

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学 号: K201342033

UDC_____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

邮储银行出国金融服务发展探析 ——基于福州邮储出国金融业务的研究

Post Savings Bank of China Overseas Financial Service
Expansion Analysis——Based on studies on Fuzhou Post
Savings Bank's overseas financial services

原 晶

指导教师姓名: 蔡伟毅 教授

专业名称: 金 融 学

论文提交日期: 2017 年 月

论文答辩时间: 2017 年 月

学位授予日期: 2017 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2017 年 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

摘要

随着居民生活的不断提高，出国需求不断增加，与之相关的出国金融服务也成为了众多银行的“新宠”。出国金融服务具有零售业务的大部分属性，通过出国金融服务，锁定高净值客群，实现利润增长是各家商业银行的目的。邮储银行为不断开拓市场，实现从大众客群向中高端客群的延伸，提升盈利水平，也加入了出国金融市场的竞争。在激烈的市场竞争中，邮储银行产品缺失、管理粗放、品牌认知度低等问题逐渐暴露出来，如何从地域邮储出发，借鉴同业具体案例，探索出一套在众多商业银行中形成比较优势，并立足于市场的发展策略，是本文着重研究的。

论文在对我国出国金融服务发展情况的分析基础上，对焦福州出国金融服务市场，进行调查研究，发现中信、光大、中行等商业银行以丰富的产品线，较为完善的出国金融服务在市场上的认知度较高。但值得注意的是，邮储银行作为出国金融服务的“新生”，以其服务和汇款业务上的比较优势也占据了一定的市场份额。进而，通过对邮储银行出国金融服务进行 SWOT 分析，从总行及分支机构不同的层面提出了符合邮储银行特色的出国金融发展策略，指出要从战略高度上重新认识发展出国金融的价值所在，捋顺内部职责和业务流程，通过差异化经营形成局部特色，带动整体业务发展。

论文从本人的实际工作入手，对邮储银行出国金融服务的发展进行了具有实践意义的探讨，并提出了针对性的发展策略。

关键词：出国金融；邮储银行；发展策略

Abstract

As the living standards of local residents and demand for outbound travel increase, relevant overseas financial services gains popularity among many banks. Overseas financial services have most of the features of retail banking services – through overseas financial services and focusing on high end consumers to realize profit growth is the common goal of many commercial banks. Post Savings Bank of China (PSBC), in the aim of continually developing its market, achieve expansion from mass consumer group to mid-high end consumer groups, and increase profitability, also enter the competition for overseas financial services. In the midst of intense competition, PSBC's various issues such as incomplete product lines, imperfect operations and low brand awareness gradually surfaced. This research paper focuses on uncovering a way to developing competitive advantage among competing banks and focusing on market development strategies by starting from regional savings bank, with reference to relevant case studies.

This paper conducted research on China's overseas financial services development situation, with specific focus on the overseas financial services market in Fuzhou. It was discovered that banks such as CITIC, China Everbright Bank and Bank of China gained high brand awareness in the market based on comprehensive overseas financial service and product offerings. However, it is worth noting that PSBC, as a new entrant in the overseas financial services market, has gained a certain amount of market share through its advantage on its services and remittance products. Thus, by conducting SWOT analysis on PSBC's overseas financial services, the paper proposed overseas financial services development strategies befitting the special features of PSBC from different levels ranging from the bank's branch offices to headquarter. The paper also highlighted the importance of forming new understanding towards developing overseas financial services from a strategic height, streamlined internal responsibilities and workflow, established regional specialties through

differentiated management, thus bringing about development to the overall service offerings from the bank.

The research paper begun from actual work experiences of the author, contained practical analysis over development of PSBC's overseas financial services, and proposed focused and precise development strategies.

Key words: overseas finance; PSBC; development strategies.

厦门大学博硕士论文摘要库

目 录

摘 要.....	I
Abstract.....	II
目 录.....	IV
Table of Contents	VIII
1 绪论.....	1
1.1 论文的研究背景及研究意义	1
1.1.1 研究背景.....	1
1.1.2 研究意义.....	2
1.2 论文研究的思路与方法	3
1.2.1 论文研究的思路.....	3
1.2.2 论文研究的方法.....	3
1.3 论文的结构及内容	3
1.4 论文的现实意义与存在问题	4
1.4.1 论文的现实意义.....	4
1.4.2 论文存在的问题.....	4
2 邮储银行出国金融服务研究的理论基础.....	7
2.1 STP 理论	7
2.1.1 市场细分 (Market Segmentation)	7
2.1.2 目标市场 (Market Targeting)	8
2.1.3 市场定位 (Market Positioning)	8
2.2 差异化营销理论	9
2.2.1 产品差异化.....	9
2.2.2 服务差异化.....	10
2.2.3 渠道差异化.....	10

