**商业银行金融研究报告**

**早该帮 编制**

一、调研背景：

银行成立以来，我们从无到有，先后建成电话银行、个人网银、电视银行和手机银行系统，加上遍布城乡的atm等自助渠道，成为电子渠道最完备的商业银行。个体商贸客户一直以来是邮储银行的重点客户群之一，从目前电子银行发展情况来看，个体商贸客户也是电子银行的重要目标客户群之一，调研个体商贸客户金融需求对于优化电子银行产品、有效推进电子银行业务发展具有重要意义。

二、调查对象：

南宁市各个体商贸户。

三、调查方式：

问卷调查，走访各商贸户，采取咨询访谈的方式，用不记名方式随机抽样进行调查。

1、问卷调查

2、深度访谈

除了让调查对象填写问卷外，调研团队还需要对调查对象进行深度访谈，引导调查对象说出其他更多问卷未涉及的内容。

（1）邮储银行电子银行（个人网银、手机银行、电视银行、电话银行、atm）不足之处及改进建议；

（2）希望邮储银行推出哪些新产品；

（3）分别介绍一下在什么情境下会使用个人网银、手机银行、电话银行、电视银行以及atm等电子银行。

四、调研目的：

了解个体商贸客户的金融需求以及电子银行的使用情况。通过对邮储银行商贸客户金融需求以及邮储银行个体商贸客户电子银行使用情况，分析邮储银行商贸客户金融需求及电子银行为其提供服务改进的方向。

五、调研结果报告：

时值暑假，地处南国的南宁酷暑难当，同班的许多同学都选择回到温馨的家度假。八月初，也就是暑假期间，第六届全国大学生网络商务创新应用大赛的主办方——邮储银行下发了调研任务。作为千千万万参赛队伍中的一组，我们团队（携手飞跃）积极接下这一调研任务，躬身实践，深入社会，一丝不苟保质保量地完成了这次社会调查问卷的实践活动，一则是通过调研检验我们初赛方案的合理性跟可行性，以便后期参赛方案的修改与完善；二则通过参加调研活动，提高我们的社会实践能力跟参与意识，对以后走向社会这一实践的大舞台做经验积累。总之，参加这次调研活动，既完成了参赛环节中的方案实施任务，又极大地提高了我们各个方面的素质，获益匪浅。

我们的团队共五人，其中两人在暑假参加了邮储银行南宁市总分行安排的网点业务实习，其余三人在暑假仍不忘通过网络工具取得联系，共同合作进行参赛方案的修改跟制作，同时也积极参与到这次调研活动之中。在邮储银行派发了各参赛组的调研任务后，我们在队长的组织下，首先做好调研前期准备，包括分析讨论南宁市个体商贸户分布情况跟我们三人各自的优缺点，部署出调研的地点分配跟时间安排，从而保证了活动的高效顺利展开和完成。随后调研活动中，我们各司其职，分赴各自的调研地点完成任务，虽然酷热难当，有些调研地离校区较远，但没有一个人中途放弃，保质保量完成调研活动，维护了整个团队的利益。

调研开展的第一天，考虑到调查问卷中可能会出现填写方面的问题，我们三人决定先一起调研半天，初步进入实践正轨状态，规范了调查问卷的填写，为后期活动的展开开个好头。个体商贸户金融需求调查，无疑调查的对象被圈定为个体商业经营户，像服装店，餐馆等有固定营业点，及其合法营业牌照的社会主义工商业参与者。在调查中，我们用随机抽样调查的方法，随机选择调查对象，本着“礼貌，随和，务实”的理念，完成包括指导被调查者问卷填写、普及邮储银行的现行金融业务、征集其对邮储银行的建议与他们对于银行业金融服务需求等等工作，如实客观地开展调研，达到本次问卷活动的真正目的。在调研的过程中，我们热情礼貌，很多个体户也平易近人，很好地配合了我们的问卷活动，在此由衷地感谢社会群众对我们调研活动的支持。有些被调查者质疑我们的问卷是否合法，我们耐心地讲解此次调研的目的，让其消除顾虑，采用匿名填写问卷，切实维护了他们的隐私等利益；有些不愿透露其月流水金额，对于有些店来说，这或许可以成为商业机密，我们也不去勉强他们去填，让其采取自愿的形式，如实客观填写一些愿意透露的信息，绝大多数个体户还是挺支持我们的问卷活动的，填完问卷的同时，在我们的交流中，他们也说出了对邮储银行的建议及其业务创新上的改进意见；有些个体户回避我们的调查，考虑到他们的难言之隐，便不去强求。在调研中，每个人都热心积极，由衷地垂询聆听个体户对银行业的各种意见与发展大计的好提议，了解他们目前业务往来在金融服务上所需的新服务，如实客观地做笔录，掌握了深入社会，来自群众心声的第一手资料，相信这些对于邮储银行来说也是极其宝贵的。在调研的同时，也拍下了很多活动现场的照片，以备日后完成调研报告所需的同时，这些实地照片，也算是对暑假团队精诚团结参与社会实践的一种缅怀与纪念。随后的几天里，我们分头行动，效率提高了许多，耗时五天，圆满完成调研活动。

