

以转型创新为引领 加快业务持续发展

建行焦作分行编制纲要再发力

本报讯（记者孙阔河）2015年是建行河南省分行圆梦“531计划”的收官之年，又是进军“852目标”的启动之年。为了深入贯彻落实省分行党委加快转型创新实现健康发展的指示精神，明确下一步总体思路和工作重点，打造“同业领先，系统创优”的最佳区域银行，日前，建行焦作分行组织编制了“以创新为引领，加快业务持续快速发展实施纲要”。

纲要指出，当前国家经济进入新常态，全面深化改革带来的发展方式转变、政府职能转换、多种形式所有制经济发展、多层次要素市场培育，以及由此催生的诸多新兴产业、新业态和新技术革命等，给银行发展带来新一轮的历史性机遇。同时，经济转型和产业结构调

整的纵深推进，现代网络经济和互联网金融的异军突起，也使银行传统的经营模式、增长方式面临前所未有的挑战。焦作市作为中原经济区核心区域，市政府2015年工作报告明确提出，要突出调整经济结构、突出深化改革、突出培育新增长点、突出保障改善民生、突出创新驱动、突出风险防控、着力提高经济发展质量与效益，全面加强经济转型示范市和美丽焦作建设的新目标。与此同时，全市经济下行压力增大，投资增速持续回落、财政收入增幅放缓、第三产业发展滞后、高新技术产业规模偏小、自主创新体系尚不健全等矛盾仍非常突出，银行业面临的区域经营环境复杂多变。

纲要提出，未来几年，建行

焦作分行要立足于中原经济区建设的大形势，深入贯彻落实省分行党委的各项决策部署，立足于焦作的特色和优势，以加快转型创新为引领，围绕“推转型，扩规模，拓客户，抓队伍，防反弹，遇案件”等工作重点，主动适应新常态，乘势而上拼市场，凝心聚力谋发展，抢抓机遇，疾步稳走，加紧培育、提升和强化核心竞争力，抢占市场增长点和竞争制高点，为全面实现“同业领先、系统争优”的目标而努力奋斗。

纲要强调，建行焦作分行加快业务发展要坚持五项基本原则：一是效益优先原则。把价值创造能力作为判断经营行为、衡量经营业绩、配置各种资源的基本标准，不断提升经营管理的质

量和效率。二是突出发展原则。咬定发展不放松，要在发展的质量、速度、效益上继续巩固基础、扩大优势，全面实现业务规模与效益质量的同业领先地位。

三是强化创新原则。要继续营造宽松包容的创新文化与氛围，构建灵活高效的创新体系，注重学习引进能力，提高自主创新能力，使创新成为企业文化的核心基因。四是协调全面原则。始终保持审慎稳健的经营思维，强化风险和收益平衡意识，促使盈利能力、管理水平、科技支撑、内控能力和人才培养等各种发展要素同步跟进，实现长远可持续发展。五是以人为本原则。充分发挥员工战略实施的主体作用，维护员工的尊严、创造、价值。真

诚关心和爱护员工，增强员工的凝聚力和向心力，在企业的发展过程中实现股东价值、客户价值和员工价值的同步增值。

纲要还从加快负债业务创新，提升集约管理水平；加快资产业务创新，壮大业务经营实力；加快客户结构创新，夯实业务发展基础；加快产品结构创新，强化持续竞争能力；加快收入结构创新，优化经营创收效益；加快服务方式创新，增强市场营销效果；加快渠道结构创新，延伸专业营销触角；加快机制管理创新，激发内生发展动力；加快队伍转型创新，营造和谐进取氛围；加快风控转型创新，保持质量领先优势等十个方面，对该分行下一步的工作重点进行了明确。

建行焦作分行举办庆三八座谈会



本报讯（记者孙阔河）在第105个国际妇女节到来前夕，针对银行从业人员女性居多的状况，为了更好地关心女性员工身心健康，发挥女性员工积极作用，建行焦作分行特别举行了题为“庆三八巾帼不让须眉座谈会”。

