



盯紧存款 抓住客户 瞄准效益

工行焦作分行精准发力零售业务旺季营销服务

工行焦作分行营业部 多措并举抓安保

本报讯(记者孙阔河)在当前经济环境下,银行零售业务具有重要的“压舱石”地位和“稳定器”作用。对此,在今年年初旺季营销活动中,工行焦作分行根据省分行提出的“客户为先”“存款为要”“效益为本”三大要求,结合自身实际,聚焦存款、客户、效益三个核心,坚持高标引领,举全行之力抢占零售业务市场,确保系统争优和同业领先目标的实现。

努力实现今年旺季储蓄存款目标。同时,要求各支行一把手、主管行长,组织相关人员认真研究考评办法和工作要点,在资源倾斜、业绩考核上,充分体现储蓄存款的基础地位,充分调动网点负责人、个人客户经理、柜员等一切力量,打赢储蓄市场攻坚战;要正确处理和把握储蓄存款与金融资产的关系,既要从根本上防止为保储蓄存款控制产品销售的情况,也要在客户经理的考核上,充分考虑储蓄存款的增长因素,避免重产品销售,忽视储蓄存款拓展的情况发生。另外,还要关注今年旺季营销服务期间新的考核点。

客户永远是第一位的。为了聚焦客户这个核心,在旺季营销服务期间,工行焦作分行要求市行和支行两级行的行长和主管副行长要亲力亲为,负责零售和对公主管副行长要密切配合,公司、机构、结现等部门要主动作为、勇于担当,共同梳理大型优质企业和政府优质公转私项目清单,明确目标客户,逐一开展高层拜访和上门服务,通过有力度、有温度的投入和联合营销服务,抓住关键环节、打通核心节点,将集中公转私项目营销转化为源头规模拓户的路径。同时,各支行要比照自身资源,找准定位,根据上级行设计的批量代发、商友结算、务工返乡、跨境商旅、刷卡消费和私银客户拓展等多个场景,组织好符合自身的场景营销,确保场景应用到位、客户争取到位、主打产品到位。另外,在银行卡发卡方面,要在去年长

足发展的基础上,加速快跑,借助人行账户新政实施不涉及信用卡这一利好,依托行内客户、拳头产品、组合营销、客户激活这四项工作,快速提升发卡量。零售业务效益主要依靠日积月累,最终以规模取胜。为了聚焦效益这个核心,该分行要求各支行必须坚定不移地走“扩资源增收”的道路,围绕总行所提供的优势产品和专属产品,做大规模,并结合自身客户特点,找准定位和切入点,紧跟市分行步调,按照市分行推出的理财、代理保险、代理基金等专项营销方案,全力以赴吸揽行外优质客户资源。同时,着力做好公务员客户群体营销服务、个人住房按揭客户营销服务、各类普通消费分期营销服务,创新开展收单业

务,以二维码商户、超市卖场和集团连锁商户等为重点,提升信用卡增收能力。另外,在做大规模的同时,全行还要紧跟总行、省分行改革步伐,拓宽增收渠道,引导全行上下围绕总行主推的“大吉年贺岁金”产品,加大营销服务力度,并抓住个人购汇的高峰期,将个人外汇业务做成旺季亮点。据悉,今年旺季营销服务,工行焦作分行还将发挥自身的技术优势,聚焦线上线下的融合,利用新平台开拓客户营销维护新路线,依托扫码支付抢滩移动支付市场,坚持线上线下收单同步进行,扩大消费额,把互联网金融做成旺季营销服务的特色品牌。

本报讯(记者孙阔河 通讯员皇甫卫民、常喜峰)每年元旦春节期间既是银行业务经营的高发期,也是各类案件事故的高发期。为保障安全平稳运营,工行焦作分行营业部全面落实监管部门和上级行2017年元旦春节安全大检查工作要求,及早谋划、统筹安排,狠抓责任落实,加大检查力度,采取多项措施强化安全管理,防范各类风险,为一季度旺季营销服务奠定安全基础。针对当前的社会治安形势,该营业部不断强化安全防范教育,及时将上级行下发的要情通报传达给每一位员工,并分析节日案发特点,牢记安全风险提示,引导员工切实增强安全防范意识,自觉遵守守纪、合规操作、认真履职。同时,组织网点开展《外部欺诈风险信息应用手册》的学习培训,要求员工依据业务操作规程和风险处置流程,认真审核客户资料,规范办理各项业务,充分发挥外部欺诈风险系统的防控作用,不给犯罪分子可乘之机,并开展以防抢劫、防撬盗为重点的应急演练,使各岗位人员熟练掌握应急处置要点和流程,提高员工

