

市政府通报表彰全市政风行风建设先进单位

工行焦作分行名列前茅

本报讯(记者孙阔河 通讯员方军、佟生智)作为重要的金融窗口服务单位,近年来,工行焦作分行以加强政风行风建设为切入点,以开展党的群众路线教育实践活动为支撑,以服务地方经济建设为着力点,推动服务工作全面提升。日前,在市政府关于表彰2012~2013年全市政风行风建设先进单位的通报中,该分行在四大国有商业银行中排名第一,11个公共服务单位中排名第二的优异成绩名列其中。

政风行风评议对服务工作有着重要的促进作用。近年来,工行焦作分行提出了“力争全辖的政风行风评议位次、社会服务评价结果和群众满意基层站所的数量在同业中名列前茅,确保不出现群众不满意营业网点”的奋斗目标,并围绕这一目标建立了政风行风评议长效机制,开展了“服务价值年”“服务品质提升年”“优质服务集体”“优质服务明星评选”“服务亮点每周评”等系列活动,多层次聘请社会人员监督评议服务工作,建立常态化客户走访机制以及职责明确、反应迅速的投诉处理机制。据统计,2012~2013年,该分行共有3个支行(网点)被评为省级“群众满意基层站所”,11个支行(网点)被评为市级“群众满意基层站所”,创建数量位于同业第一,取得了近年来的最好成绩。此外,该分行还被评为“2013年度政风行风热线优秀上线单位”,受到了有关部门的联合表彰。

党的群众路线教育实践活动是改进工作作风的重要载体。从去年8月上旬开始,工行焦作分行参加了第一批党的群众路线教育实践活动,在上级行教育实践活动领导小组和督导组的指导下,该分行党委坚持从实从真,切实把解决问题摆在突出位置,既立足当前进行专项整治,解决群众反映最集中的焦点问题,又着眼长远注重建章立制,抓紧建立改进作风的长效机制,并坚持统筹兼顾,把教育实践活动与全行改革发展结合起来,与领导干部履职尽责结合起来,真正取得让群众看得见、摸得着的成效。在深入开展教育实践活动中,该分行广大党员干部,特别是领导干部对群众路线的理解达到了一个新的高度,宗旨意识明显增强,员工意见集中、群众反映突出的问题也得到了较快解决,进一步密切了党群、干群关系,有力促进了各项工作的开展。

为充分履行国有大型商业银行的社会责任,经过广泛调研和深入研究,工行焦作分行制订出台了《支持焦作市加快中原经济区经济转型示范城市建设行动计划方案》,特别在我市“十大建设”项目方面,围绕汽车及零部件、装备制造、铝深加工、现代循环化工、新材料五个产业集群,进行资金重点扶持;把城乡一体化示范区的城市基础设施和环保基础设施建设以及城市道路桥梁、给排水、燃气、热力、污水处理、垃圾处理、园林绿化建设等,作为信贷支持的重点,强力支持综合交通网络体系建设;在旅游产业、文化产业、现代物流产业等方面提供金融支持,全力推动我市现代服务业快速发展。

同时,该分行通过设置网点和增加网点功能等措施,改进优化各项业务流程,推出各类适合中小企业发展的金融产品,全力支持我市产业集聚区发展。据统计,2010~2013年,工行焦作分行每年为产业集聚区提供金融支持都在50亿元以上。

中国工商银行调研组到焦作分行调研

本报讯(记者孙阔河)近年来,工行焦作分行努力提高离退休人员的服务工作水平,得到了省分行、我市有关部门以及离退休人员的一致肯定,并于2013年在省分行系统考核中排名第一。日前,中国工商银行调研组专程来到该分行,对此项工作进行专题调研。

近年来,工行焦作分行在业务拓展、竞争能力、经营质量、管理品质、服务水平等方面取得优异成绩的同时,认真贯彻落实中国工商银行总行党委高度重视、全面落实离退休人员各项待遇,充分发挥离退休党支部和离退休人员作用,加强离退休人员活动室建设及活动开展,建立完善工作机制和台账管理等方面的工作给予了高度评价。

中国工商银行调研组实地查看了工行焦作分行离退休人员服务活动中心多功能厅、阅览室、棋牌室、台球乒乓球室、健身房以及服务部门的各项制度、管理台账等,并深入孟州支行现场调研基层行落实离退休人员各项待遇和老干部服务工作的具体情况。

经过实地调研,调研组对该分行党委高度重视、全面落实离退休人员各项待遇,充分发挥离退休党支部和离退休人员作用,加强离退休人员活动室建设及活动开展,建立完善工作机制和台账管理等方面的工作给予了高度评价。