2.2.4 品牌差异化.....	10
2.2.5 差异同质化.....	11
2.3 商业银行零售业务理论	11
2.3.1 零售银行业务的概念及发展优势.....	11
2.3.2 出国金融服务的界定及特点.....	12
2.3.3 零售银行业务发展的国内外研究.....	14
3 我国出国金融服务的发展情况	16
3.1 银行发展出国金融的背景	16
3.1.1 经济发展转型期消费贡献凸显.....	16
3.1.2 居民财富累积催生庞大的境外消费市场.....	16
3.1.3 利率市场化造成银行利润空间收窄.....	17
3.1.4 优质客群带来的高综合贡献度.....	18
3.2 我国商业银行出国金融服务概况	19
3.2.1 出国金融服务产品的概念.....	19
3.2.2 出国金融服务产品的分类.....	19
3.2.3 部分商业银行出国金融服务借鉴.....	21
3.3 商业银行出国金融服务普遍存在的问题	21
3.4 基于福州市市场的银行出国服务情况调查	23
3.4.1 各大商业银行出国金融服务情况调查.....	23
3.4.2 出国金融服务客户情况调查.....	26
3.5 邮储银行福州市分行出国金融服务发展现状	32
3.5.1 邮储银行出国金融服务发展概述.....	32
3.5.2 邮储银行福州市分行出国金融服务产品概况.....	34
3.5.3 邮储银行福州市分行出国金融服务流程.....	34
3.5.4 邮储银行福州市分行支行出国金融案例.....	34
3.6 小结.....	36
4 邮储银行福州市分行出国金融服务存在的问题	38
4.1 市场敏锐度不足	38
4.1.1 市场起步晚.....	38

4.1.2 反应机制迟钝.....	38
4.2 差异化服务有待提升	39
4.2.1 差异化服务不统一.....	39
4.2.2 内部营销渠道无差异.....	39
4.2.3 营销方式无差异.....	39
4.2.4VIP 客户服务无差异	40
4.3“内部”资源利用率低	40
4.3.1 邮银联动程度低.....	40
4.3.2 内部员工需求挖掘不足.....	41
4.4 小结.....	41
5 针对邮储银行出国金融服务进行 SWOT 分析.....	42
5.1 内部因素分析	42
5.1.1 优势（Strength）	42
5.1.2 劣势（Weakness）	47
5.2 外部环境分析	51
5.2.1 机会（Opportunity）	51
5.2.2 威胁（Threats）	51
5.3 SWOT 分析小结	52
6 邮储银行出国金融服务发展策略	53
6.1 加快产品创新	53
6.2 健全客户营销管理系统	54
6.3 建设专业化团队	54
6.3.1 建立专业化营销团队.....	54
6.3.2 建立完善的培训机制.....	55
6.4 细化绩效考核方案	55
6.5 扩大品牌影响力	56
6.5.1 持续加大宣传力度.....	56
6.5.2 加快内外资源整合.....	56
6.6 做精做专形成特色	57

6.7 成立出国客户俱乐部	58
7 结论与展望	59
附录.....	60
参考文献.....	62
致谢.....	65

厦门大学博硕士论文摘要库

Table of Contents

1.Introduction.....	1
1.1 Research background and research objectives	1
1.1.1 Research background	1
1.1.2 Research objectives.....	2
1.2 Research ideas and methodologies	3
1.2.1 Research ideas.....	3
1.2.2 Research methodologies	3
1.3 Research structure and content	3
1.4 Practical significance and existing problems.....	4
1.4.1 Practical significance	4
1.4.2 Existing problems	4
2.The Theoretical Basis for the Study of PSBC overseas financial services	7
2.1 STP Theory	7
2.1.1 Market Segmentation.....	7
2.1.2 Market Targeting.....	8
2.1.3 Market Positioning.....	8
2.2 The Theory of Differentiated Marketing	9
2.2.1 Product Differentiation	9
2.2.2 Service Differentiation.....	10
2.2.3 Channel Differentiation.....	10
2.2.4 Brand Differentiation	10
2.2.5 Differential homogeneity	11
2.3 Theories on retail banking services from commercial banks.....	11
2.3.1 Retail banking services concepts and advantages in development.....	11
2.3.2 Definition and special features of overseas financial services.....	12
2.3.3 Domestic and overseas research on development of retail banking services	14
3.Current situation for China’s overseas financial services market..	16

