

# 再 创 辉 煌

## ——建行焦作分行个人贷款业务发展纪实

本报记者 孙阎河 本报通讯员 张弘

多年前，“要买房，到建行”成为许多人的口头禅，而建行焦作分行的个贷业务品牌更是随着这句口头禅一度稳居各大银行首位。然而，市场总是那么残酷，没过多久，我市的银行个贷市场份额的头把交椅就几度更迭。而这，也成为建行焦作分行领导层的一块心病。

2012年，面对风云变化的市场，该分行再度奋起，牢固树立“抢抓机遇，加快发展，从严治行，防范风险”的指导思想，将个人资产业务放在优先发展的重要位置。经过3年的不懈努力，截至2014年年底，该分行个贷余额达26亿元，以32%的市场占比，重新占据同行业领先地位。尤其难能可贵的是，在规模快速发展的同时，该分行个贷不良率一直维持在0.1%以内，不良额与不良率多年均低于全省平均水平。

### 创新——引领发展之风

“市场环境在变，客户需求也在变，我们要不断创新，以先变应其后变。”创新的思维成为建行焦作分行迎接市场挑战的核心理念。

为了赢得更多客户信赖，该分行先后推出个人最高额住房抵押贷款、固定利率个人住房贷款、百易安二手房贷款等不同的个贷产品，满足各个层次人群的“胃口”需求。在服务环节中，则致力打造“房易安”资金托管业务品牌优势，提高一手房、二手房贷款业务的服务效率，增强与同业拼抢市场的竞争力。如今，“房易安”资金托管业务已经成为建行焦作分行个人贷款业务营销中的利器，放款速度快在房产行业已形成良好的口碑，并为该分行争取了更多的贷款规模配置和委托性存款资金的沉淀。

与此同时，该分行还通过积极推广新产品新模式的应用，不断拓展个人贷款的电子服务渠道。据统计，仅2014年全年，该分行就通过电子渠道发放善融助业贷80万元，善融小额贷24笔，入驻善融商城客户4户，活跃客户2户。这些新产品的运用，大大拓宽了个贷业务的发展途径，为适应新时代新科技的发展打下了很好的基础，取得了较好的社会效益和经济效益。

### 服务——凝聚客户之源

在金融产品日趋同质化的今天，服务质量的优劣逐渐成为客户选择银行的前提，只有在强化服务的基础上，不断提高业务办理效率，才能巩固扩大个贷业务的品牌优势。为此，建行焦作分行先后出台针对客户经理的营销、服务等多项考核制度，使客户经理的服务意识和责任感明显增强。

对于客户来讲，仅仅热情还是不够，他们更需要实实在在地解决问题。去年，一家公司的员工小张一段时间总是唉声叹气，同事一问才知，他遇到了烦心事。原来，小张刚刚在一所楼盘首付购买了一套住房，余款想在银行申请按揭贷款。但是不巧的是，小张的爱人最近却生病住院了，急于办理贷款想领房装修的小张咨询了多家银行，得到的答复均是需要夫妻双方同时到银行签字才能办理。看到愁坏的小张，同事建议他到建行焦作分行个贷中心咨询。小张尝试着找到该分行的房贷客户经理。针对小张的特殊情况，本着优质服务的原则，个贷中心决定特事特办，让客户经理与小张一起来到医院住院部，在严格审核无误后，让小张爱人在病床上完成了签字。几天之后，小张的贷款顺利发放。拿着崭新的新房钥匙，小张激动不已，感慨地说：“要帮忙，还是到建行啊！”

### 风控——长远发展之基

去年上半年，一位开发商带着一批人到建行焦作分行申请个人住房贷款，客户经理在贷前调查过程中发现，当问到购房目的和工作单位情况时，这些人回答都比较含糊。后经核实，原来是开发商利用这些人来办理假按揭。由于客户经理贷前审查仔细，这起涉及500万元银行资金流失的事件得以及时地杜绝。类似这样的案例，该分行的每一位个贷客户经理都能讲出几个。

