

扩充一线人员 多项职能下放

工行焦作分行对城区支行进行战略调整

本报讯(记者孙阔河 通讯员佟生智、邱桂枝)近年来,如何发挥优势、更好地服务地方经济和广大群众,一直是工行焦作分行改革创新的目标和动力。日前,根据工行河南省分行的重要精神,工行焦作分行结合自身实际,进一步扩充城区支行一线人员队伍,将多项业务职能进行下放,力争把城区支行建设成为创新能力强、创利能力强、竞争能力强、服务能力强、管理能力强、领导班子强、队伍素质强和客户首选的金融服务网点。

作为一家国有大型商业银行,城区支行的建设和发展一直在工行焦作分行的各项战略决策中占有重要地位,无论是从占有资源和系统贡献上来说,还是从市场地位和经营效率上

来说,都相对领先于其他银行。但是,随着经济社会的发展,工行城区支行的竞争力和服务优势有所减弱,同时也存在着发展速度不够快、客户结构不够优、产品覆盖不够广、客户经理配备少等一些列问题,与建设群众满意银行和客户首选银行还有一定差距。为此,该分行按照上级行要求,充分利用辖属城区支行拥有的区位优势、资源优势、机构优势、人员优势、产品优势,全面提升城区支行的服务能力。

充实打造队伍是强化服务能力的基石。经过通盘考虑和认真研究,该分行抽调法人客户经理营销中心、个人客户经理营销中心、小企业金融业务中心等三大中心的近30名精兵

强将,分流充实到城区支行各个网点,带动和强化各网点整体员工队伍能力和素质的提高。下一步还将挑选机关本部其他各科室得力人员充实基层网点,增强网点的服务营销力量。同时,该分行将进一步加强机关本部和城区支行的工作作风建设,对所有在岗人员严格考核,充分发挥各个岗位人员的特长和优势,为支行各项业务发展奠定人员和组织保障。

下放工作职能是提升服务效率的根本要求。为了打破以往的资产业务营销管理模式,实现资产业务发展的新突破、新发展,该分行把法人客户经理营销中心、个人客户经理营销中心、小企业金融业务中心,以及其他相关部门原本承担的资产业务市场营销、产品推介、资

料收集、客户维护等工作职能,全部下放到城区各一级支行,以减少工作流程,提高营销效率,调动支行发展资产业务的积极性。同时,该分行组建专门的服务营销团队,对大项目、大客户实行分行直接服务的管理机制,并逐步构建起中台、后台服务前台、二线服务一线、机关服务基层的资产业务大服务格局,通过上下联动提升城区支行的优质服务能力。

据悉,该分行下一步将为城区支行战略调整提供全面的资源支持、渠道支持、创新支持、营销支持、机制支持、管理支持、智力支持,并努力创造宽松环境、激发经营活力,使城区支行在未来的客户服务和市场竞争中发挥更大优势。

工行焦作分行小微企业融资取得新突破

上半年累计发放小微企业融资十亿五八亿元,较上年同期多发二点零四亿元

本报讯(记者孙阔河 通讯员石水仙、张建忠)日前,从工行焦作分行传来消息,该分行小微企业融资业务取得新突破。截至今年第二季度末,累计向90多户小微企业发放小微企业融资业务120笔、10.58亿元,较上年多发2.04亿元,小微企业贷款余额今年较年初净增1.69亿元,增长17.1%,高于全部贷款增速,全省工行系统排名第五;支持的小微企业贷款客户较今年年初新增44户,全省工行系统排名第四。这是该分行长期以来努力进行客户结构和业务结构调整,将小微企业金融服务置于优先发展的战略地位,不断完善小微企业金融服务体系所取得的经营硕果。

近年来,工行焦作分行一直将发展小微企业金融业务、支持小微企业发展作为一项长期的发展战略,并将其作为履行大型商业银行在促进经济发展、社会进步和劳动者就业方面的社会责任,也将其为银行自身调整信贷结构、培育新的增长点、实现可持续发展的重要方略。为了让社会各界了解工行的小微企业信贷政策,该分行通过多渠道、多方式、多层次宣传工行小微企业信贷政策,推介小微企业特色信贷产品,提高社会对工行小微企业信贷产品的认知度。同时,该分行围绕辖内供应链、产业集群、专业市场、行业协会、利税大户、规模以上工业企业、限额以上商贸企业、承接产业转移企业等“十大板块”加强市场调研,根据有关政策确定辖内小微企业目标市场,通过各种渠道,收集系统、行业、区域等目标客户信息,整理筛选后形成目标客户名单,丰富完善客户图谱,并以此推进小微企业融资业务批量化营销。据悉,该分行对云台山世界地质公园宾馆酒店的小微企业经营性物业贷款批量融资方案已经上报总行,一旦总行批复,此项业务将成为该分行小微企业融资业务的一个新亮点。