3.1 Background of overseas financial services provided by banks.....	16
3.1.1 Highlight on consumption contribution during economic structure transition	16
3.1.2 Resident wealth accumulation creating large overseas consumption market	16
3.1.3 Interest rate marketization shrinking bank profitability.....	17
3.1.4 High-quality consumer group bring about high contribution	18
3.2 Overview of overseas financial services provided by domestic commercial banks	19
3.2.1 Overseas financial service offerings concept.....	19
3.2.2 Overseas financial service offerings categorization.....	19
3.2.3 Partial commercial bank overseas financial services case studies.....	21
3.3 Common problems with overseas financial services provided by commercial banks	21
3.4 Market Research on Banks' Oversea Financial Services in Fuzhou.....	23
3.4.1 Oversea Financial Services of Commercial Banks	23
3.4.2 Clients of Overseas Financial Services	26
3.5 Development status of Overseas Financial Services for PSBC's Fuzhou Branch.....	32
3.5.1 Development Overview of PSBC's Overseas Financial Services	32
3.5.2 Product Summary of PSBC Fuzhou Branch's Overseas Financial Services.....	34
3.5.3 Service Process of PSBC Fuzhou Branch's Overseas Financial Services	34
3.5.4 Case Study of PSBC Fuzhou Branch's Overseas Financial Services ...	34
3.6 Conclusion	36
4. Existing Problems for PSBC Fuzhou Branch's Overseas Financial Services.....	38
4.1 Lack of Market Acuity.....	38
4.1.1 Late Market Start	38
4.1.2 Slow Reaction Mechanism	38
4.2 Potential Improvement for Differentiated Services	39
4.2.1Lack of Common Baseline for Differentiated Services	39

4.2.2Lack of Differentiation in Internal Market Channels.....	39
4.2.3Lack of Differentiation in Marketing Strategies	39
4.2.4Lack of Differentiation for VIP Customer Services.....	40
4.3 Inefficient Usage of Internal Resources	40
4.3.1 Low Degree of Linkage	40
4.3.2 Lack of Understanding of Employees’ needs	41
4.4 Summary.....	41
5.SWOT analysis on PSBC overseas financial services	42
5.1 Internal factors’ analysis	42
5.1.1 Strength	42
5.1.2 Weakness.....	47
5.2 External factors’ analysis	51
5.2.1 Opportunity	51
5.2.2 Threats.....	51
5.3 SWOT analysis conclusion	52
6.PSBC overseas financial services development strategy.....	53
6.1 Accelerate product innovation	53
6.2 Enhance customer marketing management system.....	54
6.3 Establish professional teams	54
6.3.1 Establish Professional Sale’s Team.....	54
6.3.2 Establish Comprehensive Training Schemes	55
6.4 Refine performance assessment plans.....	55
6.5 Increase brand strength.....	56
6.5.1 Increase Publicity Effort	56
6.5.2 Hasten Integration between Internal and External Resources	56
6.6 Develop value proposition based on details and expertise	57
6.7 Establish overseas financial services consumer club	58
7.Conclusion and outlook.....	59
Appendix: Survey on overseas financial services provided by banks	60
Bibliography	62
Acknowledgements	65

1 绪论

1.1 论文的研究背景及研究意义

1.1.1 研究背景

随着金融全球化和中国经济发展方式的转变，商业银行为了更好的适应市场竞争，纷纷开始向发展空间广阔、业务比较稳定的零售业务方向转型，甚至开始了各具特色的业务创新，如立足与中高端市场的零售服务。

近年来，宏观经济持续高速发展，国民财富逐渐增加，可支配收入的提高让更多的人选择出国（出境），且人数逐年上升。大量的出国（出境）人口，其背后蕴含着丰富的金融需求，为出国金融服务提供了广阔的市场空间，让众多商业银行争相涉足出国金融服务。逐渐地，出国金融服务作为零售创新的重头之一受到了众多商业银行的关注，成为树立银行品牌形象，占领市场份额，挖掘优质客户的重要手段之一。

出国金融服务是在各商业银行个人外汇业务基础上演变、发展而来。外币储蓄、结售汇、国际汇款等等均是个人外汇业务的“标配”，在商业银行竞争日益激烈的环境下，“以客户为中心”的理念被不断深化，单一的个人外汇产品已无法满足客户的需求。于是，银行将现有的个人外汇产品进行梳理打包，同时整合本币业务、消费信贷业务等，并根据市场需求创新出更多产品和增值服务，使其贯穿于客户出国的每个阶段，打造出“一站式”的综合服务。

