

满足融资服务需求 促进地方经济发展

工行焦作分行个人贷款小业务做出大文章

2009年以来累计发放个贷33亿元,个贷余额、新增额均居同业之首

工行焦作分行

多项措施做精做细理财业务

本报讯(记者李冬露 通讯员卫志静)今年年初以来,工行焦作分行坚持“以客户为中心,为客户创造价值”的服务理念,以开展“创新服务联动营销”活动为契机,全面拓展对公和个人理财业务市场,做精做细理财业务,取得了明显成效。截至9月末,该分行累计营销对公理财产品34.5亿元、个人理财产品39.3亿元。

加强业务宣传。该分行通过媒体权威发布、网点摆放展板、发放宣传折页、张贴宣传海报等形式,全方位开展理财业务宣传,扩大产品及理财信息宣传面,提高客户的认知度,并通过举办理财知识讲座、组织理财沙龙等活动,宣传推介贵金属、基金、灵活快线等理财产品,拓展理财业务市场。

建立理财团队。该分行建立专业化的理财团队,合理布局网点大堂经理、理财经理、产品经理、财富顾问等不同层级的专业人员,为客户提供一对一的专项服务,并根据不同客户的需求,为客户量身定制个性化的理财服务方案,帮助客户分析投资行情,及时为客户提出合理理财建议,全方位地为客户提供优质高效的理财服务。

优化渠道建设。该分行对辖区营业网点按照统一标准进行了网点升级改造,为客户配备报纸杂志、饮水机、雨伞、老花镜等,并将专业化的服务和客户管理高度结合,形成高效、追求卓越的服务新模式,提升客户的忠诚度和美誉度。同时,该分行依托优质高效、方便快捷的电子网络优势,做好客户网上银行、自助银行等理财服务指导。

挖潜优质客户。该分行选定资金实力雄厚、有一定发展潜力的客户作为营销目标,及时介绍工行理财产品优势、特点和收益率,为客户量身定制理财套餐,锁定目标客户进行营销。对资金使用频繁、流动性要求高的客户,重点推介无固定期限的超短期理财产品,使客户资金可以在随时变现的同时享受较高的预期收益;对资金闲置时间较长、流动性要求不高的客户,重点推介固定期限的对公理财产品,着力促进理财产品销售,实现银企共赢。

权威发布

工行办理跨境人民币业务 金额已超8000亿元

跨境贸易人民币结算试点开展以来,中国工商银行积极利用机遇,建设人民币服务网络,扩大跨境人民币业务。两年来,中国工商银行办理的跨境人民币业务金额已经超过了8000亿元。

中国工商银行国际业务部副总经理唐雍表示,“工银跨境通”跨境人民币业务产品体系,覆盖了零售业务、资金清算、贸易金融、全球现金管理、专业融资、投资银行、银行卡、网上银行、资产管理等众多领域,工行构建的全球服务网络分布在31个国家和地区的220家海外机构,以及全球134个国家和地区的1516家境外代理行,工行的人民币服务网络已经延伸到了全世界。

工行工商验资“一站式”服务 助力小企业创业发展

为了进一步加大对小企业的金融支持力度,营造有利于小企业创新发展的良好外部环境,今年年初以来,中国工商银行依托银政互联合作平台,创新开发了方便企业注册验资的“工商验资E线通”电子服务体系,提供工商验资的“一站式”服务,不仅提高了注册验资效率,还能够降低验资费用,为小企业创业减轻了负担。截至9月末,中国工商银行已在国内18个省市与当地工商行政管理部门合作推出了“工商验资E线通”电子服务,今年通过该系统完成验资的客户数量已超过6万户,累计核验资金额接近410亿元,其中绝大部分是小企业。

成了“事业留人、待遇留人、感情留人”的亲情感经营氛围。他注重为员工办好事、办实事,把领导的关怀和体贴随时传递到每一位员工身上。在经费紧张的情况下,该支行建起了职工食堂,解决了一线员工中午就餐问题。对于员工生病住院、生活困难、感情挫折、子女入学等所有事情,王建新都做到了登门探视和妥善解决,“有困难找新哥”目前已成为员工们的口头禅。员工精神面貌的变化强有力地推动了各项业务的快速发展,今年上半年,环城东路支行在全省107家城区支行综合排名由今年年初的第九十四名,上升到第十七名,大跨步前进了77个位次。

13年一路走来,王建新用对责任的敬畏之心,书写出了人生的辉煌篇章;以用心做事、公而忘私的优秀品格,赢得了领导的赏识和员工的尊敬。“创造工行的更好明天,是我永远的奋斗目标。”王建新表示,今后将再接再厉,开拓进取,倾心打造支行更加良好的工作局面,为全力推动环城东路支行业务大发展、快发展、超常规发展作出最大的贡献。

