

薛文才在工行焦作分行调研党的群众路线教育实践活动开展情况时指出

基层快讯

# 以“五个结合”强化金融服务

## 工行工业路支行 六项措施推进下半年工作



8月27日,工行河南省分行党委委员、副行长薛文才(右三)出席工行焦作分行群众路线教育实践活动座谈会,征询群众对省分行党委和机关在“四风”方面的意见建议。杨杰摄

是薛文才分管的工作。在此次调研活动中,薛文才与省分行相关部门负责人一行,在工行焦作分行党委书记、行长赵凌的陪同下,轻车简从,深入网点、企业走访座谈。每到一地,薛文才都要与网点员工、企业负责人进行深入交谈,询问他们在工作中遇到的困难,了解他们在经营管理中迫切的需求,并充分征求各方面关于服务管理工作的意见和建议。

实地调研结束后,薛文才一行与工行焦作分行领导班子成员及相关部门负责人、支行行长、大堂经理等多个层面的员工进行了深入座谈。座谈中,来自各个层面的与会人员从强化员工培训、提升服务效率、优化服务流程、更新自助设备等多个方面畅所欲言地谈了各自的真想法。对于每一位与会人员的发言,薛文才都认真倾听,做好记录,并随时就一些问题与发言人开展交流。整个座谈过程发言积极、开门见山、气氛热烈。

薛文才在座谈结束后指出,此次到工行焦作分行进行调研,收获很大,共收集各类意见和建议27类,其中,有全省工行系统共性的问题,也有基层网点的个性问题;有矛盾突出的问题,也有深层次的机制问题;有关于业务发展的问题,也有关于员工个人成长的问题。针对这些问题,待调研结束后,将进一步整理汇总,并根据情况向省分行党委和总行进行汇报,以便进行整改。

薛文才强调,把党的群众路线教育实践活动与观念更新、作风转变相结合,就是要树立市场理念,面临每年不同的经营形势,主动分析市

场,研究市场,有针对性地开展服务和营销;就是要树立客户理念,在面对客户需求时,做到锲而不舍、不弃不离,千方百计满足客户需求;就是要树立服务基层理念,做到二线为一线服务,中后台为前台服务,领导为群众服务,最终实现为客户服务;就是要树立敢于创新的理念,在人员、外包、考核、激励等方面大胆创新。把党的群众路线教育实践活动与提升班子的领导力、凝聚力、战斗力相结合,就是要倾听群众意见,倾听群众呼声,倾听群众诉求,以身作则带领全行员工跑市场、做业务,服务客户,并努力为员工多创造收入,多增加福利,让员工信服,让群众满意。把党的群众路线教育实践活动与调动员工积极性相结合,就是要心里始终装着百姓、装着基层员工,取得群众的理解和支持。把党的群众路线教育实践活动与解决员工合理诉求相结合,就是要不走形式,不搞过场,通过调研、座谈、征求意见,切实把群众反映的合理意见和建议收集上来,然后高度重视,认真加以解决;把党的群众路线教育实践活动与取得良好经营业绩相结合,就是要借助活动地开展,研究经营管理中长期存在的问题,把相关措施落到实处。

薛文才指出,服务工作是一项巨大的、系统的、长久的工作,概括起来说就是服务无止境。今后,在金融服务地方经济方面,省分行将继续为工行焦作分行全力支持和支持。希望工行焦作分行以党的群众路线教育实践活动为契机,不断提高管理水平,不断提升经营业绩,为地方经济社会的发展作出应有的贡献。

本报讯(记者孙阔河)进入下半年以来,工行工业路支行认真贯彻落实全省城区支行加快转型发展推进会精神,紧紧围绕城区支行“七强一首”战略目标,采取强抓存款、优化服务、全面营销、拓展客户、加大考核、严格内控等措施,强力推进下半年各项业务工作有效开展。

存款是银行的基础业务。该支行充分认识今年抓好存款工作的重要性和艰巨性,不断强化“存款立行”理念,不断巩固强化存款的基础地位。同时,将存款任务进行细化分解,明确目标,结合实际抢占优质市场,扩大存款规模,并时刻盯住存款大户的资金动向,捕捉竞争对手的有关信息,积极走访大户,争抢客户资源,利用工行优势吸引存款,抢占市场份额。

服务是银行的生命之本。面对竞争激烈的同业市场,该支行不断增强优质服务的主动性和积极性,努力在全行形成全力为客户排忧解难、全面提升客户满意度的良好服务氛围。同时,该支行计划在优化柜台窗口服务的基础上,进一步充实客户经理队伍,重点做好优质客户的上门服务 and 增值服务,依托丰富的理财产品种类,绑定优质客户,提高其满意度和贡献度。

