

# 乡村振兴中农村商业银行业务提升

郑永亮

(山西长子农村商业银行股份有限公司,山西 长子 046000)

**摘要:**本文的研究目的是为了明确农村商业银行业务提升在乡村振兴中的重要性,并展开了相关的分析。农村商业银行目前面临着许多问题,因此需要顺应乡村振兴的战略,不断完善自身,实现业务的提升,满足客户需求。目前,农村商业银行还面临服务意识不高、风险管控缺失、信用体系不健全等诸多问题,阻碍了银行的进步一步发展,亟须解决。因此,农村商业银行必须适应乡村振兴的需要,重视自身能力和业务的提升,从各个方面展开相应的完善工作。

**关键词:**乡村振兴;农村商业银行;业务提升

**[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2021.19.051**

现阶段,我国的经济水平实现了质的飞跃,相比起以往有了很大的提升,也促进了农村商业银行的转型和升级。就目前情况而言,农村商业银行的业务种类丰富,包含了囊括储蓄、贷款、借记的个人业务、囊括存贷款、结算、收单的公司业务和其他业务等等。总体来看,在坚持三农服务的原则基础上,农村商业银行的业务类型正在逐步实现完善。但是,如果想要在乡村振兴的大背景下在市场经济中占据一席之地,就需要提升自身的业务能力,去满足客户的多种需求。

## 1 农村商业银行的特点

### 1.1 网点布局多

农村商业银行起源于农村信用社的重组,主要的服务对象是农业、农村和农民组成的三农,并以农村市场为根据点,因此在农村地区的发展范围更广。随着农村商业银行的转型发展,实体网点正在不断增加,且呈现逐步向城市延伸的趋势。通常情况下,同一地区的农村商业银行实体网点总是比其他商业银行要多得多,布局更加广阔,不仅在农村设有分支机构,还在城市地区设有实体分支机构,有效拓展了金融服务范围,促进了农村商业银行的转型升级。

### 1.2 网点差异大

农村商业银行在城市、郊区和农村设有许多分支机构,分布区域遍及大小城乡,涉及的各个城乡之间也存在着经济发展水平的差异。众多分支机构的所在区域中,有原本经济发达的城市地区,有从乡镇逐渐过渡过来的城市地区,有城市和乡村相融合的郊区,还有经济水平相对较高的乡村。根据各个区域的经济水平的不同,农村商业银行分支机构所提供的服务功能和金融设施也有所不同,存在明显的差异性。

### 1.3 客户群体多样

农村商业银行分布较广,涉及到的区域较多,因此也会面对不同类型的客户群体,形成了多样化的群体服务对象。以个人客户为例,在前来办理业务的个人类型中,不仅有事业单位工作人员、白领职员、退休人员、社会工作者,还有个体户、学生、教师等,客户类型多样,群体基础资源十分丰富。

### 1.4 智能化建设落后

在时代的发展之下,科学技术已经成为各行各业必不可缺的业务手段,农村商业银行的智能化建设也是大势所趋。对于客户来说,相比起传统的人工服务,智能设施可以促使业务办理流程更加便捷和人性化,且在使用智能设施的同时也能够与工作人员实时交流,大大提升了业务办理的效率。但在实际的情况之下,农村商业银行的智能化建设十分落后,没有足够的资金支持智慧银行的建设,投资小,起步晚,业务功能发展缓慢,因此能够提供的业务水平也相对较低。

## 1.5 员工素质参差不齐

在农村商业银行的员工之中,存在着素质参差不齐的现象<sup>①</sup>。农村商业银行的从业人员大多数都位于农村地区,面对的服务对象群体也多为农民,对待业务的办理也是简单化简约化,并不重视服务的重要性,没有树立为人民服务的意识,服务标准和程序的执行尚不健全。而在城市地区中,从业人员的服务质量相对较高,业务办理也更为流畅。这就导致了农村商业银行的不同分支机构,出现服务水平不同的问题。

