

济宁银行养老金融业务发展策略研究

孟紫婷 徐芹芹 陈碧瑶
青岛恒星科技学院

DOI:10.12238/ej.v7i8.1811

[摘要] 近年来,因生活水平提升与老龄化问题日益凸显,养老金融业务受到广泛关注,为商业银行带来了新的发展契机。济宁银行在此背景下的养老金融业务发展策略,成为了一个值得深入探讨的课题。本研究通过运用SWOT分析,深入剖析了济宁银行在养老金融业务方面的优势、劣势,以及面临的机遇和威胁。

[关键词] 济宁银行; 养老金融; 发展策略研究

中图分类号: F831.5 **文献标识码:** A

Research on the development strategy of Jining Bank's pension finance business

Ziting Meng Qinqin Xu Biyao Chen
Hengxing University

[Abstract] In recent years, due to the improvement of living standards and the increasingly prominent problem of aging, pension financial services have attracted wide attention, which has brought new development opportunities for commercial banks. In this context, Jining Bank's pension financial business development strategy has become a topic worthy of in-depth discussion. By using SWOT analysis, this study deeply analyzes the advantages, disadvantages, opportunities and threats of Jining Bank in pension finance business.

[Key words] Jining Bank; Pension finance; Development Strategy Research

前言

中国经济持续增长的同时,老龄化现象也日益凸显。在此背景下给养老金融业务带来了巨大机遇。商业银行在此领域主要涉及养老金管理、资金融通和产业投资等方面。特别是随着国家政策扶持,第三支柱备受关注,养老金融业务已成为银行业的新兴领域。济宁银行在此背景下,积极探索养老金融业务,被列为全国首批获得适老化服务认证的机构,展示了其在该领域的领先地位。

1 养老服务金融的定义

养老服务金融是针对有养老需求的个体,由金融机构提供的一系列金融及衍生服务,这些服务不仅涵盖投资、消费、资产管理等,更以多元化的金融产品及全面满足养老需求为核心。养老服务金融不仅关注提高老年人的生活便捷性,为他们量身定制金融服务以提升生活质量,还专注于财富管理,以养老为长远规划,通过有效的资产积累和精细的财富管理,设计符合人生各阶段消费需求的金融产品。养老服务金融涵盖养老保险、养老特色资产管理产品及养老信托等。养老服务金融在养老金融领域具有重要地位,为满足社会养老需求提供了有力的金融支持。

2 济宁银行养老金融业务发展介绍

在国家养老政策的积极推动下,济宁银行脱颖而出,顺利通过了国家金融科技认证中心的严格标准,荣获《银行营业网点适老服务要求》的认证,这不仅标志着该银行在老年服务领域的卓越表现,更凸显出其在全国范围内的领先地位。作为2021年首批获得适老服务认证的20家机构之一,济宁银行以其出色的服务赢得了广泛认可。

济宁银行近年来一直致力于传统服务与智能创新的深度融合,这种融合不仅提升了银行服务的科技含量,更使得服务更加智能化、人性化。特别是在服务老年客户群体方面,济宁银行做出了诸多努力和创新。

3 济宁银行养老金融业务发展SWOT分析

3.1 济宁银行养老金融业务发展的优势

济宁银行近年来积极响应数字化浪潮,依托科技金融推动业务创新与发展。在养老金融服务上,该行深度融合传统与智能服务,显著提升老年客户的服务体验。为帮助老年人克服对自助设备的陌生感,济宁银行推出“办理+全程引导”服务模式,确保老年人在专人面对面指导下顺畅办理业务。同时,济宁银行灵活调整服务时间和窗口,以满足老年人在高峰时段的服务需求。

济宁银行还特别推出了“老年关爱版”手机银行,其简洁界面和定制功能深受老年用户喜爱。此外,众多网点已完成移动支

付产品的适老化改造,并配备适老服务专员,提供上门、免填单和远程视频等多元化服务。自2023年以来,这些举措已惠及大量老年人,为他们提供了便捷高效的金融服务。

济宁银行采纳“总行—分行—支行”的扁平化管理架构,总行直接监管各支行,提升了管理效率。其内部未设部门主管,决策流程简化,指令传达迅速,基层反应及时,整体运营效率大幅提高。至2022年,济宁银行员工数达1838人,虽规模不及大型银行,却因此获得了更大的发展空间和吸引人才的灵活性。在养老金融业务方面,这种精简高效的组织结构成为济宁银行的独特优势,有助于其在该领域的创新和业务拓展。这一创新性的组织架构模式,在金融行业组织架构优化方面具有一定的借鉴意义,对于提升行业整体运营效率和服务质量具有重要的推动作用。

