

银行物理网点关停数量暴增?

截至10月16日已关停565家,去年全年仅为191家

数据显示,在网上银行、金融机具的冲击下,银行业物理网点铺设或已迎来拐点,网点收缩成为趋势。甚至有人认为,在移动互联网时代,银行物理网点最终会消失。不过,目前来看,国人仍有对银行网点渠道的偏好,网点目前仍是商业银行最重要的渠道。然而,不论未来银行物理网点消失与否,这一传统金融模式已经在进入一场大革新。



银行网点与柜员数量双降

据中国银监会网站已披露的数据梳理,截至2016年10月16日,全国共批准各银行约565家支行、分理处、储蓄所、营业网点、自助银行停止营业,而2015年全年这一数字仅为191家。

中国银行业协会的统计数据也显示了传统物理网点的放缓,2015年,工商银行和中国银行在营业网点的数量上分别减少了26个和6个。而民生银行、兴业银行、中信银行等股份制银行的网点增长速度亦出现不同程度的下降,以离柜

业务率最高的民生银行为例,其在2014年增加了166个营业网点,而2015年仅增加了80个。

不仅如此,银行柜员数量亦在大规模减少。根据公开披露数据,2015年,建设银行减少柜员4881人、中国银行减少4014人、中信银行减少537人、华夏银行减少35人,合计减少9467人。

事实上,据普益标准不完全统计,就在今年5-7月间,某国有银行共缩减营业网点达50多家,另外,该行的

柜员人数相比去年共缩减2000余人。“在互联网时代的大背景下,自助服务和电子渠道的冲击以及部分零售业务模式也由被动转向主动,如信用卡业务依托互联网可实现上门主动服务,改变以往去营业网点开户的被动模式。另外,部分业务还可通过线上完成。”在普益标准研究员汤自强看来,这正是当前商业银行在网点数量上做减法可能的原因之一。

离柜业务率最高超98%

“经过前几年的大量投入和广泛布点,实际上物理网点应该已经接近饱和了。”有股份行行长表示。

物理网点的日渐凋零,和网络银行和移动支付发展有关。“网上银行、金融机具以及各种移动端支付方式已基本满足了普通人的日常需求。”上述银行行长表示,除了必要的面签环节,保险、理财、小微贷款、房贷这些零售业务和对公业务会比较依赖网点,多数零售业务都可以在手机银行上完成。

国内银行客户的行为模式和需求正在发生改变,客户对银行网点的依赖越来越少,银行业务加速“去柜台化”。据银行业协会不完全统计,2015年,银行业金融机构行业平均离柜业务率为77.76%,同比提高9.88个百分点。而民生银行的离柜业务率最高,已达到98.43%。

广发银行在银行业例会上发布了一组相关数字:广发银行电子银行替代率已提升至98%以上,位于同业第一梯队,这也意味着98%的业务都可

以通过手机等电子渠道办理,不需要再去柜台。

中行的年报也显示,今年上半年该行电子渠道对网点业务的替代率升至89.71%。工行的数据则更加亮眼,半年报显示电子银行业务笔数占全行的业务笔数达90.9%。

甚至有人认为,在移动互联网时代,银行物理网点最终会消失,佐证就是,国内第一家没有营业网点的前海微众银行已经成立。

未来趋势

轻型化、智能化成方向

一个银行物理网点成本支出巨大。记者了解到,租金、人力、装修、机器等使得银行一年的运营成本在1000万元左右。银行网点从利润中心转变为成本中心,使得银行对物理网点的投入和产出考虑得更为慎重,一些银行开始对网点进行“智能化”和“轻型化”的改造。

追求智慧银行、科技银行的转型、打造轻型银行常见于各家银行业的转型战略中。早在2012年,工商银行就开始在深圳开设智慧银行网点。如工商银行、中国银行也在不断进行网点智能化改造。

“目前中行境内1万多家网点,已经改造5000个,预计今年再改造2700个,同时,要保证80%的网点在智能化的改造过程中提升效益。”中国银行行长陈四清在该行2015年业绩做出了上述陈述。而9月底,邮储银行副行长兼董事会秘书徐学明在邮储银行香港挂牌上市后接受媒体采访时表示也表示:“正加快推进网点转型。”

工商银行城市金融研究所杨飞即认为,社区支行、理财便利店等轻型化网点也能够使银行实现低成本的物理渠道覆盖。理财便利店是轻型网点的主要业态,这里的“轻”即“资产轻、人员轻、成本低”,但客户体验和客户服务并不“轻”。

休闲化提升客户体验,也是银行考虑的方向之一。中央财经大学中国银行业研究中心主任郭田勇亦表示,随着银行零售业务竞争的白热化,加之互联网金融来势汹汹,银行物理网点正在向电子化、智能化、休闲化方向变革。

北京农商银行行长助理田晖在“2016中国金融年度论坛”表示,未来的银行网点将逐步地减少,并转型成为集电子化、智能化、休闲化为一体的销售中心。

建设银行副行长余静波也撰文表示建设银行加快了网点向“产品展示与销售、客户体验与互动、客户交流与咨询”三个平台转型的步伐。

郭田勇表示,从各家银行的实践看来,智能化的物理网点已逐渐成为商业银行提升客户黏性,应对互联网金融挑战的新战场。在他看来,新型网点通过信息技术的应用,可实现低成本高效率的服务,并逐渐解决银行网点盲目扩张的问题。

新快报

业内分析

短期内不会断崖式下降

汤自强分析认为,目前,营业网点数量减少更多是商业银行在战略层面所做的调整。“自助服务和电子渠道对传统商业银行营业网点带来冲击,但该影响仅限于低价值、简单的交易与服务需求,而商业银行营业网点动态均衡数量的决定因素则是很大程度上受零售业务左右。”

这个分析和全球性市场资讯公司君迪(J.D. Power)的研究结果相吻合,该公司也表示,中国的零售银行用户更倾向于使用在线渠道办理高频率但低价值的业务,使用手机银行办理排名前三的业务是查询余额、转账/汇款和查询账单。而去网点的客户则主要办理存取现金、办理定期存款、办理转账和购

买理财产品这些可以为银行带来更高利润的业务。

汤自强认为出于风险控制等因素,有些银行业务还是需要到网点进行办理。此外,并不是所有人都能掌握新的互联网技术,不少居民尤其是年纪比较大的居民还是需要到网点办理业务。

记者在调查过程也发现,到银行办理一些零售业务的主要是老人家、外来工和学生等。“每次到了养老金下发的日子,网点的压力就很大。”有国有银行工作人员对记者表示,很多老年人依旧习惯在柜台取现,较少使用ATM自助设备。此外,处于郊区和城乡结合部的外来工比较多地区,网点往往成为排队重灾区。“商业银行营

业网点提供的某些服务功能,如大额存取款业务,是其他渠道所不能替代实现的,而目前此类服务仍具有较大的市场需求。”汤自强表示。

事实上,网点也承担着重要的功能。汤自强认为,银行网点一直在金融产品的交叉营销、高净值客户的增值服务、资金借贷的现场核算清点这类存在较大风险隐患等业务中仍是主要渠道,其扮演的重要角色在短期内难以实现替代。

因此,汤自强表示,国内银行客户网点渠道的偏好,使得银行网点目前仍是商业银行最重要的渠道。“银行营业网点数量短期内更不会出现断崖式下降。”