应急处置能力,做到防患于未然。为了强化责任,该营业部成立了由分管领导、网点负责人、保卫专干和科技人员组成的安全检查小组,逐条对照省分行检查提纲,认真开展自查自纠工作,并通过现场检查、调阅监控、查看资料、谈话问询等方式,针对现金区、监控室、联动门、出入口、电源线路等重点部位,以及撤布防、接送款、班前班后巡查、自动柜员机装卸钞等关键环节进行检查,严格落实安全责任,全面排查风险隐患,不断提升网点整体风险防范水平。针对节日期间客户人员增多,柜面业务量加大,现金流量不断增大的情况,该营业部着重加强营业场所客户区和自助区的安全管理,把防盗、防抢、防诈骗作为重点,要求大堂经理和保安人员增加安全巡查次数,密切关注、识别进出人员,作好客户防诈骗风险提示,特别对大额取现客户,做到提醒护送,加强舆情监测和引导,发现问题及时处理和防范,切实保障客户资金安全,确保节日期间安全工作万无一失。



没卡也能取钱?对! 工行焦作分行日前推出扫码取现服务

本报讯(记者孙阔河)近日,记者从工行焦作分行电子银行部获悉,日前,中国工商银行推出了扫码取现服务,没卡也能取钱,客户从此不用随身携带银行卡了。该分行电子银行部负责人介绍,扫码取现是工行基于二维码扫码推出的一项便捷取款服务。客户无需使用银行卡,只需手机下载安装工行融e行App,扫描ATM机屏幕上的取款二维码,即可取款。扫码取现既可实现无需插卡完成取款,又可避免银行卡丢失、盗刷的风险。可谓既时尚又安全,轻轻一扫,手机就能变钱包。

并下载安装工行融e行App的客户,无需网点柜面开通,可直接选择工行ATM机操作界面“扫码取现”服务,打开手机银行客户端扫描屏幕二维码,并在手机客户端输入取款金额,通过短信验证或静态密码完成身份验证后,即可点击ATM机“取款”按钮,完成取款操作,整个过程不到一分钟即可完成,真正做到方便、快捷、安全。据悉,3月15日之前,成功体验工行扫码取现服务的用户,还可以参与抽奖,即有机会赢取价值1000元的融e购商城礼券大奖。另外,关注“工银互联网金融”“工银融e行”或“中国工商银行电子银行”微信公众号,输入关键字“扫码取现”,就能获取关于此次活动的详细图文信息。

明确定位 深化模式 完善机制 工行焦作分行多措并举发展私人银行业务

本报讯(记者孙阔河)私人银行业务对于各家银行优化客户和业务结构,夯实持续发展基础,增强盈利能力,提升核心竞争力,实现战略转型有着至关重要的作用和意义。为进一步提升私人银行工作质量,力促私人银行业务在旺季营销服务乃至全年工作中实现跨越发展。明确定位。该分行把私人银行业务作为零售转型率先发展的主打业务和突破口,制定高标准的发展规划和具体实施措施,抢抓私人银行业务发展黄金期和成长期的窗口机遇,高标引领,主动加压,不唯指标唯市场,明确发展目标,充分调度资源,迅速提升客户规模和价值贡献,避免出现私人银行客户的空白网点,增强对中高端客户的辐射带动作用。

深化“全行办”。该分行按照总行、省分行的要求,进一步完善分行层面私人银行中心两级分层营销服务模式,持续推进深化“全行办”,并配足专职专业理财顾问,提供相关专属服务场所,直接定位维护超高净值客户、金融需求复杂客户。同时,在一级支行建立起“市行主导、统一管理、专业考核、绩效挂钩”的专业营销服务团队,并实施团队人员专人专岗,按营销服务业绩定薪酬,最大限度地激发员工抓工作的积极性。另外,该分行加快落实高层营销服务机制,实行一把手负责制,明确支行一把手为本行私人银行业务竞争力提升第一责任人,建立、落实相关责任奖惩机制,切实提高一把手的主观能动性和责任心。完善配套机制。该分行明确