3.2 济宁银行养老金融业务发展的劣势

济宁银行在养老产业金融领域的探索尚处于初级阶段,这也是国内多数商业银行的共同问题。目前,济宁银行在该领域主要集中在养老金管理和养老服务两大服务上。与保险机构相比,银行在养老金融方面的发展较为缓慢。保险公司已较早布局养老产业,覆盖了养老地产、医养结合和智慧养老等核心领域。而商业银行如济宁银行,在养老产业的业务还较为有限,主要提供基础性金融服务,尚未触及投资、消费等多元化服务。

养老金融虽非新概念,但其业务模式近年才逐步成熟。这一领域急需既了解金融市场又懂得构建线下场景和线上软件操作的创新型人才。然而,济宁银行在这方面的人才匮乏,且人员流失严重,增加了人才培养成本。目前,该行专职养老金融业务人员稀少,济宁银行养老金融业务管理人员与客户经理稀少,导致产品传导、运营及市场调研效率低下,严重影响了其养老金融战略的实施。鉴于此,济宁银行急需加强人才培养与引进,以提升养老金融服务的质量和效率。这一现状也揭示了整个养老金融领域对于专业人才的迫切需求,以及人才培养在推动养老金融业务发展中的核心地位。通过优化人才结构,济宁银行有望提升其在养老金融领域的竞争力,进而推动整个行业的进步。

3.3 济宁银行养老金融业务发展的机遇

为弥补国内养老产业的不足,政府持续推出了养老金融扶持政策。金融机构积极参与其中,既能抓住商机,又能调整业务结构。

国办在2019年的养老服务发展意见中,明确提出了扩大养老产业融资渠道及解决养老机构融资问题的要求。在政策引领下,济宁银行充分利用政府支持和资源,加大了养老金融产品的创新开发力度。针对老年群体的特性,济宁银行可推出更多符合其需求的金融产品,如养老金融理财产品和老年人特设储蓄账户等。同时,济宁银行可与政府部门和养老机构合作,推进养老产业发展,实现资源共享与互利共赢。政府还鼓励金融机构放宽对老年人的贷款年龄限制,济宁银行可借此推出适应老年人的贷款产品,满足其在养老医疗等方面的需求。这将提升济宁银行的市场竞争力,助推养老产业的快速发展。

3.4 济宁银行养老金融业务发展的威胁

受传统养老观念和养老金融知识不足影响,我国居民养老储蓄意识较弱,更倾向于投资子女教育或个人医疗,而非养老金融产品。我国全球储蓄排名领先,但养老储备比重不高。许多居民顾虑养老金融产品风险,选择稳定的银行低利率存款,这种保守策略限制了养老金融发展。这种稳健但保守的投资策略在一定程度上限制了我国养老金融的进一步发展。社会的持续进步和老龄化趋势的日益明显,养老金融的重要性正被越来越多的人所认识。银行和相关的金融机构应当积极响应这一变化,加强养老金融知识的传播,提升居民的养老储备观念。同时,应推出更多安全、稳健的养老金融投资产品,以满足居民多样化的养老需求。

4 济宁银行养老金融业务发展策略建议

4.1 整合社会资源与优化养老金融业务布局

济宁银行的养老金融业务要想更好地发展,离不开监管机构的大力扶持,要妥善处理与国家有关部门的关系,如人力资源社会保障部、民政部、中国地方政府、银保监会、证券监督管理委员会等。首先,要严格遵守有关规定,依法经营,不触碰红线;其次,要多跟监管部门汇报和沟通;最后,济宁银行在养老服务金融市场的发展目标不明确,监管体制也不健全的时候,要与监管部门保持良好的合作关系,持续地研究出一套与养老金融相适应的监管体制,强化市场监管和行业监管,并与监管部门合作。对养老服务金融的行业标准、服务流程、风险监控等方面进行协调,从而推动该行业的良性、平稳发展。营造一个宽松、和谐的监管环境,将有助于济宁银行取得各种养老金融的资格,并使其业务能够更好的发展。

4.2 加大宣传居民投资意识

为推动自主养老的理念,济宁银行正在积极行动。济宁银行鼓励学校和社会向年轻人宣传为养老投资的重要性,希望他们能在日常生活中向老年人传达这一思想。济宁银行利用多种媒体,包括电视、广播,以及与地方组织的合作来广泛传播金融养老的概念,普及养老金融的基础知识。

