

# “互联网+”浪潮中我国银行业何去何从

王庆恩

(河北大学经济学院 河北保定 071000)

**摘要：**随着互联网金融的兴起，第三方支付越来越多，比如支付宝、余额宝、微信等支付手段对传统银行的冲击非常之大。从整体上来说，银行已经开始走下坡路了，不良资产不断增加、在人员的招聘上也开始实行自然减员的招聘方式，各大商业银行纷纷开始实行同业竞争，无论是从存贷款利率上，还是对顾客服务的质量上，其目的都是只有一个，就是要让自己在金融界生存下去。

**关键词：**银行业；服务；补齐短板

2017年是实施“十三五”规划的重要一年，是供给侧结构性改革的深化之年。我们应该创新升级银行服务，为经济社会平稳健康发展贡献新动能。为了促进银行业的发展，银行的服务水平要不断提高，从业人员的素质也要不断提高，同时要加强队伍建设，补齐短板。具体应该从以下几个方面入手：

## 一、牢固树立以客户为中心的理念，不断改进银行服务

银行业是一个服务行业，要有“端盘子”的服务精神，能否为实体经济发展提供有效支持、能否为客户提供更好的银行服务，是衡量银行改革成果的最重要的标准。要认真落实政府工作报告精神，大力发展普惠金融，让所有市场主体和城乡居民都能享受到金融服务的雨露甘霖，鼓励大中型商业银行设立普惠金融事业部，国有大型银行要率先做到；要着力提升小微企业金融服务水平，实行差别化考核评价办法和支持政策，有效缓解融资难、融资贵问题；要着力提升金融精准扶贫效率，发挥好政策性开发性金融作用，强化农村信用社服务“三农”功能，创新产业扶贫、易地搬迁扶贫等授信服务和融资模式，拓宽金融扶贫的覆盖面。《Bank3.0》指出，Banking is no longer a place you go, but something you do, 意为未来的银行将不再是一个地方，而是一种行为。银行3.0时代已经来临，银行业需强化“以客户为中心”和“服务创造价值”的理念，全面加强服务能力与服务管理体系建设，提供不单纯依赖物理设施的多层次、综合化、针对性强的服务；要利用金融科技，依托新技术，创新服务方式和流程，整合传统服务资源，联动线上线下优势，提升整个银行业资源配置效率，以更先进、更灵活、更高效地响应客户需求和社会需求。

## 二、加强金融消费者权益保护，构建更加有效的消费者保护工作机制

金融消费者权益保护工作，事关社会公平正义和社会和谐。银行业要以制度建设为基础，将消费者权益保护纳入工作体系，积极履行公平对待消费者的理念。要将消费者权益保护的相关要求融入公司治理、企业文化与经营发展战略，通过建章立制、完善流程、保障资源投入等措施履行消费者保护职责。要完善投资者适当性制度，规范销售、代销业务管理，认真落实销售专区产品销售“双录”（录音录像）有关要求，杜绝虚假承诺、误导销售和欺诈营销。在银行销售的所有产品都必须向客户说明其性质、投向和可能的风险，绝不容许含糊其辞；绝不容许盗用银行名义；绝不容许只收费不负责。风险提示文字要标注和印刷在产品说明书的最显著之处。各银行都要高度重视客户投诉，董事长行长要经常处理和过问这方面工作。要加大消费者权益保护宣教力度，继续开展“普及金融知识万里行”活动，提高消费者风险识别能力，增强消费者依法维权能力。要加强同社会相关部门的合作联动，形成合力，试点设置金融消费纠纷调解中心，共同优化金融服务环境。

## 三、全面加强行业队伍建设，补齐制度短板

“打铁还要自身硬”。银行业员工要培育良好职业操守，

倡导为民、务实、清廉，做到忠诚、干净、担当；要继续弘扬银行业的“三铁”传统，为人民群众看好“钱袋子”。监管部门要以风险为本的监管制度，进一步加强行为监管与功能监管；银行业要进一步加强内控管理，健全完善各项规章制度，补齐制度短板。一要及时改进完善产品管理制度。依据规范金融机构资产管理业务的指导意见，及时研究制定理财产品和资管产品管理办法；引导理财产品更多地投向实体经济，严控期限错配和杠杆投资。二要优化完善信息管理制度。银行业各类服务变更调整等信息，要通过多种渠道及时向社会公告；对于员工泄露客户信息等风险事件，加强双线问责，严肃处理当事人，严格追究领导责任，从严从重处罚。三要研究完善员工行为准则和职业操守制度。提高员工职业道德和业务素质，严格员工行为管理，坚决惩处吃拿卡要、内外勾结、监守自盗、利益输送等违法违规违纪行为。四要细致梳理服务管理制度。推进网点服务管理标准化建设，实现客户服务精细化、规范化管理；修订服务价格管理制度，整治不当交易、不当激励，减少不当收费行为；立足自身服务特色与战略，将服务管理纳入绩效考核，并从不同维度升级服务水平。

## 四、引领银行业加大优质金融服务供给，开创文明规范服务管理提升新局面

中国银行业协会要充分发挥好社会组织“服务国家、服务社会、服务群众、服务行业”的重要作用，努力当好监管部门“看门人”、“守夜人”的助手，发挥桥梁纽带作用；要深化行业自律，通过规范市场秩序使行业实现有序发展，针对反应突出的融资难融资贵、贷款附加条件不合理、金融消费者权益保护不足等问题，采取切实有效的措施，逐步建立长效机制；要强化维权职能，扎实开展“四个一批”（督办一批、通报一批、公示一批、制裁一批）专项治理活动，打击逃废银行债务，切实维护银行权益，建立针对逃废银行债务失信人和违规违纪性质恶劣的人员终生禁入银行业的“两份黑名单”；要持之以恒推进全行业服务改进工作，通过“百佳”“千佳”的示范引领作用，提升全行业文明规范服务能力与内涵，引领银行业开创文明规范服务工作新局面！

### 参考文献：

- [1] 中国金融读书会.http://www.aiweibang.com/u/261?date=100.
- [2] 赵杰.GATS 对中国银行业的影响.现代商业银行,2002(04)
- [3] 刘卫东.认识 GATS,加快发展.中国金融,2002(03)
- [4] 林志岩.金融创新—入世后银行的必由之路.现代商业银行,2000(04)

### 作者简介：

王庆恩(1994.9—)，男，汉族，河北唐山人，本科在读，金融学专业。