全面营销和拓展客户是银行加快发展转型的主要手段。该支行组织员工利用周末及业余时间,深入周边社区及附近的各类批发市场,通过发放传单、现场指导等形式,拓展业务,全面营销。同时,该支行积极提高优质客户占比,通过收集客户信息,建立客户台账,对客户进行分层管理和信息跟踪,确保优质客户不流失,一般客户多吸纳。

在强化业务发展的同时,该支行还注重通过加大考核和严格内控来加强内部管理,以加大奖励力度,建立长效机制,来增强全员营销的积极性和防范风险的自觉性。

## 工行环城东路支行 实现银行卡业务新突破

本报讯(记者孙阔河)今年年初以来,工行环城东路支行全面贯彻落实上级银行卡工作会议精神和要求,紧密结合辖区业务发展状况,统一思想、明确发展目标、多项措施并举,实现银行卡业务的新突破。据统计,截至目前,该支行今年已新发银行卡102张,其中白金卡2张。

为了推动银行卡业务,该支行成立了以支行主管副行长任组长的银行卡营销工作推动领导小组,制订了学习培训、上门营销及售后服务工作计划,并理顺业务处理流程,完善营销激励机制,调动全员营销积极性。在具体营销过程中,该支行一方面重点做好项目发卡和代发工资配发信用卡工作;一方面开展联动营销活动,不断完善考核办法,加大奖励力度,做好柜面星级客户发卡工作。在提升发卡量的同时,该支行以提高中高端客户渗透率为抓手,充分发挥和挖掘现有的中高端目标客户信息量,进一步优化细化发卡业务流程和考核指标,不断提升信用卡中高端客户渗透率,优化发卡结构,提升发卡质量。

## 工行解放路支行 强力营销代发工资业务

本报讯(记者孙阔河)今年年初以来,工行解放路支行加大营销力度,从存款源头代发工资抓起,积极营销代发工资业务。近日,该支行成功为我市一家500多人的单位开办了代发工资业务,代发金额130多万元,为该支行赢得系统储蓄存款第一名奠定了坚实基础。

该支行与这个单位有着良好的业务合作关系,为了尽快让客户享受到工行代发工资的方便和快捷,该支行主管行长和客户经理深入企业进行宣传,第一时间了解客户需求,积极向客户宣传推荐工行代发工资业务的优越性。同时,充分发挥工行代发工资、理财、电子银行等产品优势,通过认真研究,向这个单位代发工资员工提供了一揽子个人金融服务方案,得到了客户的高度赞扬。

成功营销这个单位代发工资业务后,该支行积极做好相关服务工作,客户经理多次奔波于企业与支行之间,第一时间帮助客户备齐材料,并安排网点工作人员加班加点审核材料,以最快速度为客户办理业务,不耽误员工工资发放的时间,以最有效、最周到的服务赢得客户信赖和好评。

## 工行民主路支行 强力拓展结算账户市场

本报讯(记者孙阔河)今年年初以来,工行民主路支行以大力拓展结算账户源头市场为抓手,强化客户账户营销,拓宽对公存款业务和中间业务收入新途径,促进对公结算账户快速增长。

以项目为平台拓展账户源头市场。该支行积极密切与辖区税务、工商、招商等管理部门的联系、沟通,建立良好合作关系,有效提升账户增长率,改善公司客户结构,扩展潜在客户资源,为结算产品营销奠定基础。同时,该支行抢抓发展机遇,针对市重点建设项目,特别是南水北调工程、新区开发等一批民生重点项目,有针对性的制订营销方案,建立整体联动机制,强势营销重点项目启动资金、重点项目业主投资资金及项目拆迁补偿资金。



8月28日,工行河南省分行党委委员、副行长薛文才(中)在焦作分行行长赵凌(左)的陪同下到中内配调研。杨杰摄

## 权威发布

### 工行:推出快捷贷款新产品“逸贷”

近日,中国工商银行推出针对网上购物及刷卡消费量身打造的快捷贷款新产品——“逸贷”。

工行相关负责人告诉笔者,只要是18周岁至70周岁,资信良好的工行代发工资客户,持工行借记卡、存折或者是信用卡在数十万家工行特约商户和合作网上商城进行网上购物或刷卡消费时,可以通过网上银行、手机银行、短信银行、POS等快捷渠道实时贷款。“逸贷”采用信用贷款方式,无需抵押,系统自动审批,贷款到账。单笔消费金额满600元即可办理,在不超过客户工行授信额度的基础上,单户最高贷款金额达60万元。贷款期限可在6、12、24、36个月中自由选择。

若客户消费时未申办“逸贷”,还可在消费后3天内登录工行网上银行或手机银行申请办理。 北晨

### 工商银行全球首发“10x10”环球旅行信用卡

随着我国经济快速发展,居民出国商旅热情日益高涨。日前,工商银行全球首发工银环球旅行信用卡,旨在为持卡人提供更加优惠、便捷、高效、安全的专属金融服务和商旅服务,满足广大社会公众对高品质便利生活的追求。