济宁银行还需与社区银行进行深入的合作,将养老金融产品与社区银行的服务相融合,使社区银行成为推广这些产品的前沿。在日常运营中,社区银行不仅提供便民服务还要肩负起养老金融知识的普及宣传任务。济宁银行可以借助多样化的活动和专题讲座,引导老年人群转变传统思维,以更积极的态度参与到养老金融中来。这种合作模式可以增进社区居民对养老金融的了解,更好地满足老年人自主养老的需求。此举不仅有助于养老金融的进一步发展,也将提升济宁银行在金融市场的竞争力,使其能够更深入地了解客户需求,为老年人提供更周到的养老服务。

4.3 深化养老金融业务涉入

济宁银行需努力提升客户服务体验,尤其是在养老金融服务方面。为确保客户能在任何层级都享受到一致且高品质的服务,济宁银行正在改进其客户层级管理标准。这一举措旨在增强

现有客户的忠诚度,并吸引更多新客户。为实现服务与客户需求的完美契合,银行正进行定向产品研究,通过调研不同年龄段的老年客户,深入了解他们的真实感受及产品待改进之处,从而提升客户满意度。济宁银行还在简化业务流程,提供更为贴心的服务,如填表指导、智能化服务台的使用帮助,甚至为行动不便的老年客户提供上门服务。这些创新举措旨在改变老年客户对银行产品的传统看法,消除对银行服务可能存在的差异化对待的担忧,稳定并扩大老年客户群体,从而进一步巩固和强化银行的传统业务优势。

济宁银行要推动养老产品的多样化与针对性,金融机构和养老服务组织应深化合作,共同开发出更丰富、更个性化的养老产品。例如,可以设计集医疗保障、康复服务与投资理财于一体的养老产品,从而全面覆盖老年人在健康、护理及财务管理方面的需求。在产品环节,应依据老年人的实际需求和风险承受能力,打造更加灵活的养老金融产品,并降低投资门槛,使得更多老年人能够参与到养老金融市场中。

4.4 加强复合型人才队伍建设

济宁银行,作为金融业的一员,应积极致力于培养具备养老金融知识的复合型人才,以构建一个高素质、均衡的人才队伍,为养老金融的稳定发展提供坚实支撑。这类人才需具备三方面的综合能力:对金融领域的全面认识、对信息的了解,以及掌握老年学、老年心理学和养老规划等专业知识。

为了增强团队专业素养,济宁银行应定期组织有针对性的培训。培训内容应根据团队的实际需求设计,可以包括当地老年客户的特性和理财习惯,以便为客户提供更贴心的服务。同时,对养老金融产品的业务知识和理财专业知识进行培训也是必不可少的。

人才培养策略,不仅有助于济宁银行提升其在养老金融服务领域的专业水平,还将推动整个养老金融行业的持续发展。通过构建一支高素质的人才队伍,济宁银行可以更好地满足老年客户的需求,提供更加专业、贴心的服务,从而在激烈的市场竞

争中脱颖而出。此外,复合型人才培养策略也将为济宁银行带来更多的业务机会,进一步拓展其市场份额,提升品牌影响力。

5 结论

综上所述,面对国内日益加剧的人口老龄化趋势,“未备先老”和“未富先老”的问题对现行养老服务体系构成了重大挑战。构建一个健全、有效的养老服务体系对于社会的和谐稳定至关重要,其中商业银行和其他金融机构在养老金融领域的作用日益突出,成为其业务转型和快速发展的关键。

本文通过文献研究与数据分析相结合,以济宁银行为例,深入探讨了其养老金融业务的发展现状,并提出了应对老龄化的战略规划。利用SWOT分析,详细剖析了济宁银行在此领域的优劣势、机遇与威胁,同时梳理了其在业务介入、产品创新、服务质量和公众认知等多方面的问题。基于对未来战略的评估,本文提出了更为精细、实际可行的老龄化应对策略。

[参考文献]

- [1]邓宇.银发经济蓝海:商业银行养老金融的未来布局[J].现代商业银行,2021(5):53-57.
- [2]曹瑜.商业银行养老金融发展路径研究[J].黑龙江金融,2021(10):21-24.
- [3]张亮,陈丹.商业银行养老金融业务发展现状及趋势展望[J].中国金融家,2016(9):132-134.
- [4]南京审计大学国家社科重大项目“金融服务养老”赴苏北两县调研组.加快商业银行服务养老发展的思考与建议[J].金融理论与实践,2020(3):40-44.
- [5]梅兴文.银行养老金融业务策略[J].中国金融,2018(7):72-73.
- [6]汪连新,黄秀莲.家庭理财研究——基于生命周期理论视角[J].中华女子学院学报,2019,31(05):123-128.
- [7]代俊豪.Z银行贵州分行养老金融业务发展策略研究[D].贵阳:贵州大学工商管理专业硕士学位论文,2023.