座谈中，该行副行长王会荣代表分行党委，向全分行女员工以及默默支持建行工作的女性家属，致以节日的问候。该分行女工委主任、营运管理中心经理孔瑞霞带头畅谈了自己在工作中的感受，介绍了自己作为新时期女性，如何在事业与家庭之间找到平衡点的体会。她的发言情真意切，引起了与会人员的共鸣。随后，参与座谈的女员工你一言、我一语，谈家庭、谈工作、谈事业、谈发展，并就今后分行的工会女性活动开展提出了中肯的建议。整个座谈会气氛热烈，积极向上，充分展示了建行女性员工奋发有为的巾帼风采。

座谈结束时，王会荣指出，建行焦作分行这些年来取得的业务发展成绩，离不开占全行人数一半以上的女性员工的共同努力。可以说，女性员工就是建行焦作分行业务发展的生力军、主力军。全分行各级女工组织要把关心女员工“三期”待遇工作落到实处，要把市分行党委对女性员工的关爱，传递到每一位女性员工心头。而作为建行新时期的女性员工，更要积极投入到分行的各项创建活动中，争做女职工文明示范岗，争当巾帼建功标兵，为建行焦作分行改革发展再立新功。

建行努力构建和谐共赢金融消费关系

本报记者 孙阔河

在又一个三一五消费者权益保护日到来之际，为了进一步了解金融消费情况，以及建行在构建新型金融消费关系方面所做的工作，日前，记者专门走访了建行焦作分行相关负责人。该负责人表示，多年来，建行始终高度重视消费者权益保护工作，始终将其作为国有商业银行应尽的社会责任加以落实，并不断努力构建与消费者之间和谐、共赢的金融消费关系。

该负责人介绍，近年来，建行将消费者权益保护工作定期纳入议事范畴，并逐步建立起在高管层领导、产品统筹与创新委员会负责统筹、相关部门及分支机构各司其责的消费者权益保护工作管理体系，建立了各层级消费者权益保护工作专职联系人制度和日常沟通机制，并主动开展与银行业协会、消费者协会和同业的沟通交流，全方位开展消费者权益保护宣传教育。

谈到具体工作，该负责人强调，近年来，按照总行和省分行的要求，焦作分行广泛开展了公众宣传教育，连续两年开展了“金融知识进万家”宣传服务月活动，连续四年配合相关机构开展了“普及金融知识万里行”活动。同时，积极开展常态化的公众金融知识普及宣传。深入开展员工宣传教育也是焦作分行构建和谐共赢金融消费关系的重要内容，该分行先后下发了《新消法等相关法规制度解读和选编》；开发制作了专门的消费者权益保护工作培训课件；定期举办全行消费者权益保护工作培训班，将消费者权益保护作为培训的重要内容，加强具体业务领域的合规服务销售培训。同时，加强宣传报道和信息披露，通过媒体广泛宣传消费者权益保护知识及工作开展情况，并依托内部宣传渠道、内部网站开展内部宣传，将相关内容纳入年报和企业社会责任报告披露范畴，接受社会公众监督。

最后，该负责人表示，坚持将投诉管理作为消费者权益保护工作的一项重要内容，持续提升投诉受理和处理能力，是建行构建和谐共赢金融消费关系的重要环节。多年来，建行主动为消费者提供便利、畅通的投诉渠道。目前，建行可通过95533电话银行、400/800客服热线、营业网点、互联网网站、客户投诉专用邮箱、官方微博微信、来信来访等多种途径受理消费者投诉，并率先在同业中开通投诉监督电话，受理和处理消费者因对投诉处理不满而进行的申诉。而为了持续提升投诉处理能力，建行不断完善问题处理管理机制，优化问题处理系统功能，加强员工培训，以及在网络金融渠道整合平台中，建立专门的客户之声模块，对收集到的消费者投诉、建议和咨询进行分类分解，确保消费者需求得以快速处理和解决。特别是在工作中，建行积极促进将消费者投诉转化为管理资源工作，要求投诉处理牵头管理部门每月制作问题处理工作月报，对客户问题及其处理情况进行分析，提出工作改进建议，及时改进产品和服务，提高消费者满意度。