接下来，我就此次回收来的有效问卷做以汇总与分析。本次调研活动，下发问卷300份，回收中有效的有290份，无效的10份多是没按照要求填写的作废问卷。虽然不是所有的问卷都有效，但结果依然仍是可观的，仍然能达到本次问卷的目的。被调查者男女性别比例均衡，年龄段在18至55岁之间，各个年龄段的人都有参与，其中25-30岁的青年占据绝大多数，这也符合现在年轻人爱好创业的实际。受访者的受教育程度多为高中、大专、本科阶段。由于我们随机调查的多为普通中小型商贸户，其每月的业务流水金额处于”5万元及一下”者居多，约合60%，“5万至20万”和“20万至50万”占有20%，余下的为50万及其以上，四个流水金额人口比约为6:3:1。关于银行卡使用情况，邮储银行卡的持有率占三成，以农业银行卡、工商银行卡用户居多，持卡者办理账户业务有：账户查询，网上支付，转账汇款，个人贷款，个别的用户也用来投资理财，由于个体户月流水金额不多，多用现金进行业务往来，对银行提供的诸如信用卡还款，外汇业务等等有些不清楚，故还是以传统的账户查询、个人贷款业务为主。被调查的个体户月使用邮储银行业务频率集中在1-5次。在商贸市场的网络工具有：能上网的电脑，能上网的手机。在调查中，有约八成的客户开通有电子银行，他们开通网银的主要原因是操作简单，附近有银行网点，功能多样等。至于每月使用网银的次数，以服装业的用户居多，很多人通过网购来进货，但针对有些钓鱼网站冒充电子商务交易平台，致使网银用户对日后继续使用电子银行表示犹豫与质疑，我们的电子商务网络平台随着计算机网络技术的日益发展，不可避免地受到来自一些利欲熏心网络黑客的非法破坏，极大损害了网银用户的财产利益，这一点还需要银行业与互联网展开更好地合作，完善交易系统，提高网络防攻击能力，维护好用户的利益。电视银行跟电话银行是邮储银行开设的两大新业务，开创银行服务业改革的先河，但针对该项服务刚起步，技术不是很成熟，在社会上推广的时日不长，故用户不是很多。多数人使用的电子银行种类有：个人网银、手机银行、atm。电子银行主要用于账户查询、网上支付、转账汇款、网上缴费，存取款，有部分用户开通手机银行用来手机充值、买彩票、购买游戏点卡等。开通电视银行，电话银行的客户少，我们在调研中发现很多绝大多数个体商贸户对邮储银行的这两项新兴业务不是很了解，同时，我们也耐心地向他们讲解跟宣传了这一部分业务盲区。电子银行用户每月网购的次数“2次以内”，“3-5次”，“5次以上”所占比例约为4:3:3,很多人在购物的时候会选择网购，得益于网购的安全便捷。通过这次调查，我们如实客观地了解到个体商贸户的金融需求，对于有些好的提议，如“基于避免跨行业务办理难的问题”而提出的“商业银行联盟策略”，我们也如实做有笔录，反映客户的真实需求，这些一手材料对银行业的整顿亦将大有裨益，努力做好业务优化与创新，服务人民大众。

关键词：商业、银行、商业银行、金融、研究、报告

参考文献：[1]早该帮https://bang.zaogai.com/item/BPS-ITEM-23841.html