

百姓金口碑

百年之交 相融相通

——交通银行日照分行行长张海峰专访

文/片 马佐良 司路清



交通银行始建于1908年,是中国历史最悠久的现代银行,也是近代中国发钞行之一。作为五大国有银行之一,2005年6月交通银行在港交所上市,2007年5月在上交所上市。交通银行股份有限公司是我国第一家完成财务重组的国有上市大型银行,第一家引进国际战略投资者的大型商业银行,第一家在香港上市的内地商业银行。根据英国《银行家》杂志2011年公布的全球1000家银行排名,交通银行一级资本位列第35位,税前利润排行全球第24位。交通银行日照分行于2011年12月20日进驻日照,现位于东港区泰安路89号。近日,记者对交通银行日照分行行长张海峰(以下简称“张”)进行了专访。

记者:交通银行入住日照为日照社会经济金融增添了活力,为让日照市民更加了解交通银行,请张行长简单介绍一下交通银行。

张:交通银行始建于1908年,是中国历史最悠久的银行之一,也是近代中国发钞行之一。1986年重新组建以来,交通银行完成了财务重组,引进外资,香港、上海上市等一系列重大改革举措,确立了“走国际化、综合化道路,建设以财富管理为特色的一流公众持股银行集团”的发展战略。目前是国内金融牌照最齐全的银行集团,也是国内第五大国有商业银行,资产总额超过4.6万亿元,已连续三年跻身世界500强和全球银行50强行列。交通银行秉承“走国际化、综合化道路,建设以财富管理为特色的一流公众持股银行集团”的发展战略,正成为中国最具成长性的大型国有商业银行。

交通银行山东省分行1989年重新组建,1995年4月改为总行直属分行,1997年被省政府列为省级金融机构,2004年10月份成为省级管理分行。目前,下辖淄博、潍坊、烟台、威海、济宁、泰安、东营、日照、滨州、聊城、临沂11家省辖行,正在筹建德州、菏泽、枣庄三家分行。多年来,交通银行山东省分行在总行统一领导下,认真贯彻落实国家宏观调控政策和山东省政府经济金融工作意见,主动融入山东省经济发展战略,以支持、服务地方经济建设为己任,勇于开拓创新,各项业务稳步发展。总资产超过1000亿元;2010年,交通银行总行将山东省列为全国6个重点支持地区之一,在机构设置、信贷投放、资源配置等多个方面,给予山东省分行重点倾斜和支持。山东省分行将继续发挥交通银行跨地区、全牌照、广覆盖的综合化、国际化经营优势,主动融入山东,服务客户,为山东经济发展作出应有的贡献。

记者:交通银行日照分行近一年,发展情况如何?

张:2011年12月20日,我行在市委、市政府的大力支持下,历经8个月的准备筹建工作后,正式对外营业。我行位于泰安路89号,营业面

积1000多平方米。

交通银行作为国家主流银行,重点发展优质大中型客户,重点支持了一批当地的骨干企业。与此同时,我行也加大对民营经济和中小企业的支持力度,积极支持日照县域经济跨越式发展另外为发展中小微企业。为更好支持日照经济的发展,交通银行分别与日照市政府和日照港集团签署战略合作协议,与日照市政府签订中小企业金融服务战略合作协议,银政联手助力日照重点企业和中小企业的快速发展。开业近一年以来,分行的各项业务也得到了健康发展。

记者:在日照的银行中,交通银行有什么特别的地方,或者优势在哪里?

张:当今的金融企业中,交通银行具有跨地区、全牌照、广覆盖的综合化、国际化经营优势。目前,交通银行“以亚洲为主体,欧美为两翼”的国际化服务网络日渐完备,综合化、全球化经营的组织架构初具雏形,业务范围涉及银行、证券、基金、保险、信托、租赁等各个领域,跨市场、全球化业务的协同效应不断增强。在服务日照的过程当中,积极贯彻落实总行战略部署,认真履行好央企的政治责任、经济责任和社会责任,为日照经济的健康快速发展发挥应有的作用。交通银行还通过全方位的财富管理,创新的金融解决方案,着力打造财富管理这一全新的商业盈利模式,以差异化发展策略提高核心竞争力,其中,沃德客户理财区为客户提供了一对一的服务,是以客户价值为核心的金融服务理念内涵的全新诠释和发展。

记者:如何理解交通银行的“沃德”概念?“沃德”的特点是如何体现的?交通银行如何把握理财新趋势?