邮储银行为提升自身竞争力，紧跟市场步伐，于2016年推出“心游四海”出国金融服务品牌，正式进军出国金融服务市场。作为出国金融服务市场的一个“新生”，邮储银行存在的问题突出，如何做出特色，得以发展，是本文主要探讨的内容。邮储银行福州市分行在出国金融业务上较其他省份的兄弟行推行得早，整体规模较大，在对邮储银行出国金融发展的研究上极具代表性，因此为了较好的研究对象，本文以邮储银行福州市分行为研究的中心，比照同业，进行研究。

1.1.2 研究意义

邮储银行自 2007 年成立至今已有九年时间，其坚持普惠金融的发展道路，确定了其服务“三农”、小微企业的定位，这也使邮储银行蒙上了“政策性”的色彩，并自豪于自己“人嫌细微，我宁繁琐；不争大利，但求稳妥”的经营方针。许多研究文章中对邮储银行的市场定位也都是基于农村金融市场，这与邮储银行网点遍及城乡，服务触角深入村镇的特点密不可分。眼下邮储银行已在香港上市，未来对其盈利能力提出了更高的要求，若要取得长足的发展，必须要突破“农村”银行，服务“平民大众”的局限，不断开拓市场，实现向高端客户的延伸，提升盈利水平，才能逐渐形成参与金融市场竞争的能力，真正成为一家现代大型零售商业银行。

出国金融服务属于零售银行业务范畴，其目标客群是银行追求的高端个人客户，涉及的业务品种多数为低风险的中间业务，加之眼下不断上升的出境人数为出国金融服务的不断创新提供了沃土。出国金融服务有望成为各银行新的利润增长点。在这些条件下，邮储银行总行顺势推出出国金融服务应该是“接地气”之举。

福建省是全国著名的侨乡之地，出国金融服务需求旺盛，为当地出国金融服务的发展创造了更为有利的条件。福州市分行作为邮储福建省外汇业务规模最大的二级分行在出国金融业务的推进上受到了更多的瞩目。在邮储总行推出出国金融服务前 2 年，福州市分行已开始试水这项业务，但面对广阔的市场空间和众多商业银行日益成熟的出国金融服务，邮储银行作为一家年轻的银行仍旧缺乏经验。从福州市分行的层面上看，目前出国金融服务均停留在初级阶段，简单粗放的管理，客户价值创造的缺失等等，导致福州市场上的客户对邮储出国金融的认可度不高，整体品牌缺乏竞争力。此时，如何认清现状，借鉴同业，进而在这一领域形成差异化竞争优势，立足于市场，是当下亟待探究的，这将对邮储银行福州市分行乃至总行出国金融服务的发展方向提供参考，也希望能够从出国金融服务的角度为邮储银行的零售转型工作提供一些思路。

1.2 论文研究的思路与方法

1.2.1 论文研究的思路

本文从出国金融业务出发，分析了出国金融业务发展的市场背景及意义，对比了各大商业银行在出国金融服务方面的发展情况，调查了福州地区出国客群对银行服务的偏好程度，并结合邮储银行自身的发展的现状与趋势，对其出国金融服务的推进进行分析与反思，最后在这基础之上制定符合邮储银行特色的营销策略。

1.2.2 论文研究的方法

本文主要采用案例研究法，通过实地走访、问卷调查、收集折页信息、查阅期刊文献及网络资料查询等形式收集他行出国金融业务的相关资料，并对福州市市场上的银行金融服务情况进行调研，客观的了解客户偏好。最后结合邮储银行出国金融服务方面的内部信息及福州市分行发展出国金融的情况，利用 SWOT 分析法，找到邮储银行改善和提升出国金融服务的途径。

1.3 论文的结构及内容

本文共分为八个章节：第一章为绪论，主要介绍了论文的研究背景、意义，以及论文研究的思路与方法。第二章，阐述邮储银行出国金融服务研究的理论基础。介绍了 STP 理论，包括了对市场细分、目标市场和市场定位的论述。接着介绍了差异化营销理论。再从出国金融服务的核心——“零售银行业务”的概念及发展优势说起，对出国金融服务进行概念上的界定，描述其特点。并对国内外零售银行业务的发展的研究做一简述。该部分的理论综述，对实际应用有着重要的指导意义。第三章，对我国出国金融服务的发展背景和发展现状进行概述，并将视角聚焦到福州地区，为了更加贴近当地市场，本人对福州市范围内的银行出国金融服务进行调研分析，用具体的数据说话，了解到目标客户群体对出国金融服务的看法与需求，为后续发展策略的提出提供了实证依据，并进一步引出福州邮储的发展现状。第四章，具体分析了邮储银行在业务发展过程中所存在的典型问题。第五章，的利用 SWOT 分析法对其内外部条件等各方面内容进行评估。第六

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士学位论文摘要库