一线传真

建行博爱支行 举办电话支付答谢会

本报讯（记者孙阔河）为了充分与客户进行沟通，多方介绍建行各类产品，日前，建行博爱支行专门举行电话支付客户答谢会。

建行电话支付业务又名EPOS，是建行推出的一项新型服务，主要适用于有大量支付结算需求但不符合POS机具申领条件的中小商户（批发类）、社区物业、VIP客户三类群体。这种电话支付机操作十分简单，采用超大的液晶显示屏和全中文操作菜单，并有友好的人机交互界面。同时，这种设备功能齐全，不仅能办理转账、消费、查询和投资理财等各项业务，还可以缴纳水电费、电费、通信费等各项费用。可以说，电话支付机不仅是一台“收银机”，更是银行理财小管家，能让客户7×24小时足不出户办理建行自助金融服务，并且安全性能也十分可靠。

去年以来，建行博爱支行大力发展电话支付业务，将推广这项业务作为联系客户、营销产品、扩大影响、提升形象的重要平台。截至目前，该支行已经发展电话支付业务300余家。这次，为了更好地感谢广大客户对建行的信赖和支持，并更多地了解客户对电话支付业务的意见和建议，同时让高端客户深入了解建行推出的多款金融产品，该支行特别挑选了20多家有代表性、有发展潜力以及与建行开展长期合作的客户，组织了电话支付答谢会。

答谢会上，博爱支行负责人表达了对电话支付客户的谢意后，该支行个人金融部理财经理详细讲解了建行聚财通、车主卡、快贷业务等多种产品的优点及功能，产品经理则针对客户遇到的疑难问题，给予解答。会后，电话支付客户纷纷表示，建行有这么好的产品，这么周到贴心的服务，今后大家一定与建行继续加深合作，利用建行的金融支持，作好自身业务。

建行孟州支行 惠民工程建设发力提速

本报讯（记者孙阔河）近期以来，建行孟州支行把惠民工程作为亮点，充分发挥自身的能量及优势，运用建行产品优势，围绕百姓的需求，巧做业务发展文章。目前，该支行上下已形成合力，继续在第一季度黄金营销季节发力提速，力促各项业务全面飘红。

工作中，建行孟州支行把惠民工程当作开拓各项业务的重要载体，先是配合市分行在短时间内对支行大楼进行了整体装修，改善了服务环境，并增设9台自助存取机，增加1个自助银行，为百姓提供了更加快速、便捷的金融服务渠道。之后，该支行行长带队，多次深入孟州市人社局，介绍建行服务理念，推荐建行服务产品，一举营销5万多张社保卡。然后，该支行立即组织两大团队，吃住乡村，以一天一村一推进的服务效率，开展发放、激活社保卡工作。同时，该支行组成强大的宣传阵容，印刷宣传单和横幅，利用电视台飞播建行车主卡、聚财通、结算通卡等产品，将金融服务送到农民身边。

为加快惠民工程建设，该支行还以行长为中心，组成4个服务小组，走乡串巷，针对行政、企事业单位及个体工商户，开展全面细致的金融业务和金融产品的讲解、营销。同时，在各乡村增设助农取款点，安装200多部支付电话，并在地方车管所及时安装车辆违章查询自助终端，解决百姓的后顾之忧。

据了解，该支行还聘请市分行个金部的理财和产品经理，为收单商户进行金融课堂讲座，现场解决商户们在操作过程中遇到的难题，提高了商户们的操作能力，受到了广大商户的高度赞扬。

建行焦作分行 开展小微企业业务培训

本报讯（记者孙阔河）为了能让支行人员及时掌握小企业最新信贷政策、产品营销技巧和2015年小微企业业务工作重点，深入理解建行“五贷一透”大数据产品，增加建行小企业客户量和产品覆盖面，为我市更多小微企业提供切合实际的金融服务，日前，建行焦作分行专门举行了小微企业业务培训班。

这次培训采用现场授课和答疑互动方式进行，小微企业业务中心产品经理对“五贷一透”大数据从产品特点、办理条件、贷款要素、目标客户、追加担保方式、准入行业和禁止行业、支行贷后管理补充说明等方面，进行详细讲解。在讲解过程中，参与培训人员对不明白和不理解的地方，可以随时进行提问，然后，通过答疑互动，让培训人员更好地理解政策、吃透政策，为下一步业务营销过程中精准营销，以及扩大建行小微企业业务打下坚实基础。

据了解，这次培训为首期，该分行今后还将根据企业开展更多的专项业务培训。

三春的“黄金15天”