张:沃德财富是交通银行针对零售高端客户推出的理财服务新品牌,“沃”具有丰厚、肥沃等含义;“德”有美德、高尚的意思,以服务之“德”,创财富之“沃”,寓意诚信、厚德乃取财之道。沃德财富品牌以一对一、面对

面、团队协作为服务方式,以全球视野和国际化智囊团队为支撑,以服务引领财富,实现银行和客户丰沃共享,厚德载富。

当前金融理财的新趋势重点还是个性化和差异化,随着市场和客户的进一步细分,市场和客户的差异化越来越明显,客户需求个性化、多样性的特点日益突出。交银理财是交通银行打造的一站式综合理财服务品牌,秉承理财、伙伴、未来的服务理念,交银理财持续洞察理财市场,时刻关注客户的理财需求,以定制式理财方案针对客户不同时期的需求,给予一对一的财务管理指导。

记者:作为中国的五大银行之一,交通银行是如何获得老百姓认可的?

张:交通银行是中国历史最悠久的现代商业银行,作为百年民族金融品牌的传承者和中国银行业改革的先行者,见证了百年中国金融发展的风云变幻,更亲身引领了二十多年来中国银行业系改革开放的历史进程。自2008年交通银行确立“走国际化、综合化道路,建设以财富管理为特色的一流公众持股银行集团”的发展战略后,国际化发展步伐加快,“以亚太为中心,欧美为两翼”的国际化网络架构日渐完善;综合化经营平台不断完善,成功取得国内银行业首张内地保险牌照,各子公司实力稳步提升,协同效应日益明显;财富管理特色日益增强,“蕴通财富”、“沃德财富”“交银理财”“领汇财富”“快捷理财”等财富管理品牌和服务品质深入人心。

记者:交通银行在服务企业的过程中有哪些具体措施,如何体现交行特点?

张:交通银行的“蕴通财富”服务品牌以“携手共赢”为目标,旨在为企业提供个性化专业化的公司金融服务。“蕴通财富”服务品牌旗下蕴通账户、蕴通供应链、投资银行、企业理财等各项业务迅速发展,市场认知度非常高。

“蕴通财富”全面整合各项公司机构业务产品,涵盖现金管理、融资服务、贸易服务、投资银行、资产管理、资产托管、企业年金、电子银行、离岸银行等九大服务领域及多项专业化服务方案,覆盖企业采购、生产、销售、投资等各个经营环节,为企业全方位、一站式、个性化的金融服务。日照分行将在提供综合全面优质服务,做好传统金融业务的基础上,根据日照当地经济特点和客户需求,重点做好我们行的特色业务国际业务、投行业务。

记者:交通银行以优质服务著称,平时都对员工都有哪些培训?如何提高员工的各方面素质,交通银行是如何秉承这一思想的?今后如何以更优质的服务港城市民?

张:交通银行突出“客户为

尊”,以“客户体验”为第一标准,积极打造齐鲁大地的“好客交行”金融品牌。从经营战略的高度,充分认识提升服务的重要性,切实树立客户为中心的经营理念,以“诚信、细致、效率、价值”为核心,以规范化、标准化服务为基础,完善服务管理机制,加快流程优化,推进渠道转型,打造具有较强市场竞争力、影响力、美誉度的交通银行服务品牌,力求把交通银行建设成银行业优质服务标杆。

我们日照交行的员工年轻且素质高,平均年龄不到30岁,且本科以上学历占90%,研究生以上学历占16%。银行业务的专业性很强,总行、省行包括我们分行都非常重视对员工的培训教育,员工在实际工作中也特别注重学习和自身的提高,使得我行员工整体素质有了较大的提升。