专职团队负责人,单独管理、单独考核、单独资源配置,并根据存量客户规模、业务发展规划、发展的具体措施,统筹考虑,完善考核机制,及时予以兑现,加强支行日常维护服务客户力度。此外,该分行加快建立完善公私联动外拓机制,建立私人银行与公、投、行、机构、结现等对公部门的联动服务机制,确定发展规划,并由公、投、行等部门推荐上市公司高管和重点集团客户等,由机构、结现部门推荐公存企业个人客户,私人银行中心或团队负责配合营销服务、方案制订和具体实施。据了解,该分行还鼓励各部室、各直属机构干部员工利用自身及部门资源,联动拓展私人银行客户,并给予绩效激励,纳入部室绩效总额,号召全行大力发展私人银行业务。

离退休人员的贴心人

——记全国先进老干部工作者、工行焦作分行离退休人员服务中心负责人李丽

本报记者 孙阔河

说是离退休人员服务中心,其实在岗工作人员只有她一个人。从2006年起,李丽就一直承担着工行焦作分行650多名离退休人员的服务工作。十多年来,她始终秉承“离退休老同志是财富,而不是包袱”的理念,一以贯之、用心用情服务好离退休老同志。特别是在各级领导的支持下,她通过不懈努力,使该分行离退休人员服务工作连续三年获得省分行系统综合考评第一名,她个人也先后获得全国“金融系统先进女职工工作者”、“三八红旗手”、市“五一劳动奖章”和“五一巾帼标兵”、省市分行“先进工作者”和“优秀共产党员”等多项荣誉。去年12月23日,全国老干部工作先进集体和先进工作者表彰大会在北京隆重召开,李丽荣获“全国先进老干部工作者”称号。

和源泉。日常工作中,李丽一方面根据上级行的部署要求做好“规定动作”,另一方面创新性地搞好“自选动作”。她先后创造了全省工行系统内的多个“第一”。在全省工行,她第一个建立了老年艺术团,并赴支行、社区慰问演出,为在职员工鼓劲加油、助推业务发展;她第一个建立了服务工作台账,做到每天有记录、有登记、有项目、有记录;她第一个启动了离退休人员增添正能量活动,并将活动范围扩大到在职员工和街道、社区;她第一个建立了飞信发布平台并覆盖全行,累计发布上级政策规定、保健知识等523期……

丰富多彩、紧张有序的活动,极大地激发了单位离退休人员的生活热情,该分行许多离退休人员自愿到市体育局太极拳培训班、社区太极拳辅导站担任助教和辅导员,到市门球协会担任各类大赛志愿者。

李丽参加全国老干部工作先进集体和先进工作者表彰大会留影。(本报资料照片)

搭建离退休人员活动阵地的“搭建者”和“推动者”

针对工行焦作分行原有离退休人员服务中心场地小、设施简陋的情况,2010年,李丽多次到兄弟行“取经”,积极向市分行党委汇报并取得大力支持,将原来不足80平方米的棋牌室,扩建为400多平方米的离退休人员活动中心。看着集学习、娱乐、活动、健身等功能于一体的活动中心给大家带来了欢乐和享受,老同志们感慨地说:“李丽为我们办了一件大好事。”2013年,李丽又深入支行进行专项督导,将活动中心建设成果延伸至一级支行,推动全行10家一级支行建成离退休人员独立活动室6个,与职工之家资源共享4个。

做帮老同志排忧解难的“关爱者”和“服务者”

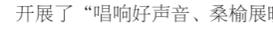
要真正做好离退休人员的服务工作,重要的一点就是要熟悉掌握老同志们的家庭生活状况和身体健康情况,设身处地为他们着想。十多年来,李丽与老同志们结下了深厚的情谊,及时关注关爱他们,与他们同学习、共活动,不少老同志家里大小事都离不开她。离休干部王某的家庭矛盾,李丽要去帮助解决;离休干部孔某的遗产分配,家人需要找李丽来商量;退休老行长的老伴去世,是李丽帮助料理的后事;独居老人李某手臂骨折,是李丽带领志愿者上门为其洗头、整理家务;退休员工黄某因脑部出血4等等相关方面的疑问。现在,遇到次动手术,她积极争取特困救助金和医疗补助金5万余元。类似这样的事例,在李丽的工作日志中还记载有很多很多。而她也因此被老同志们亲切地称为服务中心的“独生子女”、离不开的“主心骨”、舍不得的“贴心人”和“小棉袄”。