“之所以能最大限度地预防风险，主要是我们有一套完整审查和审批程序。”说到风险防控，建行焦作分行个贷部门的负责人十分自信。这些年，为了有效防范风险，该分行通过制定《个人贷款业务经营管理实施细则》《个人住房贷款差别化服务指导意见》等内控文件，规范工作流程以及从业人员的职责，并强化客户经理面谈、面签制度，提高“假个贷”的识别和控制能力。同时，严格全面地落实“面谈面签”、抵押登记等关键业务办理环节，做到“事事有人盯、处处有人管”，严防“假个贷”的渗入。而对于个贷后精细化管理，该分行利用95533短信平台，推出每周一次的客户放款提醒、还款提示、短信催收，培养客户按时还款的良好习惯以及加强对抵押物的管理，规范抵押评估操作，提高抵押物对个人贷款的保障作用。

凤凰涅槃，浴火重生，经历嬗变的焦作建行人更加解业绩创业、守业的不易。他们坚定地将“贴近民生，服务民众”作为自身应尽的职责和不懈追求，在“一切为了全社会的满意”的理念引导下，执着进取，不断攀越新的高峰。

### 产品速递

#### PK余额宝 资金更安全

## 建行焦作分行推出“速赢理财”

本报讯（记者孙阎河）临近年关，为了让更多客户方便理财，日前，建行焦作分行推出了“速赢理财”新产品，不仅能像余额宝一样，轻松打理“手头余额”，还使资金具有更强的安全性。

据了解，建行“速赢理财”的交易款项全部通过中国建设银行银行卡进出，不经由第三方支付机构，具有非常安全的资金保障，并且主要投资于具有良好流动性的货币市场工具，100元即可购买。而且，速盈产品份额净值将始终保持在1元，每日计算投资收益，投资收益与本金每日复利滚动投资运作，节假日同样创造收益，能帮助投资者创造稳健投资收益。

另外，该分行专业人士介绍，“速赢理财”产品拥有快捷的流动性优势，比其他产品卖出资金到账时间提高1个工作日，可为投资者节省一天的时间成本，并且T日卖出可以享受T日收益，不会因为流动性提高而影响收益。同时，卖出金额没有上限要求，可以满足日常流动性需求，免除客户的用钱担忧。

## 建行焦作分行推出“友途车主卡”

本报讯（记者孙阎河）为方便有车一族，日前，建行焦作分行特别推出“友途车主卡”，该卡的自动缴纳罚款、交通违章提醒等功能，以及多项优惠活动，能让有车一族“一卡在手，行车无忧”。

该分行相关人士介绍，“友途车主卡”拥有四大好处，可以解决有车一族诸多日常问题。一、持卡卡可以在自助终端机自助查询、自助裁决、自助缴纳交通违法行为，同步打印罚收票据，5分钟解决排队烦恼。目前，我市相关终端机的布设地点为交通管理违法处理中心、交警大队、车管所。二、这种卡有交通违章提醒、高速路实时路况提醒、交管政策提醒、驾照扣分提醒、车辆审验提醒、驾证审验提醒等多项功能，提醒帮助持卡者开车无忧。三、无论何种型号价格的汽油、柴油，按加油数量每升返利1毛线，当月加油次月10日前返还。四、在享受车险正常优惠基础上，持卡者可享受交强险18%的加油补贴、商业险20%的加油补贴，具体按实际缴纳的保险金额计算，新车人保同样享受。

## 众志成城创佳绩 意气风发谋新篇

# 建行焦作分行领导慰问年终决算员工

本报讯（记者孙阎河）每年的最后一天，都是各大银行年终决算的关键时刻，许多员工都会放弃与家人团聚的机会，奋战在一线。2014年的最后一天，建行焦作分行行长赵庆波带领班子成员，先后来到焦东、和平街等营业网点和分行营业部、财务会计部、资金结算部、电子银行与信息技术中心、人力资源部等部门，看望并慰问参加年终决算的员工，并通过他们向全行员工和员工家属致以新年的祝福。