右图为日前,中国工商银行离退休人员管理部总经理张庆华(左二)到焦作分行调研离退休人员服务工作开展情况。



杨杰摄



一直以来,工行焦作分行充分发挥国有大型商业银行的资金主渠道作用,加大对各类企业及项目的融资支持力度,进一步推动地方经济转型发展。

上图为该分行行长赵波(右二)带队深入武陟县嘉应观黄河文化旅游区了解项目建设情况。

左图为该分行副行长胡晓(右二)深入沁阳县企业进行市场调研。

基层快讯

工行新华街支行 加强网点现场管理人员履职管理

本报讯(记者孙阔河)现场管理人员处于银行业务工作的第一线,是银行规章制度的执行者。今年年初以来,工行新华街支行认真加强网点现场管理人员的履职管理,强化现场管理岗位在防范风险中的基础作用,切实做到履职事中控制,从源头上防范各类风险事件的发生。

强化风险案件通报。针对市分行有关部门下发的风险事件情况通报、各类业务制度检查情况通报等,由该支行网点现场管理人员及时传达给每位员工,并利用晨会、班后会、周例会以及每周二的集中学习时间,重点强调风险提示、管理提示、管理要求等内容,使每位员工知道哪些应该做,哪些不应该做,有效提升员工的风险事件防范能力。

积极参加业务培训。随着银行业务的不断发展,工行的各类业务流程也在不断优化和更新。为此,该支行高度重视对网点现场管理人员的学习培训,引导其及时掌握新的业务知识、新的操作流程,熟悉业务的风险点和操作难点,把好风险防范关。

加强岗位职责履职。该支行网点现场管理人员坚持每天规范登记电子工作日志,准确收集准风险事件和风险驱动因素,从源头上把控风险,并通过认真审核每笔授权业务,把好现场防控和事中风险防控关。同时,该支行相关网点坚持每天早上在勾对校验传票之前检查柜员业务凭证,严控风险事件的发生。

及时回复上级查询。该支行网点现场管理人员对监督检查机构检查出的问题及时进行整改,并提出规范要求;对上级行监督中心下发的查询、差错等问题进行及时回复。如遇到特殊情况需要核实的,该支行网点现场管理人员争取第一时间联系客户,确认业务办理的真实性,及时化解风险。

工行博爱支行 成功营销千余张集团性薪金卡

本报讯(记者孙阔河)薪金卡业务是中国工商银行最新推出的,进一步满足代发工资客户需求的一项新业务。为了尽快推广这项新业务,工行焦作分行博爱支行充分发挥各种优势,建立完善了服务营销机制,早部署、早行动,以联动营销为抓手,促进了该项业务快速发展。近日,该支行成功营销一个集团性代发工资客户,批量开立薪金卡1300余张。

在工作中,该支行将薪金卡作为加快代发工资业务转型发展的的一项重点工作,加强对薪金卡服务营销工作的组织、推动、协调和管理。为了确保实现预期目标,该支行认真筛选目标客户,精心制作宣传资料,积极宣传使用薪金卡的各种优惠措施,如在代发工资期间免卡费、年费、小额管理费、余额变动提醒费、汇款手续费等。同时,该支行积极引导员工树立正确的服务思想,变被动服务为主动服务,通过明确分工、捕捉信息、分解目标、责任到人,开展面对面、一对一服务和链式营销、联动营销等,使薪金卡服务营销工作更具针对性和实效性。此外,该支行通过办理薪金卡业务,还带动了电子银行等多项业务的协同发展。

工行中站支行 提升外部欺诈风险防范能力

本报讯(记者孙阔河)为了进一步提升外部欺诈风险防范能力和管理水平,工行焦作分行中站支行通过学习分析案件、案例,强化业务学习等措施,认真做好外部欺诈风险防范工作,积极为客户营造安全的金融服务环境。

为提升外部欺诈风险防范能力,该支行认真总结成功经验,组织员工深入分析案例细节,积极探索进一步防范外部欺诈风险的应对措施,及时将市分行内控保卫部的通知与风险提示传达给一线柜员,提醒柜员在办理开户、挂失、注册网银、汇款等业务时要保持高度警惕,严格按照制度规定,认真核实,确保真实无误;强化各项制度和防范职责,积极采取相应措施,加大员工培训力度,提高业务经办人员的业务技能,严格按照业务操作流程办理;利用周会、晨会等时间传达学习最新的外部欺诈案例,分析犯罪分子的作案方式及特点、诈骗手法及防控措施,提高防范外部欺诈事件的判断能力和防范能力。