做离退休工作政策的“宣讲者”和“传导者”

李丽是国家离退休政策的“专家”,早已被大家公认。这些年来,李丽通过各种方式和途径,及时了解掌握国家和上级行的政策导向,随时热情解答老同志关于社保、医保、离退休待遇等相关方面的疑问。现在,遇到不明白的地方,不仅本行的老同志找她,就连行外单位和兄弟行的同事也经常打电话咨询她。2010年,李丽参加总行首届老干部工作政策网上知识竞赛,获得全行系统一等奖和单项目第一名。2013年,她代表省分行参加服务工作检查考评时,针对座谈会上老同志们提出的一些带有情绪的问题,李丽不仅对答如流,而且现场宣讲老干部政策,当场消除了老同志的疑虑,赢得

做激发老同志正能量的“组织者”和“引导者”

为了凝聚离退休人员的正能量,近年来,李丽先后组织开展了“与党同心与工行同步”主题党日活动、“红色记忆·薪火相传”主题宣讲等学习教育活动50多次,使老同志的归属感和凝聚力明显增强。同时,她组织老同志参与专题调研、“口述历史”编撰、孝德文化传承等活动,老同志们在活动中,重拾当年工作热情。其中,在“口述历史”编撰活动中,该分行作品入选总行1篇、省分行4篇;调研报告连续四年荣获省分行一等奖;孝德“双星”及征文评选获奖人数在全省工行系统位居第一。为了激发正能量,李丽还多次组织开展工行新业务及理财产品培训、体验活动,让老同志们充分了解工行自身产品的优越性,激发老同志们自己办理或推广办理灵通卡1000多张,逸贷卡近300张,购买理财产品1600多万元。为了传播正能量,李丽先后开展了“唱响好声音、桑榆展晚



工行环城东路支行 客户服务满意度高

本报讯(记者孙阔河)优质服务是银行业永恒的主题。为了实现新年“开门红”,工行焦作环城东路支行积极从优质服务入手,进一步强化员工的规范服务意识,提升服务能力和服务质量,不断提高客户满意度。日前,上级行网点服务质量12月份的每日监测统计显示,该支行客户服务满意率达100%。多年来,该支行将服务工作和业务发展放在同等重要的位置,做到服务工作与业务工作同安排、同部署、同检查、同落实。在日常服务工作中,该支行从客户进门直至大厅跟踪引导,以及在业务办理的过程中,均做到步步到位,并通过首问负责制,实现大堂经理、窗口柜员对接待客户的全程服务,杜绝窗口之间发生推诿扯皮现象,以实际行动树立工行品牌窗口,提升社会服务形象。近期,为有效提升服务品质,该支行注重从员工的服务品行修养入手,引导员工多观察、多分析,取长补短,掌握服务技巧,加强与客户情感的沟通交流,为客户提供高效服务,营造和谐的人际关系和客户关系。目前,该支行员工都能自觉将普通、单一性服务转变为多元化、综合型服务,深入挖掘客户增效潜力,利用高效服务,增强与客户的凝聚力,逐步使一些优质客户落户该支行。同时,该支行通过加强对网点客户流量的监测分析,依据峰值分布,加强网点劳动组合和排班管理,通过弹性工作制等办法,促进窗口开口数量与业务量的科学匹配,并建立完善的服务考评机制,定期对大堂经理、个人客户经理和柜员的服务质量进行评比通报,切实提高客户满意度。

工行马村支行 提升代发工资业务服务水平

本报讯(记者孙阔河)进入年末年初以来,工行马村支行以提升代发工资业务服务水平为抓手,发挥前期营销财政账户作用,迅速跟进营销服务代发工资业务,并抓紧落地。截至目前,该支行成功实现营销代发工资26户,代发工资人数超千人。针对辖区内经济下行明显的现状,该支行将财政代发工资业务作为突破瓶颈的抓手,以旺季营销为契机,积极开展代发工资服务活动。特别是近期,该支行召开旺季营销工作

