

加快转型发展 实现追赶超越

访工行焦作分行党委书记、行长赵凌

本报记者 孙阔河

提升工程的潜力,着力增强客户数量和质量方面的竞争优势,使其成为全行转型发展的重要动力。

近年来,工行推出了一系列功能强大、各具特色的金融产品。如何让这些产品的使用率、客户覆盖率快速提高,也是工行焦作分行推动转型发展的一项重要内容。赵凌说,为了提高全员学新、用新的积极性,焦作分行采取学中干、干中学,急用先学、缺啥学啥的方法,强化员工对新业务新产品、新政策新要求的学习和运用,熟练掌握各类产品的功能、卖点、价格和适合客户对象,做到信手拈来、拿来即用,提高营销服务竞争力。同时,对重点产品实行深度营销和特色服务,提高单项重点产品的贡献度。下一步,焦作分行还将进一步创新产品营销服务模式,在联动推进产品创新上下功夫,充分发挥传统产品优势,以传统产品带动创新产品,用创新产品巩固传统产品,扩大重点业务产品优势,实现产品竞争力的全面提升。

随着现代金融业改革的深入推进和网络技术的飞速发展,作为连接银行和客户的纽带,渠道建设在转型发展中也起着十分重要的作用,其中,电子服务和自助服务渠道将是未来金融服务的发展趋势。因此,在转型发展中,焦作分行着力优化和提升渠道建设,加大柜面业务向电子银行渠道分流工作力度,减轻柜面业务压力,据统计,该分行三季度柜面业务可分流率较上年末压降了6.7%,电子银行业务量占比达到80%,高于系统平均水平。赵凌特别指出,焦作分行计划近两年内将现有的80多台自助设备增加到150台,并积极探索和引入“1+2+N”金融便利店的服务模式,充分发挥电子银行渠道作用,促进全行服务渠道优化升级,让广大群众享受工行更加便利、快捷、高效的金融服务。

针对近年来县域支行发展低于城区支行的情况,赵凌特别强调,焦作分行要实现经营转型发展,必须在加快推进城区支行实现“七强一首”战略目标的同时,大力提升县域支行的综合竞争力和经营贡献度。今年年初以来,分行领导班子成员已经多次深入各县支行实地调研,给予政策指导,实施专项推动。今后,分行党委还将紧紧围绕“三好一首”和“13+1”的发展目标,从人力、物力、财力和业务资源等方面给予县域支行倾斜支持,使县域支行成为全行提升综合竞争力和经营贡献度的新的增长点。

最后,赵凌指出,风险治理和管理品质提升是银行业各项发展的基石。今年年初以来,焦作分行深入开展了“合规长效机制建设年”、“管理品质提升年”活动,持续开展了风险隐患专项治理等活动,都取得了显著成效,使经营管理水平和风险控制能力得到进一步提高。此外,焦作分行党委还将作风建设作为各项事业发展的组织保障,根据中央“八项规定”和党的群众路线教育实践活动要求,健全完善了行政会议管理、业务招待管理、公务用车管理、劳动纪律管理等多项制度,深入查摆和整改“四风”方面存在的突出问题,推进全行作风建设又上了一个新台阶。

基层快讯

工行民主南路支行 着力提升外部形象

本报讯(记者孙阔河)在深入开展党的群众路线教育实践活动中,工行民主南路支行认真践行群众路线,紧紧围绕客户是否满意的目标,自我加压,自找差距,建立和完善客户快速反应机制,积极解决客户反映的热点、难点问题,受到了广大客户的好评。

舆情管理机制是发现问题的有效方法。为了第一时间掌握客户的评价,该支行坚持预防第一的原则,实行一把手负责制,明确声誉风险管理工作联系人及工作职责,严格执行舆情及时报告制度,并针对可能引发客户投诉的业务产品流程、自助机具维护等环节,进行全面排查,发现问题,积极整改,将声誉风险隐患控制在萌芽状态。

快速反应机制是减少客户投诉的最佳手段。为了让客户反映的问题得到及时解决,该支行针对客户反映的热点、难点问题,建立由大堂经理、部门负责人、主管行长到行长的客户快速反应机制,实行首问负责制。同时,支行领导班子成员轮流在营业大厅坐班,现场解决客户疑难问题,最大限度减少客户投诉事件发生。

换位思考是强化优质服务的关键一环。为了增强员工优质服务意识,该支行组织一线员工开展“换位思考,自找差距”活动,要求每名员工调取一段自己全程服务一个客户的监控录像,把自己换位成客户,查找服务细节中的不足,写出心得体会,并加以改进。

抢抓时机 有的放矢 完善机制 工行焦作分行特约商户数量大幅增加

本报讯(记者孙阔河)今年年初以来,工行焦作分行在特约商户手续费率大幅度下调的严峻形势下,不畏艰难,抢抓时机,通过有的放矢抓营销和完善内部机制的方式,加大特约商户发展和商户回佣收入工作力度。据统计,截至9月底,今年该分行累计新增特约商户200多户,商户回佣收入持续快速增长,实现特约商户收入400多万元,同比增幅超过10%。今年年初,国家发改委统一下调特约