## 2 目前农村商业银行存在的问题

### 2.1 缺乏全面服务意识

在市场经济的大力发展之下,我国农村社会开始朝着市场化、产业化和城镇化的方向发展。随着农村城市化进程的推进,农民一般只能通过农村商业银行和中国邮政储蓄银行办理存贷款。在相关风险性因素的影响下,相比起存贷款额度小的普通农民,农村商业银行更看好一些信誉度高、风险小且存贷款额度高的城镇居民和一些发展状况良好的企业,这样的客户能够使使他们减少人力物力的支出,更好的收入效益。因此,在日前的农村商业银行发展过程中,最明显的问题就是缺乏全面服务的意识。

### 2.2 风险管控能力不强

在市场经济体制下,如果企业想要促进自身的健康的运行和发展,就必须充分提高自身管理和控制风险的能力,这是影响着企业经营状况的关键性因素,同样也适用于农村商业银行。全面的风险应对机制对于经营良好的企业至关重要,风险应对机制的完善,决定了企业化解风险和解决问题的能力高低,这直接影响着企业的运营状况。部分企业因为自身缺乏风险管控的能力,所以在面临较大的金融风险时无法应对,也难以采取有效措施来解决,最后导致资金链难以继续,最终破产。

### 2.3 信用体系不健全

现阶段,我国农村地区的融资情况仍然不乐观,还存在许多问题,这主要是因为该地区的农民信用体系仍不健全。另外,土地、森林等自然资源的归属权很难判定,农民的所有权判定程序较为复杂,农民信息分散在不同的县和地方政府部门,难以收集。因此,在信用体系不健全的情况下,农村商业银行就难以以为农民提供全方位的商业服务,贷款等业务无法得到有效保障。

### 2.4 金融设施不健全

城市和乡镇之间存在较为明显的差异,城市的金融设施较为健全,能提供的服务种类也众多。但对于农村来说,金融机构的设施无法与城市相比,金融设施仍有提升空间。农村的金融机构种类不多,能提供主要服务的只有农村商业银行和邮政储蓄银行,导致农村金融市场发展缓慢。

### 3 农村商业银行业务提升的目标

#### 3.1 社区业务建设

在乡村振兴和城镇化背景下,社区的金融服务呈现良好发展态势。为了向人们提供便捷高效的服务,社区银行网点遍布不同社区,有效解决了民生服务中出现的相关问题。社区居民也能够第一时间获取最新的金融服务业务信息,有利于业务运营效率的提高<sup>[2]</sup>。推进社区业务的建设有利于农村商业银行更详细更全面地了解居民的需求,实现与居民之间的有效沟通,从而为提升业务能力提供了目标条件。

#### 3.2 创新业务建设

企业的发展与创新密不可分,企业的进步也正是通过创新才能不断完成<sup>[3]</sup>。现阶段,大多数商业银行能够提供的金融服务都没有什么差别,农村商业急需创新,通过创新来创造自己独特的业务并吸引群众。创新业务的市场广阔,在良好的市场环境下,创新银行的崛起是大势所趋,且将在很快一段时间内实现。不过需要明确的是,创新不是一味地创造新东西,而是将市场需求和客户需求结合起来,在此基础上用新事物来满足人们需求,并且提供新的商业计划,针对存贷款模式进行改进和完善,以吸引客户投资。

#### 3.3 家庭业务建设

在如今的农村地区,农村商业银行的建立是为了服务广大农村居民,振兴农村经济是农村商业银行的主要目的,每一户农民都是服务对象。农村人的想法是把挣来的钱都存起来,这样才有安全感。为使农民更加信任农村商业银行,也更好地维护每一个农民家庭的经济利益,就需要推进家庭业务的建设,使农村商业银行成为属于千万农民家庭的银行,为每一个家庭提供可靠的金融服务。

### 4 农村商业银行业务提升的措施

#### 4.1 重视人才培养

发展农村商业银行,就需要重视人才的作用,着眼于人才的培养<sup>[4]</sup>。由于农村城镇化后大部分农村商业银行分支机构的薪酬和环境比总行还要差,许多优秀人才就会放弃眼前的工作机会,进而选择薪资条件、工作条件和环境条件较好的城镇农村商业银行。农村的支行流失了大量优秀人才,导致农商行的发展难以前进,呈现越来越慢的趋势。因此,想要提升农村商业银行的业务、促进银行的发展,就必须重视人才的培养,为农商行增值。

