

找亲友帮忙、“网购”指标、社交平台发帖“揽储”……

自嘲倒贴上班的 银行人

■采写:新快报记者 范昊怡 杨依泓 制图:廖木兴

信用卡、存款、个贷、个人养老金账户开户……在银行进入全面营销的“内卷”时代,KPI压得银行人透不过气。临近月末,不少银行人为了完成指标各出奇招,找亲友帮忙、在社交平台上发帖甚至“网购”指标……在一些电商平台上,个人养老金、信用卡、存款等“银行人指标”都能花几十元甚至上千元完成,为了完成KPI(关键绩效指标),不少银行工作人员自掏腰包。专家认为,行为产生的原因之一是银行业绩效考核体系和指标不合理,基层机构和员工背负过重的考核压力。银行应平衡好业务发展和风险防范的关系,处理好短期利益和长期利益的关系,给分支机构下达的考核任务应科学合理,让基层机构和员工“跳起来够得着”。

1 帮助银行人完成KPI 已发展成产业链

“月末、季末都需要冲各种任务,每到下旬,我们这些人没多久的年轻人就会很焦虑。”某银行工作人员小李(化名)对新快报记者吐槽道,不仅是存款任务,网点还下发了不少信用卡、个人养老金和数字人民币“指标”,“就快月底了,我还差二十几个养老金账户,十多张信用卡没有完成,梦里都在找人开卡。”小李告诉记者,虽然银行网点也有在线下举行推广活动,自己除了在微信上积极营销也经常出门“跑卡”,“但是现在几乎人人都有信用卡,挖掘新客户非常困难”。

记者从该银行客户经理处了解到,该行网点人均任务量大约是一个季度个人养老金60个,信用卡30个,数字人民币90个。“有时候通过地推可以开拓一些新客户,但有时候就需要卖人情,比如找朋友、亲戚帮忙完成。”小李说。

重重KPI考核之下,不少银行人将目光对准了各大电商平台的“银行任务包办”业务。当前,在这些平台,帮助银行人完成考核已发展成为一项较为成熟的产业链。“行长来催不用愁”“专业服务解忧愁”“地推承接各大银行养老金账户开户拉新”“APP注册真人用户”……各色商家打出宣传口号,号称可以提供信用卡开户、个人养老金账户开户、APP注册、数字人民币、拉存款、贷款等服务。

记者在一家大型电商平台上输入“银行 信用卡”“银行 个人养老金账户”等关键词进行搜索,相关商品竟多达万余件,相关销售店铺的“业务”十分广泛,既包括银行信用卡开卡申请任务还包括个人养老金账户开户、数字人民币开通、手机银行APP任务等。

在平台上,新快报记者以“业绩考核压力大,无法完成”为由咨询了多位商家,均得到了可以提供服务的答复。

从办理价格来看,虽然网购KPI标价金额较少,通常在1-20元不等,但实际价格却有所差异。其中,信用卡的开户价格通常为15元左右/户,如果需要到初审通过的话,价格则高达200-300元/户。个人养老金账户开户则分为“预约开户”“开单个账户”和“开户+入金”三种方式,预约开户收费在16-70元不等,开单个账户为150元到185元不等,“开户+入金”则根据入金金额不同收费不同,整体要超过200元/个,数字人民币开通则分为一二三四类钱包等不同类型,价格在18-40元/户。

通常而言,买家通过网购平台下单后,可以提供员工工卡或二维码等,1-3天内,“任务”就会被完成。“信用卡新客申请提交10元一户,单次一般3户起接,可以让新用户申请填写资料做到提交成功那一步,不保证会通过的,如果必须要初审通过的可另外下单,价格200元/户,但是激活、消费就做不了。”有店铺客服对新快报记者表示。

“好快,比我自己营销快多了”“效率非常高,要求也都能满足”……在商品评价页,不少买家都给予店家“好评”。

为了完成信用卡开户任务,银行人还会和同行“互助”,上述经理对新快报记者表示,有时候任务完不成,网点还会和他行网点进行“信用卡互助”,以客户经理的私人名义开立信用卡,“这种一般可以激活,也是互相送人情,还不用花钱。”