看望中，赵庆波指出，在省分行党委的正确领导和全行员工的奋力拼搏下，2014年市分行主营指标亮点纷呈，实现一般性、对公、个人存款时点新增，对公结算账户、自营房贷业务、委托性住房资金存贷款、中间业务净收入、信用卡发卡等多项同行业第一，技术练兵硕果累累，内外形象全面改观，经营管理工作再创历史最好水平。这些辉煌的业绩里凝聚着全行上下各条线员工的辛苦付出，成绩来之不易，需要倍加珍惜。

赵庆波强调，未来属于有梦想的人，成功属于坚持不懈的人。2015年是经营形势更加复杂多变的一年，全行员工要保持高昂的斗志，精确研判市场，倾力服务营销，精心谋划，精耕细作，坚定不移抓存款，千方百计抓客户，尽心竭力抓转型，为焦作建行美好的明天而努力奋斗。



2014年12月31日，建行焦作分行行长赵庆波带领班子成员，先后来到焦东、和平街等营业网点看望和慰问参加年终决算的员工。王涛摄

## 瞄准小微企业 量身定做产品

# 建行焦作分行助推区域经济发展

本报讯（记者孙阎河）新年伊始，政府牵线，一场由建行焦作分行专门为小微企业量身定做的产品推介会，日前在我市马村区隆重召开，该区30多家企业面对面地感受到建行服务小微企业的热情和效率。

近年来，大力服务小微企业一直是建行焦作分行的一项战略决策，该分行为此投入了大量的人力、物力，一方面为小微企业打造适合的金融产品；另一方面改善各项服务流程，为许多小微企业解决了融资难题。据统计，2014年，该分行为我市163户小企业客户累计投放贷款金额10.9亿元，对各县区产业集聚区和县区纳税前50名企业进行大力支持，受到市政府的充分肯定。这次，经过

与马村区政府通力合作，该分行再次举办了小微企业信贷产品推介会，以便让更多小微企业了解和熟悉建行专为他们量身定做的各项信贷产品及业务流程。

推介会上，该分行相关负责人介绍，针对马村区小企业在发展过程中遇到的融资难、贷款难等问题，该分行有针对性地提供了多种切实可行的金融服务，确保符合条件的企业都能得到优质的金融产品。同时，该分行金融专家特别向在座的各位小微企业负责人推荐了“成长之路”“速贷通”“助保贷”“小额贷”“善融贷”，以及今年推出的新产品“税易贷”“租贷通”和“政府采购贷”等一大批适合小微企业的信贷产品。

据了解，为进一步满足马村区小微企业的融资需求，该分行还特别组建了专业化的中小企业金融服务团队，建立健全了小企业信贷利率优惠机制和金融服务独立核算机制，畅通了高效快捷的小企业信贷审批快速通道，进一步拓宽了建行与中小企业的合作渠道。

会后，各方表示，通过此次信贷产品推介会，加强了建行焦作分行与马村区以及众多企业之间的交流和联系，拓宽了中小企业融资途径，强化政银合作，实现银企共赢。今后，建行焦作分行还将继续以高效的服务、丰富的产品助力小微企业发展，为地方经济发展贡献力量。

### 今日建行

## 建行焦作分行成功举办新春投资报告会

本报讯（记者孙阎河）随着近期资本市场的回暖，客户的投资热情得到了极大地激发，为了更好地服务于投资客户，帮助客户准确把握市场，并进一步打造建行理财服务品牌。日前，建行焦作分行在市山阳建国饭店成功举办了“春潮·梦飞扬”新春投资报告会。

这次投资报告会的主题是“当前国内理财市场状况及2015年投资形势和理财热点分析”，目的是增强客户理财知识、拓宽客户投资视野、满足客户理财需求。本次报告会邀请的主讲嘉宾是有着丰富投资阅历的宝盈基金公司副总经理储诚忠先生。演讲中，储诚忠用深入浅出的语言，从政治、经济、国内外等多个方面以及用独特的历史眼光，研判了2014年A股的上扬，并用一系列数据论证了2015年A股市场的发展趋势。最终，他指出，这样的上扬或将还在底部，将中长期看好。他的这一结论让场上客户在低迷、纠结了几年之后，对基金投资重新充满了希望。

