发展出国金融服务建议**  
  
出国金融服务针对的是中、高端客户群，市场潜力巨大，必须通过一系列的创新改革，才能实现邮储银行出国金融服务的跨越式健康发展。针对邮储银行的现状，主要提出如下三点发展建议。  
  
4.1加快产品创新与整合  
  
从邮储银行目前的产品来看，已经可以为出国金融服务客户提供涵盖个人国际汇款、个人结售汇、个人外币储蓄、个人存款证明、个人留学贷款等基础性金融服务，但与先进的同行来比，仍缺乏拳头产品，且针对主流的海外预开户、签证代传递及国际借记卡等产品和服务现在仍处在空白期。建议加大产品的创新与整合，一方面针对不同的客户群，如出国留学类、出国旅游类、出国务工类、投资移民类等人群整合出不同的产品包；另一方面，加大线上业务的创新，建设线上“出国金融服务平台”，通过手机等电子渠道为客户提供出国金融服务解决方案，整合线上线下资源，进一步加强出国金融服务的应用。在提供一站式出国金融服务的基础上，形成邮储银行在出国金融服务市场上的优势，吸引中高端客户。  
  
4.2加大品牌建设与推广  
  
通过已存在一定影响力的一汇通银邮汇款、西联、速汇金等成功推广的经验，选择适合邮储银行现阶段发展情况的品牌建设途径和推广平台，打造邮储品牌出国金融整体品牌及系列品牌，提升邮储银行出国金融服务品牌的影响力。借助三方合作机构的阵地、微信、电视广告、互联网等平台，加大出国金融服务品牌的宣传力度和频度。通过出国留学、移民、旅游等系列讲座，配合问卷调查等形式，提供目标客群对对我行产品和服务的认知度，加大出国留学服务品牌的推广。通过三方机构的引荐、老客户带新客户体验的口碑传播等形式，加大品牌建设，提升推广成效。  
  
4.3加速内外部资源整合  
  
作为一家走向国际化的商业银行，邮储银行已将出国金融服务放到战略性的业务层面来，此举将有利于推动行内的资源整合与协调，但实际情况并不明显，建议持续加大行内横向与纵向的整合协调，推动横向条线间的合作，强化纵线对出国金融服务的推动落实，为客户提供全产品线的综合服务。同时，拓展与邮储银行实际相符情况的合作中介渠道，尝试与外语培训、教育机构、高校、出国留学中介、大使馆、境外银行、保险公司等的对接与合作，实现资源共享，从源头上加大对客户资源的开发，把握营销的良机，完善服务的网络，推动出国金融服务的发展。  
  
  
**参考文献:**  
  
[1]白琳.银行留学金融服务大比拼[J].中国外汇,2012(08).  
  
[2]王玮.出国留学金融服务与中高端客户拓展分析[J].内蒙古师范大学学报(哲学社会科学版),2013(03).  
  
[3]艾欣.构建银行特色出境金融服务中心[J].金融管理与研究,2013(06).  
  
[4]招行推出一站式出国金融服务金融[J].金融,2015(17).  
  
[5]王遇育.子女留学早规划[J].中国城市金融,2015(08).  
  
[6]董生昭.兴业银行推出“寰宇人生”出国金融服务[J].金融经济,2014(09).