整体联动营销是该分行推进小微企业融资业务快速发展的一项新举措。为了推动小微企业信贷业务的快速发展,该分行小微企业金融服务中心加大与公司业务部等资产业务部门的协作配合,积极申报核心企业,增加核心企业数量,并对各支行筛选出的目标客户,第一时间组织客户经理深入企业现场办公,在最短时间内确定如何支持、用什么贷款与融资业务产品、贷款融资期限、担保方式等相关事项,以及落实责任支行、具体经办人和办理时限。

在此基础上,该分行十分注重发挥县支行功能,解决县域小微企业融资难问题。据悉,该分行已经全面启动县支行小微企业信贷业务,要求县支行重点加强小微企业营销、风险管理、产品创新和客户经理队伍建设等工作,并扶持其在小微企业信贷规模、客户数量、贷款累放量、贷款质量、效益等方面始终走在金融机构前列,着力打造成小微企业信贷业务精品支行。

据了解,目前,工行焦作分行小微企业融资业务投放品种涉及小微企业周转贷款、小微企业网贷通、卖方融资、国内保理、商品融资、订单融资、应付款融资等多个种类,投放行业涉及农产品、机械加工、皮毛生产、商业贸易等多个方面,其中应付款融资、退税保理、出口押汇等多项产品填补了全省工行系统小微企业金融服务产品的空白。

基层快讯

工行孟州支行

柜面服务重细节

本报讯(记者孙阔河 通讯员牛晓霞)柜面服务是银行直接服务客户的重要窗口。为了进一步提高客户满意度,精益求精地推进优质服务,日前,工行孟州支行针对服务工作中的薄弱环节,实行了一系列有效改进柜面服务的措施,有力地推进了优质服务提升。

柜面服务涉及方方面面,为了不放过任何一个细节,工行孟州支行从实际出发,针对查找出来的问题,在网点设立了月服务明星榜、意见箱、特殊业务咨询柜台、月业务量绩效考核评价榜等,并成立服务工作领导小组,每月不定期对网点环境卫生、文明用语、服务投诉、大堂迎客、意见箱、特殊业务柜员服务情况、晨训记录等进行重点检查。同时,要求大堂经理、柜面员工严格落实“三声”服务和各项规范化服务标准,坚决杜绝不问候、不站立、不道别、单手接送等现象的发生。

在强化柜面服务的同时,该支行还注重将服务深化,利用晨会、班后会、支行职工大会等时间,加强员工业务知识技能培训,使每一位前台柜员都能深刻理解掌握相关产品的业务管理办法和办理流程,为客户提供优质高效地金融理财服务。

工行民主南路支行

机构存款挖潜力

本报讯(记者孙阔河 通讯员琳琳)今年年初以来,工行民主南路支行认真落实上级行对公存款工作精神,突出工作重点,采取有效措施,积极挖掘存量客户潜力,强力推进扩户工程,促进对公存款快速增长。截至6月末,该支行机构存款较今年年初增加9254万元,全行排名第二。

对公存款业务是国有大型商业银行的重要业务之一,为了促进对公存款业务提速增长、持续发展,该支行领导带队,下企业、进店铺开展拉网式服务营销活动,并深入财政、医疗、教育和行政事业机关,逐户了解企业资金情况,制订一户一策的服务方案,全力服务客户。同时,该支行积极开展银企联谊、上门走访客户,推介工行产品、挖掘企业潜力,通过交流沟通,加深了解,增进感情,为机构存款的稳定增长奠定基础。

为了加强与重点单位联系沟通,保证大户存款稳定增长,该支行对财政、社保、医保、文教、医疗等机构大户,坚持长年派专人上门联系服务,及时掌握资金变化情况,捕捉信息,积极跟进营销。据悉,日前,根据重点客户资金变化特点,该支行重点出击,成功营销单笔机构存款5000余万元。

工行解放路支行都市花园分理处

个性化服务促发展

本报讯(记者孙阔河 通讯员耿晓楠)今年年初以来,工行解放路支行都市花园分理处着力加强个性化服务,推进优质服务水平提升,打造良好社会形象,赢得了客户的信赖。据统计,该分理处今年上半年实现客户零投诉,在省分行组织的第三方服务监测中评分连续3个月在90分以上,位居工行各营业网点服务综合考评前列。