#### 4.2 打造良好的服务环境

服务环境是农村商业银行必须重视的基本组成要素,服务环境的水平也能够一定程度上体现农村商业银行的形象。客户对银行的第一印象,往往就来自于服务环境的建设水平,以及相应的软硬件便民设施,这些都会大大影响客户对银行的体验。农村商业银行若想有效提升业务能力,那么就要重视服务环境的建设,在客户心中树立环境整洁、设施便利的亲民形象。在这一方面,为了达到服务环境舒适感的最大化,可以设立专门的岗位来进行日常维护工作,定期进行清洁,以确保光线充足、空气良好、温度适中,保证电子设备的运行一切正常,还要注意便民设施的安置,如儿童座椅、创可贴等。通过服务环境的友好建设能够提升农民对农村商业银行的信任感,进而进一步提升银行的业务能力。

#### 4.3 建立健全互联网金融体系

想要进一步提升农村商业银行的业务能力,就需要建立健全互联网金融体系,深度提取数据,利用互联网进行分析处理,并推广电子银行、手机银行、微信银行等网上银行平台,以此来提升农村商业银行的业务能力。但在此过程中要注意,网上银行的发展程度直接取决于数据采集的程度是否完整,只有基于丰富数据基础之上的分析才能确定客户的情况。另外,还要严密监控贷款申请渠道,严查客户信用信息。如果客户的信用授权通过,那么就要尽可能发放最大

额度来满足需求,提高贷款业务的效率。

#### 4.4 做好普及工作

现阶段,虽然社会的发展已经迈入了新阶段,但农民的理财意识普遍不强,也没有针对金融方面的知识进行过相关的了解。在这样的情况下,一些缺乏对金融知识了解的农民如果想要对手中的资金进行管理,就很容易选择某些金融风险高的理财方式,导致不必要的经济损失,损害农民权益。因此,在未来的发展过程中,农村商业银行要重视金融知识普及工作的重要性,及时做好宣传普及工作,以有效保护农民的经济利益,避免不必要的损失。

#### 4.5 提供差异化服务

农村商业银行的每个分支机构和客户群体的差异较大,因此必须重视差异化服务的重要性。例如,机构服务点主要为公司和行政机构及其员工提供服务,由于面对的客户群体带来的要求高,所以必须对员工的素质和行为进行严格的规范,进而提供标准化的服务。社区服务点的服务对象是周边居民,因此需要注意人性化服务的质量,并根据业务情况合理调配人手。农村服务点主要为当地政府机构、和居民提供服务,具有地域性的特征,因此可以适当利用方言来为普通话水平低的客户办理业务,以增加客户的满意度。

#### 4.6 加强对金融风险的监管

金融风险直接影响着农村商业银行的运营和发展,因此必须加强对风险的管控。一方面,农村商业银行的规模会随着发展进程而逐渐扩大,经营中不可避免地会出现较大的金融风险。良好的金融风险管理措施能够有效减少风险带来的影响,降低农村商业银行的损失<sup>[5]</sup>。另一方面,农村商业银行的盈利能力也会受到金融风险的制约,加强风险管控和防范体系的建设能够有效突破当前困境,从而促进农村商业银行的发展。

### 5 结论

通过文章的分析和研究可以得知,在日前的发展进程中,农村商业银行日前面临着许多问题,因此需要顺应乡村振兴的战略,不断完善自身,实现业务的提升,满足客户需求。基于此,本文提出了几点建议:重视人才培养、打造良好的服务环境、建立健全互联网金融体系、做好普及工作、提供差异化服务以及加强对金融风险的监管,对于促进我国农村商业银行的发展具有重要意义。

#### 参考文献

- [1] 岁君名.乡村振兴中农村商业银行业务提升探讨[J].现代商贸工业,2020(27):130-131.
- [2] 刘阳阳.金融财务视角下农村商业银行的危与机[J].现代商业,2020(29):122-124.