

浅析银行外包业务

郑旭珍

(浙江外企德科人力资源有限公司,浙江 杭州 310000)

摘要:银行,作为人们生活中必不可少的金融机构,承载了百姓生活中所需的很多功能。正因如此,银行现有的人力不足以完全处理所涉及的全部业务,也就产生了银行外包业务。银行服务外包业务解决了这一问题,一些基础功能交给专业的公司代劳,同时银行可以培养开发自身高科技的科研人员,既满足了人们的日常需求和银行的正常运转,又使得银行跟上经济高速发展的步伐,业务水平有了很大的提升。本文就银行外包业务的含义,以及它有哪些积极意义进行详细的分析。

关键词:银行;外包;金融;积极意义

【DOI】10.12231/j.issn.1000-8772.2021.02.279

1 引言

在二十一世纪的今天,经济发展越来越快速。银行作为人们生活中必不可少的金融机构,承载了百姓生活中所需的很多功能。在现实生活中,我们也会发现,目前许多银行的业务,已由外包公司来进行处理。一方面是因为银行现有的人力,不足以完全处理所涉及的全部业务;另一方面,银行外包业务很大程度上提高了工作效率。那什么是银行外包业务,它有哪些好处,本文都将一一为你解答。

2 银行外包业务的概念

所谓的外包业务,是指委托的双方,通过强强合作,相互补充,来整合所拥有的客户资源。总的来说,就是给客户带来更专业的服务,这里所说的服务,包括人事方面,也包括业务方面的。对于银行来说也是如此。

3 银行外包业务的内容

银行外包业务,经过多年的发展,有些已经实现了一定的规模,甚至遍布全球,不止是帮助本国的银行开展业务,还会涉及一些外资银行。那么具体来说,银行的外包业务主要包含了以下几大方面:

3.1 大堂引导服务业务外包

这项业务主要包括:人员的替岗管理、入职管理(入职前培训)、在职管理、离职管理、人员招聘、绩效考核等等。

3.2 呼叫中心外包

这项业务主要包括:人员招聘中外部联络,在职工签订劳动合同、组织员工、员工福利管理等等。

3.3 自助设备维护外包

这项业务主要包括:ATM设备的清洁、维修、定期检查;更换钞箱、缴存废钞;外加一些设备报错处理和客户投诉等应急处理。

3.4 银企对账外包

这项业务主要包括:人员经招聘后所需要承担的用工风险等等。

3.5 集中作业外包

银行数据的录入、扫描及一些办公室助理的工作。

3.6 信用卡销售业务外包

这项业务主要包括:信用卡的推广、办理;POSE机商户开拓及维护。

3.7 票据审核专员外包

3.8 证券、保险等的外包服务

4 银行服务外包业务的必要性

业务的外包,是一种服务模式的转型,它能有效地降低运营成本,更好地应对突发情况。在银行服务外包业务方面,在国际金融权威巴塞尔银行监管委员会看来,它是指:“将部分在持续经营的基础上,本应由自己从事的业务,利用第三方来完成”。也就是说银行将自身其中一部分业务交给专业的外部服务机构来完成,以此可以提高自己的核心竞争力,来达到某种战略要求。这是一种全新的服务理念,而且被越来越多的企业所采用,特别是发达国家,这种外包的利用率更高。有关数据统计显示:金融业的外包业务已经排名第二,仅仅次于排名第一的制造业。

5 银行服务外包业务的优势

银行服务外包,其实已经发展了多年,从上世纪八十年代以来的成绩来看,不论是从核心竞争力、交易成本、规模经济,还是企业再造、价值链等方面,都实实在在地给企业带来了许多的利益。而服务外包企业的专业知识,也使委托企业的管理更为高效。

总的说来,银行服务外包业务的优势包括以下几大方面:

5.1 有效地降低了运营成本

我国国内银行的人员配置不同于国外,人员数量往往比较多,通常会有近百名的员工,有些甚至更多,每个岗位都有特定的人员。但是从人力资源的利用率来看,还是比较低的。特别是一些国有银行,在编制的限制下,很多员工都是一人身兼数职,有些还不得不放弃一些业务的办理。然而,银行服务外包业务的推行,使得这两者的矛盾能很好地解决。对于商业银行来说,通过对业务的整合,人力成本大大地降低了;对于国有银行来说,人手不足的问题就迎刃而解了。

5.2 有效地提高了专业技术水平

银行除了要受理一些基本的业务外,还需要利用专门的技术人员来研发高级技术。比如,需要建立信用卡中心,这个过程需要一段相对比较长的时间,与此同时,还要培养专业的技术人才。如果一些基本的业务内容交给专业的外包公司,那么银行就有更多的精力进行研发,使业务水平达到更高的高度。

5.3 有效地提高了工作效率

银行服务外包业务的启动,可以依托第三方专业团队的力量,在绩效考核方面能更加细致,在对员工的培训方面能更加专业,工作效率也有了大幅度的提升,并且有利于现行人事机制和管理模式的改革。

6 结束语

总的说来,在经济高速发展的二十一世纪,银行承接了许多人们工作、生活所需要的金融功能,但原有的人员因为编制的问题,往往出现一人多岗的问题。银行服务外包业务,解决了这一问题,一些基础功能交给专业的公司代劳,银行可以同时培养开发自身高科技的科研人员,既满足了人们的日常需求和银行的正常运转,又使得银行跟上经济高速发展的步伐,业务水平有了很大的提升。

参考文献

- [1]张恩照.中外商业银行业务与管理知识大全[M].中国统计出版社,2019-08.
- [2]包商银行产品手册[S].包商银行,2019-03.
- [3]王健,明立松.中小银行自主可控外包管理模式[M].机械工业出版社,2018-11.
- [4]杨宣.商业银行业务管理[M].北京大学出版社,2020-05.
- [5]吴宗书.新时代背景下供应链金融服务实体经济研究[M].成都西南财经大学出版社,2020-07.
- [6]施晓春,程未.商业银行综合柜台业务[M].东北财经大学出版社,2020-09.
- [7]宋炳方.商业银行公司业务[M].经济管理出版社,2019-11.