网购业绩背后,是银行人压力山大的现状。对此,有律师表示,通过第三方平台“刷单”产生的大量虚假账户不会给银行带来实际收益,反而增加了运营成本。这些账户还可能被用于洗钱、诈骗等犯罪活动,导致客户和银行的资金损失。银行则可能因未能有效管理这些账户而面临监管机构的处罚,甚至可能因为未能履行反洗钱和反恐怖融资的法律义务而面临法律诉讼。



■平台上的“银行任务包办”业务。(网络截图)

2 高息揽储滋生利益链 “资金掮客”月末忙

“拉存款,存几天给补贴”“在线拉存款,利息可观,还有开户礼”……除了争抢银行卡开户、信用卡、个人养老金账户等市场,为了完成KPI考核,有银行人转战网络平台发帖“揽储”,甚至不惜自己贴息,自我调侃着“倒贴上班”。

今年以来,受居民消费和投资状况影响,流动性偏好上升,2023年上半年,中国的存款数额创下了新高,人民币存款余额达到278.62万亿,同比增长11%。然而,居民存款的高涨并未因此减轻银行存款规模的考核。

“外人看起来存款已经很多了,但银行要的是增量,指标只能上不能下”,某国有银行广州一网点的理财经理对新快报记者表示,“具体来说,每家银行都有考核指标,针对员工或者网点的都有,平时员工会根据自己的实际情况具体是缺存款还是缺其他指标去进行营销,且定期存款是所有产品的根源,立行之本,所以一般都愿意揽储。”

与此同时,今年以来存款利率经历了多次下调,6月8日,六家国有大行集体调整存款挂牌利率,整存整取定期存款利率2年期下调10个基点至2.05%,3年期和5年期均下调15个基点分别至2.45%、2.5%。不久后的6月12日,11家股份制银行2年期整存整取定期存款利率下调10个基点,3年、5年期利率下调15个基点。

一方面揽储任务需要有增量,另一方面,存款利率的下调让揽储变得更加艰难。而银行员工完不成揽储任务,轻则被通报批评,重则被罚款。

“一般我们都是季末的时候需要冲存款和贷款任务,比较资深的客户经理或者个贷经理大约每个人几千万吧。”某银行工作人员对新快报记者表示。在KPI重压之下,一些

银行人无奈选择找到上述淘宝店铺帮忙“拉存款”。

相较信用卡、个人养老金账户开户而言,揽储的成本浮动较大。新快报记者以寻找资金的银行人员身份咨询后发现,这些商家提供的资金价位都有所不同,大体在一万元一天2.25元至5元之间。月中网购存款KPI的预约价格较低,月底会随着市场行情不断变化,价格还有可能再次上涨。“某某银行一天一万五元,到月末价格可能有波动”“月底优惠,200万四天3400元”……被问及客源来自何处?多位商家均表示,在全国均有人脉,地推会根据客户的需求找到相应的客源。

一直以来,银行在季末、月末为了存款冲量,支付利率更高的“贴息存款”,是行业内屡禁不止的问题之一,也由此滋生出了高息揽储“利益链”,一些“资金掮客”利用人脉和资源,替银行“找钱”赚取利差。

记者从银行客户经理处了解到,“资金掮客”不仅活跃于网购平台,平时还会不停打电话问是否需要存款。“有时候打电话给网点座机,有时候则是直接打到我们客户经理手机上,一般都会拉黑处理,但这些电话总是源源不断的。”

小温(化名)就是一个常打电话寻找客户的“资金掮客”,在记者加上其微信后,小温热情地表示,“目前28-1、29-1、30-1月底预定价格超级优惠,200万(元)四天价格是1800元,这个价已经很低了。”所谓“28-1、29-1”指的就是资金在银行从本月的28日存到29日,或者从本月29日存到30日。“我和老板说了是老客户,没给您开高价,您不要在网络平台上买,很多都不靠谱的,有客户在平台买了过后又找我,而且我们绝对保密,您放心!”见记者还在“犹豫”,小温补充道。