在建行博爱支行，提起襄城分理处主任丁三春，那绝对是个响当当的人物，干起工作来敢打敢拼，有股永不服输的劲头。这不，在羊年春节“黄金15天”的动员大会上，她拍着胸脯对支行领导表态：“我们确定、一定以及肯定，必将增存任务完成！”语气斩钉截铁，目光坚毅淡定。

场下的分理处员工可都暗自替她捏把汗呢。前不久，她不小心摔了一跤，左膝盖受伤，走路一瘸一拐，分理处去年底又刚搬迁至新址，周边客户还没走访结束，可这些在三春眼里都不是个事，她带着伤痛向“黄金15天”发起冲锋。

博爱是个劳务输出大县，每年春节期间，都会有大批外出务工人员返乡，携带积攒了一年的收入，而且他们大都有攒钱买房成家的习惯，这里蕴藏着巨大的商机。多开口，觅商机。每日早上，她就面带微笑站在营业大厅门前，迎接每一位客户，通过敏锐的观察力和耐心地询问，有效识别和分流客户，并通过开加低柜的方式，快速为务工人员办理结算通卡+聚财通，以“润物细无声”的节奏成功吸收大批定期存款。

广撒网，捕“大鱼”。虽然膝盖已经水肿，但她仍乐呵呵坚持每日走访一位大客户。在走访城区一家OPPO手机连锁店时，店主表示年底零钱数量增加，清点起来很麻烦，她立即组织员工加班清点，客户最终通过理财POS将200万元资金划转到分理处；走访老凤祥金店时，店主反映电话支付有故障并一直没有解决，她立即联系专人上门检修，此后又是上百万元资金到账。

对待分理处多年的老客户，她更是保持一颗热忱的心。她常说，客户对我们的服务是有感知的，不经意的善举，会给你带来意外的惊喜。节前她就着手制订客户走访计划，农历大年二十九那天，一位退休多年的代发工资客户见到她带着礼品来家里走访，感动地拉着她的手说：“你们建行每年都来看我，节日生日还有短信，真是有心，我和家人都说了，建行是最有人情味的银行，要存钱还是到建行。”

“黄金15天”活动落下帷幕，看着分理处个人存款成功突破2亿元，她长长地出了一口气，3600万元存款新增业绩冲淡了左腿隐隐的伤痛，这位轻伤不下火线的“铁娘子”，带着胜利的喜悦，投入更加火热的工作中。 张弘 郭世琳

产品速递

建行惠福龙卡——广大务工群体的福音

建行针对务工群体数量庞大、人员资金流动特征明显、偏好于低风险存款稳定收益等特点，推出了基于我行借记IC卡的特色专属产品——惠福龙卡。



一、卡片功能

惠福龙卡不仅具有普通借记卡的支付结算、个人理财等基本功能，针对务工群体特征，突出以下增值功能：

- 1. 结算优惠**
惠福龙卡完成套餐签约后，免收12笔/年建行系统内异地及跨行转账手续费，每月免收前2笔建行系统内异地柜面及ATM取现手续费。
- 2. 存款增值**
惠福龙卡卡内定期存款、通知存款等相应期限档次存款可享受利率上浮的优惠。
- 3. 约定转存及自动转账**

二、产品优惠

在3月底前，惠福龙卡免收本行异地柜面及自助设备存现、取现、转账手续费（不限交易笔数）。活动结束后，新的优惠活动另行通知。

三、目标客户群体

- 1. 建筑行业**
目前，建筑行业尚未形成农民工批量开立代发工资借记卡的代发习惯，由公司财务人员提取现金后发放给项目经理或包工头，再由项目经理或包工头负责下发到二级包工头或农民工个人手中的方式较普遍。随着国家有关部门规范建筑市场、提升信息化管理水平的政策导向及全社会对保障农民工工资权益的重视，通过银行按时代发工资的方式成为行业趋势。
- 2. 劳务外包公司**
专业的劳务外包公司成为外来务工人员当地就业的重要组织者和人力关系管理方，随着用工规模的扩大，企业往往有集中代发工资、员工信息管理专业的业务需求。有资质、规范合规的劳务外包公司可以将惠福龙卡作为工资卡，如：环境卫生、路政养护、家政服务等等外来务工人员聚集的行业领域，扩大产品覆盖面。