在各家银行普遍重视客户服务的情况下,个性化服务成为赢得客户的重要砝码。为此,工行解放路支行都市花园分理处根据地处新区,周边以住宅区和建材市场为主的地域环境特点,开展了多项针对不同客户群体的特色服务。其中,针对小区居民客户,该分理处理财助理为切入点,为不同需求的客户提供基金、保险、理财产品等多项服务,做到“只要有需要,就会有服务”,将网点建设成了服务区域居民的理财产品“超市”;针对周边建材市场商户,该分理处重点提供存款、贷款、转账汇款等业务帮助,使网点成为各家商户快捷、便利的生意助手。

该分理处开展的个性化服务赢得了各类客户的认可,推动了各项业务的提升。据了解,今年上半年,该分理处多项业务指标在工行近30个城区营业网点中名列前茅。



为进一步加大对县域经济的融资支持力度,日前,工行焦作分行领导先后深入武陟、孟州、温县等地进行调研,了解客户金融服务需求。图为工行焦作分行党委书记、行长赵凌(右一)在武陟县第二人民医院调研。 王尊法 摄

巩固市场金三角 最大方便持卡人

工行焦作分行强力发展银行卡特约商户

本报讯(记者孙阔河 通讯员孙茜、湛冬梅)为了进一步巩固银行卡、持卡人、特约商户之间构成的银行卡市场“金三角”关系,为工行持卡人消费提供最大程度的便利,今年年初以来,工行焦作分行银行卡业务中心紧紧围绕省分行制定的发展战略,通过强化营销、激励考核、优化流程等措施,强力推进特约商户业务。

据统计,截至6月末,该分行发展特约商户157户,超额完成上级行下达的目标进度计划。特约商户是与发卡银行签约受理银行卡购物消费的经营性单位,与银行、持卡人共同构成了银行卡市场的“金三角”。它不仅是连结银行与持卡人的纽带,也是

满足持卡人用卡需求的必要场所,更是各家银行卡类业务发展的重要渠道。因此,发展高效、优质的特约商户,对银行和持卡人都有着重要的意义。

工作中,工行焦作分行将加强领导、组织到位作为推进业务发展的重要保障。各支行认真编制客户图谱,有的放矢地开展服务营销。同时,将办理业务所需提供的资料种类、主要注意事项等,编写成浅显易懂的培训手册,安排银行卡业务中心的骨干人员深入各支行,从产品卖点、服务优势等方面,对一线人员进行全方位的业务办理流程培训。通过精心组织培训,进一步增强了一线员工的业务素质

和营销技能,确保了营销服务的针对性和成功率。

为了调动全行发展特约商户的积极性,该分行打破多年以户计价的办法,改为以成功安装POS机台数进行计价,有效促进了特约商户数量的快速增长,以及优质特约商户数量的提高。同时,该分行银行卡业务中心在今年商户费率调整、POS升级等业务繁忙的情况下,合理安排劳动组合,对支行报送的资料及时调查、及时建档,尽可能地优化流程,缩短为特约商户安装设备的时间,受到了多家商户的好评。

据了解,今年上半年,该分行已经成功营销博爱新世纪商场、温县盛弘百货、沁阳聚文瑞泰等多家大型MIS商户,极大地拓展了工行持卡人的消费范围。

工行手机银行:开启生活新模式

本报记者 孙阔河
本报通讯员 崔振淮

近年来,银行提供的金融服务日趋电子化,网上银行、手机银行等新型的服务模式不断涌现并日益普及,使得越来越多原本习惯于去银行网点排队办理业务的客户摆脱了排队的苦恼,逐渐使用新的方式来享受便捷、高效的自助服务。其中,手机银行更是以方便、快捷、实用,彻底颠覆了人们传统的金融理财方式,把银行直接装进了自己的口袋里。不过,一些人群对手机银行的安全,以及操作是否便利等还存在很多疑问,还不能完全真正信赖手机银行。为此,记者专门采访了工行焦作分行电子银行中心的专家。

专家说,目前工行手机银行为例,它所提供的服务几乎覆盖了银行业务的方方面面。习惯记账的市民,无须跑到网点打印对账单,用手机就可查询到所有消费明细;坐在沙发上,想起要缴水电费了,上工行手机银行缴费站就能轻松搞定;外

地出差,不必带过多现金,一旦遇到急需用钱的情况,可通过工行手机银行无卡取款消费;发工资了,赶快上手机银行买点理财产品等,这都是工行手机银行带给人们的生活便利。

说到具体的使用方法,专家说,老百姓有句俗话:“记账越勤,理财越行!”但是,现在人们生活工作繁忙,会经常忘了记账。如果遇到这种情况,人们就可以办理多张工行卡,将各种收支分门别类地归于不同卡下。然后,把这些卡注册添加到手机银行中。这样,哪怕不记账,照样可以轻松管理资金。到了月底,再通过手机银行查询账户明细,投资收益、资金往来、水电煤气等费用支出,甚至在哪消费多少,都能看得明明白白,记得清清楚楚。