预计200多人的报告会，开场时，增至300多人。但是，嘉宾主讲期间，整个会场鸦雀无声，客户们始终专心致志地聆听，唯恐漏过任何一个信息。

报告讲座结束后，一些客户迫不及待地就自己关心的问题，向主讲嘉宾进行提问，并纷纷表示，不虚此行，下一步将挑选业绩表现良好的基金，准备近期购买。

该分行相关人士表示，此次投资报告会，不但极大地激发了客户投资基金的热情，也帮助客户树立了良好的投资理念。可以说，报告会取得了圆满成功。

## 建行企业商城年货专场活动全面启动

本报讯（记者孙阎河）春节临近，浓郁年味扑面而来，许多市民已经开始为今年春节走亲访友、招待亲朋置办起年货。昨日，记者从建行焦作分行获悉，为抓住广大客户节日期间旺盛的年货购置需求，着力在平台塑造河南涉农企业品类丰富、货源充足的区域特色形象，近日，建行河南省分行组织一批河南涉农企业，在建行企业商城开展了“年聚善融，惠享百家”河南年货专场活动。

据了解，为了让客户欢欢喜喜办年货过大年，并表达新年的祝福，此次活动对象为已入驻企业商城的涉农企业或商户，且是生产或销售范围包含米面粮油、茶叶茶具、特产、美食等产品的企业。活动包括“茶品天下”和“食食美食”两个专场活动。其中，“茶品天下”已经精选入驻平台茶类商户，推出全国各地精品茶叶，进行专场展销，由省分行给予一定价格补贴，并针对其下游买家赠送一定数量活动电子券，鼓励卖家企业主动让利，刺激下游买家大量购买，提升活动商品交易。



### 建行焦作分行开展标准化服务流程培训

为提高网点服务水平和整体形象，规范员工礼仪和处事行为，展示建行员工良好职业素养和精神风貌，日前，建行焦作分行开展了大规模的员工标准化服务流程培训。

服务是银行发展的基础，网点客户流量大，提升网点服务能力成为带动整体服务水平上升的重要环节。为了确保各项工作正常有序进行，力争实现网点服务水平再上新台阶，在此次培训中，建行焦作分行特别邀请了河南典创市场研究有限公司的资深培训师前来授课，内容涵盖银行网点服务标准、服务技

巧等多项内容。其中，培训师围绕“以客户为中心”的经营理念，重点阐述了网点标准化服务流程对银行窗口行业人员的重要意义。

据了解，此次培训，使该分行网点员工掌握了更多的商务礼节，有利于塑造网点员工良好的职业形象，提升个人素养。参训员工纷纷表示，要将本次培训理论融入日常为客户服务和产品营销当中，深化服务内涵，提升自己的综合能力和职业素养。

图为培训现场。

杨峰摄

## 建行焦作人民西路支行开业

本报讯（记者孙阎河）昨日，记者从建行焦作分行获悉，该分行人民西路支行日前正式开业。据悉，这是建行在我市建立的第35个营业网点。

近年来，建行焦作分行认真贯彻执行国家的金融方针政策，始终坚持以客户为中心，以市场为导向，以服务为主线，不断加快业务创新，提升服务理念和服务层次，在为广大人民群众提供齐全金融产品和全方位优质服务的同时，赢得了广大客户的信任和赞誉，为我市的经济发展作出了积极贡献。此次，人民西路支行新网点的建成并投入使用，是该分行进一步扩大服务范围，树

立服务形象的新举措。

据了解，建行人民西路支行位于我市人民西路的福安家园小区，周边企事业单位众多，建材市场广阔，高端社区众多，客户资源丰富。新网点在筹备期间，就已经通过社区预热宣传等形式，与周边客户建立了良好的关系，为支行业务发展奠定了良好的基础。开业后，该支行将严格按照各级部门的要求，结合周边实际，找准市场定位，明确发展方向，秉承“以客户为中心”的经营理念，为周边企业、社区居民提供一流的金融服务。