商户手续费率。该分行抓住商户市场将重新洗牌的机会,早动手、早安排,及时跟进政策导向,大力发展特约商户。为了实施精准营销,该分行要求县级支行和距离市区较远的支行,抓住县域特约商户拓展环境相对宽松的有利时机,对大型商场、事业单位行政收费、公立医院等行业和客户进行重点攻关,并要求城区支行利用区域优势加大营销餐饮、娱乐、宾馆等高费率行业客户,将发展重点放在标准费率客户上。精准

营销使得辖属多个支行的优质特约商户明显增加。完善的内部机制是发展特约商户的保障。为了使一线人员尽快掌握特约商户收单业务,主动抢占市场份额,工行焦作分行银行卡业务中心创新培训机制,改变过去集中到分行培训的传统办法,组织专家团队逐个深入支行送教上门,进行面对面业务宣讲和督导。同时,该分行实施科学、合理的考核激励机制,对新发展商户、签约

MIS收单商户,纳入支行和个人的重点产品计价奖励,按月统计考核,及时兑现到支行和员工个人,大大激发了一线人员的营销积极性。据统计,今年年初以来,该分行成功与我市两家星级酒店签订了五星级商户协议,成为全省工行系统第一家与五星级商户签约的分行。同时,通过各个专业部门和支行联动营销,成功争揽了多户涉及民生的企业收单业务。



根据中央统一部署和总行、省分行党委有关安排,12月6日,工行焦作分行召开群众路线教育实践活动专题民主生活会,省分行党委委员、副行长薛文才(左三)和督导组全体成员进行全程指导。 杨杰 摄

维护客户利益 实现透明管理

工行提升理财产品信息披露服务水平

本报讯(记者孙阔河)记者从工行焦作分行获悉,为了切实维护投资客户的利益,日前,中国工商银行理财产品信息披露系统成功上线运行,从披露频率、披露内容和披露方式等方面,进一步提升对客户理财产品信息的披露服务。

据该分行相关人员介绍,近年来,工行一直严格按照监管部门要求,不断致力于理财产品信息披露的系统建设、制度建设、基础管理等工作,保障向客户披露信息的真实准确、及时完整,依法合规。此次,工行通过打造统一的理财产品信息披露管理平台,实现了工行理财产品信息披露的规范化、电子化、透明化管理,有效提升了理财产品信息

披露的内控管理水平,进一步保证了向客户披露信息的及时性和有效性。

据了解,工行信息披露系统上线后,该行理财产品信息披露服务从三个方面实现了进一步的提升:一是披露频率更加完整地覆盖整个产品存续期间。目前,工行理财产品信息披露全面覆盖所有产品从成立至到期的全过程,实现了所有产品在成立前都有详细的产品说明书披露;在成立时都有成立报告;在存续期都有定期报告;在产品到期或终止时都有到期报告;在发生临时重大或风险事件时都有临时报告。通过产品事前、事中、事后持续性的信息披露,保证了工行理财产品信息披露的透明度。二是披露内

容更加全面地覆盖产品投资管理信息。借助完善的系统平台,工行理财产品信息披露不仅包含了产品基本信息,而且重点披露了投资客户最为关心的产品存续期投资运作信息。三是披露方式更加广泛地涵盖客户获取信息渠道。工行理财产品信息披露不仅通过工行门户网站、客户网银、营业网点等渠道直接向客户进行披露,而且根据客户需要,还可通过定向告知方式向客户进行披露,并建立了以门户网站、网上银行、营业网点等披露方式为主,其他多种定向告知并存的信息披露渠道网络,方便客户随时随处查询所持理财产品披露信息,进一步改善了投资客户体验。



①



②

安全责任大于天

工行焦作分行举行消防大演练

本报讯(记者孙阔河)为进一步提高自身火灾防控水平,增强员工消防意识,提高员工自救、逃生能力,日前,工行焦作分行组织了员工消防应急预案大演练。

为了组织好此次演练,该分行成立了演练工作领导小组,制订了实施方案,并在演练开始前对员工进行了消防知识培训,对演练目的、流程,及各部门人员分工提出了具体要求。

演练开始后,随着消防警报声响起,机关大楼内浓烟滚滚,参与演练的员工紧张而有序地沿楼梯迅速疏散到安全地带。随后,员工

又进行了消防灭火演练。整个演练过程组织严密,分工明确,效果明显,不仅检验了该分行在紧急情况下的消防应急水平和员工应对火灾的逃生自救能力,也检验了该分行机关本部大楼的自动报警系统、消火栓系统、应急广播系统、事故照明系统和电梯迫降系统等消防设施的运行情况,整个演练活动达到了预期目的。

图①为消防知识培训现场。图②为消防逃生演练。图③为消防灭火演练。

杨杰 摄



③