行长经理访谈

体系。分行个贷中心配备了16名业务技能全面、综合素质较高的客户经理,除了管理和指导全辖的个贷业务外,并对市区的个贷市场进行直接营销。各支行均设立专职或兼职的个贷客户经理,全辖所有网点经过改造提升都具有了受理个人贷款业务的功能,大堂经理全部经过考核具备引导和受理个贷业务的资格。

近年来,我市在老矿区改造、城市功能转型过程中,涌现出一大批自主创业的个体工商户和微型企业。这些业主生存发展的最大难题是融资难,面对这一关系国计民生的金融课题,工行焦作分行勇于担当为国家分忧、为百姓解愁的社会责任,自觉地将拓展个贷业务与支持个体工商户和微型企业的目标融



10月28日,工行河南省分行王国平专家(右二)参加工行焦作分行电话客户服务中心启动仪式,并现场揭牌。 卫志静 摄

基层快讯

工行博爱支行 冲刺四季度 全力保增长

本报讯(记者李冬露 通讯员李仁立)进入今年四季度以来,工行博爱支行深入贯彻落实上级工作会议精神,积极采取有效措施,强势推进各项业务可持续发展,力争全年最佳经营成果。

该支行进一步加大客户服务工作力度,以优质、高效的服务打造电子银行、银行卡、理财金账户等产品的好市场形象,着力提升综合竞争能力;进一步加大客户资源拓展力度,以培育支持优质中型企业和小微客户为重点,针对不同客户需求提供相应的融资产品和个性化服务,着力提升客户对工行的信任度和忠诚度;进一步加大中间业务增收力度,以深入挖掘中间业务增收潜力为支撑,实现对个人、公司、机构优质客户中间业务的全覆盖,着力巩固并扩大同业第一的优势地位;进一步加大各项存款竞争力度,以存款与其他优势业务产品的联动营销为抓手,紧盯存款市场,客户、同业占比等变化情况,着力提升存款业务的可持续增长水平。

工行焦作塔南路支行 中间业务强 收入创新高

本报讯(记者李冬露 通讯员袁洁)今年年初以来,工行焦作塔南路支行牢固树立“客户至上”的服务意识和“效益第一”的经营理念,在奋力实现客户资产保值增值的基础上,不断拓宽中间业务收入渠道,中间业务收入再创新高。截至9月末,该支行实现中间业务收入300万元,较上年同期翻番增长,提前三个月超额完成年度目标。

为最大限度地满足客户日益多元化的投资理财需求,该支行根据不同客户的风险偏好程度,积极做好个人理财产品、债券基金、代理保险、贵金属等理财类业务的营销服务工作,不断强化优势理财产品的宣传推介,今年前9个月累计销售理财产品4.5亿元,实现中间业务收入近50万元。此外,该支行从有效激发员工服务客户、营销产品的积极性入手,进一步完善中间业务奖励机制,制定理财产品营销奖励办法,按月考核并及时兑现到人,营造了全员参与、创收增效的良好工作氛围。

工行焦作民主南路支行 加强四项服务 塑造良好形象

本报讯(记者李冬露 通讯员冯军霞)为了提升网点服务水平,塑造良好社会形象,从10月份开始,工行焦作民主南路支行深入开展为期三个月的“优质服务大提升”活动,进一步加强服务管理工作,改进整体服务质量,提升客户的满意度。

规范服务树形象。该支行利用每周两次的固定学习时间,组织一线员工认真学习上级《规范化服务标准》,利用晨会、夕会等开展规范化服务培训,将优质服务细化到每一个环节、每一个岗位,努力做到网点服务行为整齐划一,员工服务仪表大方得体,各类服务设施定点定位,内外服务环境幽雅舒适等,主动了解客户需求,处处为客户着想,用真心、尽心、细心、耐心赢得客户的信任。

党员服务铸形象。该支行在营业大厅内设立了党员服务示范岗,制作了党员示范岗标志牌,对外公布服务监督电话和优质服务承诺,自觉接受广大客户与员工的监督。亮牌的党员同志严格按照规范化服务标准狠抓自身优质服务,在客户和群众中打造共产党员“全心全意为人民服务”的崭新形象。

工行焦作马村支行 创新服务方式 破解排队难题

本报讯(记者李冬露 通讯员马靖民)客户排队现象是当前金融机构在服务工作中面临的一大瓶颈问题。今年年初以来,工行焦作马村支行始终坚持“为民服务、建设群众满意银行”的宗旨,以全方位提升服务效率为目标,加强服务管理,优化操作流程,创新服务方式,加快业务分流,有效破解了客户排队难题。