另外,虽然现在银行网点环境越来越好,但是为了一些常规性的手续总是往银行跑很是麻烦。对此,工行手机银行就可以提前为人们打点好常用的银行服务。比如,你是房贷一族,可以通过手机银行查询贷款信息及还款计划,并方便你每月通过账户转账还款。比如,你常常刷卡消

费,就可用手机银行来查看信用卡刷卡明细可按时还款。又比如,你是家庭主妇,工行手机银行的缴费站服务就能“包罗万象”,水电煤气费、电视费、宽带费、手机话费、学杂费等,让你远离“跑银行”的日子。再比如,你出国旅游和国外求学,工行手机银行还能提供小额购汇服务,让你出境更轻松。

现在,人们的理财意识越来越强。可是,要想选择一条好的理财渠道是令很多人苦恼的事。对此,专家依然推荐的是工行手机银行。专家表示,有了工行手机银行,人们只需动动手指就可以将股市资金转入银行存放通知存款或购买超短期理财产品、专属理财产品。反之,也能随时杀回股市,或者买黄金、买基金、炒外汇。总之,使用工行手机银行能真正满足人们随时随地进行财富管理的需要,并可轻松抓住任何一个实现财富保值增值的机会。

专家解读

新闻故事

火眼金睛堵诈骗

本报记者 孙阔河 本报通讯员 涂萧芸

前两天,一位客户专程找到工行焦作大学支行行长程明,一见面就拉着他的手说:“你们工行的员工都是火眼金睛啊!要不是你们,我的十几万元可就全部打了水漂了。”看到客户激动的神情,程行长赶紧让他坐下来,详细了解情况。

时间还要回到6月初的一天,当时正是11时许,焦作大学支行营业大厅办理业务的人很多,保安王巧巧按照惯例到ATM间进行正常巡察,无意间,听到一位50多岁的男性客户拿着手机,焦急地说:“我已经到了银行,现在人很多,等一会儿,我马上把款给你打过去。”接着,这名客户又说:“好,我不给银行的人讲,你放心吧。”机灵的王巧巧听到如此奇怪的对话,马上联想到新闻媒体上经常报道的有关手机短信诈骗的案列,就立即回到营业大厅,向当班的大堂经理张丽娟反映情况。

张丽娟一听情况,凭着多年的经验,敏锐地觉察到客户可能遇到了诈骗,随之赶紧与王巧巧到ATM操作间找到这位客户进行询问。谁知这位客户非但不领情,还语气生硬地对张丽娟说:“你们最好离得远远的,不要碍我的事。”而且边说边将银行卡插入了ATM机。张丽娟冒着与客户发生冲突的危险,果断上前一步,把客户的银行卡从ATM机上退了出来。这下客户更急了,嚷嚷着说:“你们想干什么?我告诉你们,人家公安局的人都说了,只要我告诉了银行的人,你们肯定担心我把钱从你们银行转走,不会配合破案!”听了客户的这番话,张丽娟、王巧巧更加坚信了自己的判断。她们一边安慰客户说:“只要事情搞清楚了,我们绝不会干涉你的。再说,转账也不差这几分钟。”一边将客户引导到营业大厅进一步了解情况。

到了营业大厅,她们又一次仔细询问了客户情况。这时,客户拿出手机翻出一条短信,说:“你们看!”张丽娟接过手机,只见上面显示一条短信,内容是“我们是上海市公安局青浦分局,你的银行卡涉及养老保险诈骗,你必须配合我们破案,否则将通知你所在地公安局把你抓起来。你必须先将款打入指定的账号中,待破案后再还你,你不能告诉别人,否则案件将无法告破,我们将追究你的责任。”看到这样的短信,张丽娟十分明确地告诉客户:“这绝对是短信诈骗。”可是,客户依然半信半疑地说:“人家公安局的人还给我寄有通知书呢!”无奈之下,张丽娟只能让客户再给对方拨打电话,询问对方的姓名、单位地址和固定电话,而这时对方的电话再也无法接通了。客户这才如梦初醒,既后悔又感激地说:“我这可是12万元啊!你们可是救了我的命了。”

事情过去一段时间后,这位客户依然不能释怀。因此,就出现了他找到焦作大学支行程行长表示感谢的一幕。