据了解,工银环球旅行信用卡是为国际商旅人士量身定制的一款特色商旅信用卡产品,该信用卡包括银联和万事达品牌,是一款多币种、跨行业、广覆盖、高附加的全新产品,集全球十大航空公司、十大酒店集团、十国高端购物、十大奢侈品品牌、十大留学培训、十大

旅行机构的特色权益和40国退税便利、70国紧急救援、150国尊享租车、600家机场贵宾室服务于一体,同时还具备消费返现现金功能,为持卡人提供“衣、食、住、行、游、购、学”全方位商旅服务和实实在在的刷卡回馈。

为了方便持卡人查询了解服务内容,工银环球旅行信用卡打造了手机银行、主题网站两大服务查询平台,真正实现“查询随时随地,服务随心畅享”。工银环球旅行信用卡在我国内地、香港、澳门等同步发行。 工宣

## 工行民主路支行 全面加快理财产品营销

本报讯(记者孙阔河)在激烈的金融市场竞争中,工行民主路支行强力推出适销对路的理财产品,以此作为维系和服务中高端客户的有力武器,并不断加大市场营销力度,推进个人和对公理财产品全面营销。

加大理财产品宣传力度。该支行从风险评估环节,及时掌握客户及其家庭的财务状况、风险承受能力、流动性需求等状况,然后,有的放矢地加大产品营销,并根据省分行下发的产品发行计划,认真组织销售工作,确保将产品信息快速准确地传递给客户。

精心培育客户。该支行按照“定位中高端、竞争高端、培育潜力”的市场定位战略,充分发挥贵宾理财中心的作用,一方面加大高端产品在高端客户中的营销推广,一方面集中

有限资源拓展中高端客户。同时,对于优质法人客户,该支行在确定其对资金的保值、增值和流动性的需求后,精心培育,深挖存量优质法人客户理财潜能,并在分析客户信息,把握客户理财需求的基础上,有针对性地为客户提供金融理财服务,达到为客户资金保值增值的目的,引导客户主动购买理财产品。

强化员工培训。为了提升员工素质,该支行采取多种形式加大理财产品的培训力度,帮助网点销售人员掌握理财产品的结构内涵以及风险规范,以便他们能更好地为不同业务需求的客户提供适销对路的产品,并要求营销人员注意理财产品的风险揭示和收益特征,引导客户根据自身的风险承受能力,来选择适合自己的理财产品,让客户做到理性投资。

## 创新管理机制 优化客户结构 突出资产业务 工行温县支行各项业务实现跨越式发展

目标客户,优质客户数量的增加不仅优化了客户结构,也有效推动了存款业务发展。截至今年6月末,该支行全部存款较今年年初净增1.1485亿元。

大力发展资产业务是工行温县支行的重点战略之一。为了充分发挥资产业务的带动效应,该支行将这项业务作为自身的“形象工程”和“吃饭工程”,对辖区客户资源进行认真摸底排查和筛选分析,组织信贷骨干人员全面学习领会上级行的信贷政策和产品特点,并根据客户的不同情况,将工行丰富的金融产品进行重新组合打包,制订不同的营销服务方案,与企业需求进行有效对接。据统计,截至6月末,该支行各项贷款较今年年初净增2.34亿元,增量位居市工行系统第一。同时,在资产业务的带动下,该支行结算、银行卡、电子银行等业务也都实现了快速发展。

## 工行马村支行 公务用卡营销成效显著

本报讯(记者孙阔河)为进一步加强公务用卡的营销力度,提升市场竞争力,工行马村支行抢抓财政国库集中支付办法改革的有利时机,精心组织,提前谋划,深度营销。截至6月末,该支行新增签约预算单位8个,已签约预算单位总量达58户,新增办理公务卡240余张,提前完成全年营销任务。

为抢占有利时机,保证营销成果,该支行成立了公务卡营销小组,由支行行长任组长,并制订营销方案,落实责任人,明确营销目标,组织开展辖区财政预算单位公务卡营销工作。在具体营销中,该支行抓住财政局这个财政国库集中支付的龙头,完善营销图谱,强化服务沟通,指定专人上门指导办卡人员填写办卡资料,确保申请书写合格率达到100%,提高办卡成功率。该支行在营销新目标签约客户的同时,进一步加强对已签约单位的营销挖潜工作,认真筛选尚未在工行办理公务卡的人员,有的放矢,精准营销,提升已签约单位办卡率。

加强自助设备维护,营造良好用卡环境,是该支行赢得客户的法宝。为了不断提高自助设备运营效率,该支行通过宣传、引导、现场指导操作等方式,使客户充分感受银行卡带来的方便快捷,自觉自愿使用工行卡,为银行卡业务发展营造了良好氛围。