该支行一是充分发挥银行卡介质对分流柜面业务的重要作用,通过网点电子显示屏不间断播出、向客户发放宣传资料等多种渠道,大力宣传工行各类牡丹卡卓越、完善的服务功能,加深客户对工行牡丹卡产品的认知度,激发客户主动办卡、积极用卡的热情,有效缓解柜面压力。二是充

分发挥工行网上银行安全、高效的功能优势,组织部分优质对公和个人客户,举办“工行网上银行产品体验”活动,使客户切身感受到网上银行带来的方便和快捷,自觉通过网银渠道办理现金存取款、转账等业务,最大限度地增加自动柜员机和自助终端的业务量,缓解客户排队现象。

通过一系列行之有效的措施,该支行目前客户分流情况明显好转,客户满意度大大提高。

工商银行为民服务 建设群众满意银行

用心做事撑起一片蓝天

——访工行焦作环城东路支行党支部书记、行长王建新

本报记者 李冬露 本报通讯员 湛冬梅

工行焦作环城东路支行党支部书记、行长王建新,这个名字,在工行焦作分行系统内,不仅象征着热情与活力,还象征着睿智与果敢。任职一年来,这只“领头雁”带领全行干部职工创下了骄人业绩:

截至今年9月30日,该支行各项存款余额达4.5亿元,较今年年初新增近1亿元;各项贷款余额12.5亿元,较今年年初增加3900万元;实现中间业务收入700多万元,较去年同期增幅达91%;新增电子银行客户2600多户,新增信用卡发卡540多张。

数字是枯燥的,但也最具说服力。在当前激烈的金融同业竞争中,环城东路支行为何能交出这么靓丽的答卷?近日,记者采访了王

建新,近距离倾听了他的故事。2010年10月,上级党委把环城东路支行党支部书记、行长的重担放在了年仅33岁的王建新肩上。从1998年8月上工作岗位起,王建新在工行焦作分行摸爬滚打已经10多年,曾担任过焦作东路支行副行长、分行网点升级改造办专职副主任、电子银行中心总经理等职务。虽说多年的历练培养了较强的领导能力和组织能力,但此次成为工行焦作分行最年轻的一级支行行长,王建新深感肩上担子的沉重和责任的非比寻常。

如何带领大家在金融竞争中赢得先机,确保环城东路支行可持续发展?王建新在经过充分市场调研、认真分析本行实际情况的基础上,明确了环城东路支行的经营定位,在与班子成员充分讨论后确定了今后3年的发展目标。

目标确定后,王建新带领班子

和全行员工充分发挥“敢于担当、勇于打拼、善于团结和用心做事”的优势,走市场、拜客户,迅速打开工作局面。在重点客户拓展、维护上,王建新从高端入手,锁定核心客户名单,实施团队营销,发挥系统优势,亲自担任首席客户经理,实施一对一营销服务。除此之外,王建新还实施了人性化的特色服务:客户在生日时会收到他的祝贺,在孩子升学时会得到他关切的询问……许多核心客户都深受他亲和力的感染。在发展新客户工作中,王建新突出了“抢、争、早”三字经,即龙口夺食抢客户,多方协调争客户,只争朝夕揽客户。一年来,在王建新的带领下,环城东路支行打出了一片新天地,增加私人银行和财富客户20余户、中小企业信贷客户12户,表内外资业务余额达13亿元,并发展了多家优质机构客户。

对于中间业务营销,王建新组织有关人员深入探索具有本行特色的发展之路,并亲自制定了中间业务发展策略。针对国际业务结算量长期徘徊不前的现状,王建新积极拓展新市场,成功营销了支行历史上第一笔460万美元进口信用证业务,提振了“小支行做强国际大业务”的工作信心。同时,王建新以其“不愿服输,敢于争先”的性格,第一家在全省开办了收款管家业务,为3家保险公司安装50多台POS机,每年实现中间业务收入近百万元。收款管家业务“花香四野”,吸引了省内外多家同行学习取经。

王建新常说:“人人都是人才,关键是看肯不肯干,放在什么位置。”他结合不同年龄层次员工的特点,积极开展多层次的企业文化建设,广开言路,鼓励员工为业务发展出谋划策,参与行务,真正形



工行焦作分行积极采取“走出去”与“请进来”相结合的办法,不断加大员工的业务培训力度,提升全体员工的综合素质和经营管理水平。图为该行焦作支行利用休息时间,组织员工到中国工商银行总行企业文化示范网点——开封金地支行参观学习。 周庆 摄