为增强客户的防范意识,该支行针对近期电信、网银诈骗案频发的现象,加强对客户进行反诈骗宣传教育,通过在营业网点摆放提示牌、发放宣传折页、大堂经理和柜员主动对客户进行防诈骗宣讲等措施,增强客户的防范意识和判断识别能力。为防范外部欺诈风险的联动能力,该支行严格按照外部欺诈风险信息系统规定的案件信息统计报告途径、方式和时限,及时报送各类案件信息,不瞒报、不迟报,有效提升了工行的社会形象。

权威发布

工行信用卡被评为中国第一信用卡品牌

本报讯(记者孙阔河)昨日,记者从工行焦作分行获悉,由中国工业和信息化部专项支持的中国品牌力指数调查结果显示,中国工商银行信用卡被评为中国第一信用卡品牌。为此,该分行相关负责人表示,这标志着中国工商银行信用卡不仅在发卡数量上领跑国内同业,还在品牌、渠道、服务等多个方面获得了市场和客户的认可。

该分行信用卡专业管理人员介绍,中国品牌力指数调查项目是中国工业和信息化部专项支持的中国品牌建设基础工程,是在中国消费者对使用或拥有过的产品或服务反馈意见的基础上进行的独立无偏见研究,是消费者和企业信赖的品牌评价制度,调研结果权威,揭示了各大行业的领先品牌。在这次调查中,工行信用卡获评中国第一信用卡品牌,充分反映出工行信用卡在广泛的客户群体中拥有较高的持有率、

使用率和认可度,而客户的认可和青睐首先取决于工行多年来全力满足刷卡消费时代客户的共性和个性化需求,并积极从丰富产品功能、优化用卡服务环境、拓展惠民措施、构建安全用卡环境等方面着手,有效满足了客户的便利消费和便捷支付需求。

据该分行提供的数据显示,工行信用卡业务在国内同业中一直处于领先地位,截至今年3月份,工行信用卡发卡量在国内率先突破9000万张,信用卡客户数近6200万户,已成为亚洲第一大发卡银行。在发卡量快速增长的同时,工行信用卡消费额、透支额等核心业务指标均长期稳居国内同业第一。

该分行相关负责人表示,近年来,在丰富信用卡产品方面,工行根据市场需求和消费者习惯,在国内首家推出符合PBOC2.0及EMV标准的金融IC卡,并在交通管理、铁路客票、社保医保、校园

一卡通等多种行业得到应用。在提升信用卡服务方面,工行持续优化信用卡服务网络布局,提升服务效率,积极构建了电话银行、短信银行、网上银行在线客服和电话银行自助语音服务“四位一体”的信用卡服务渠道。电话服务20秒接听率始终稳定在90%以上,遥遥领先国内同业平均水平。在实施惠民措施方面,工行作为境内唯一一家取消全额计息的商业银行,于2009年率先取消全额计息。在构建安全用卡环境方面,工行通过不断创新风险管理理念,搭建全方位的安全防范机制,为客户提供便捷用卡及业务稳健发展提供保障。2013年,工行信用卡境内欺诈风险BP值低于中国银联公布的国内贷记卡欺诈风险BP值0.091个基点;工行信用卡境外欺诈风险BP值低于VISA国际组织公布的中国区贷记卡欺诈风险BP值13.09个基点。

要闻简报

工行焦作分行 法人理财业务稳步提升

本报讯(记者孙阔河)法人理财业务既能较好地满足对公客户的理财需求,又能有效改善商业银行的存款结构。为此,工行焦作分行高度重视法人理财业务发展,以开展法人理财客户服务营销专项活动为抓手,强化组织推动,加大业务宣传力度,明确工作重点,实现法人理财业务稳步提升。据统计,今年第一季度,该分行新增有效法人理财客户80余户,销售额达4.6亿元。

为提高法人理财业务的营销成功率,该分行抓住超短期理财产品流动性与收益性较好、受众多对公客户青睐的特点,以“日升月恒”“周周分红”和“增利理财”等多款产品为主线,针对不同的对公客户群,特别是把单位定期存款、对公活期存款或资金闲置不用的客户作为营销服务的重点对象,列出客户清单,对接理财产品,逐户上门推荐符合其理财需求的优质法人理财产品,着力提供差异化、个性化的金融服务,不断扩大法人理财业务的市场渗透率和客户覆盖率,努力实现法人理财业务销售量和存量规模双提升。



近日,工行焦作分行积极协助省分行在我市体育馆成功举办了首届太极拳展示表演赛,并荣获集体项目一等奖。图为颁奖现场。

杨杰摄