在服务规范方面,总行在总结经验、收集亮点、分析问题、提炼规律的基础上,进一步完善了个金客户经理、大堂经理服务标准,制定了涵盖综合柜员、个金客户经理、零售客户经理、大堂经理等直接面向客户服务岗位,最有利于提升客户体验的十大行为规范,提高了基层一线员工的服务能力,提高了客户的满意度。

交通银行以电子银行为依托的“三位一体”服务网络已经初步建成,交通银行将成为“家庭银行”、“贴身银行”、“财富管理银行”,交通银行还正在积极推进“客户经理+产品经理”的电子银行业务发展模式,目标要把80%的银行业务通过电子银行完成,让80%的中高端客户都使用电子银行,现在,我们具有日照最大的旗舰自助银行服务区,十六台各类自助设备全天24小时为日照市民提供便捷的服务。我们的电子银行已经在创新与体验等方面取得了一些进步,“无卡金融”已成系列产品,客户体验不断改进,业务分流率持续提升。

记者:我们知道,很多企业负责人在事业有成时大多关注、关心公益事业,咱银行有别于企业,张行长您对公益事业怎么看?

张:公益事业是一种生产力。热心公益,是企业社会角色的责任与义务,有助于提升和完善自身的价值。同时,将追求良好人文价值的取向传达给大众,促进社会进步,也是每一家负责任企业努力追求的方向。仅2011年,我们交通银行全系统对外公益性捐款支出总额达2816.06万元,重点在助残支数、扶贫开发、助力科研等方面开展了有意义的工作,与此同时,我行志愿者继续热心投入公益事业,累计4150人次参加包括植树造林、关爱自闭症儿童、献血、扶老爱幼等各类活动。我们交通银行日照分行将按照总行、省行的要求和指示,积极促进公益捐赠发挥并扩大实效。

相关链接

交通银行

企业文化四点体现

►企业使命:提供更优金融方案 持续创造共同价值

“提供更优金融方案,持续创造共同价值”是交通银行作为企业公民的崇高使命,也是交行人的终极责任。客户是交通银行价值创造的源泉,交通银行的一切经营管理活动,只有为客户提供更优的金融解决方案,为客户提供省时、省力、省心、增值的金融服务,才能赢得客户的信任,培育客户的忠诚。持续创造共同价值,充分反映了交通银行对责任、利益、诚信的态度,是建设和谐银行的清晰表达。

►企业愿景:建设价值卓越的一流国际金融集团

我们共同建设的“价值卓越的一流国际金融集团”,是以高品质、高效率、负责任而著称。它具有与世界先进银行同台竞技的气概,不断朝着经营国际化、业务综合化的方向迈进;它具有国际化先进水平的管理模式、体制和机制,堪为业界典范;它具有卓越的经营业绩,资产收益率、净资产收益率、资本充足率、资产质量等各项经营指标均居国际一流水平,它具有卓越的品牌,品牌的认知度、美誉度领先于同业;它具有良好的企业公民形象,勇于承担社会责任,深得社会各界的尊重和好评;它拥有为业界所钦佩的一支全面发展、高素质的员工队伍,每一位员工也以在交通银行工作而倍感自豪。

►企业精神:拼搏进取 责任立业 创新超越

拼搏进取一拼搏是交通银行百年发展的缩影,是几代交行人的真实写照。在顺境中居安思危,在逆境中奋力拼搏,知难而上,锐意进取。

责任立业一忠诚于交通银行的事业,是每位员工实现自我价值的重要途径,因此每位交行人都要以自觉履行职责为己任。作为企业,交通银行则把回报股东、服务客户、培养员工工作为义不容辞的责任,与各个利益相关者和谐相处,共享改革发展的成果。

创新超越一创新是交通银行事业发展的灵魂,是核心竞争力的基本要素。通过不断创新事项超越历史、超越传统、超越对手、超越自我,是交通银行事业强盛、基业常青。

►经营理念:诚信永恒 稳健致远

诚信永恒一交通银行秉承诚信经营的原则,坦诚相待,竭诚服务,对客户负责,对股东负责,以诚实守信赢得市场,赢得客户。

稳健致远一交通银行秉承稳健经营的原则,坚持科学发展观,不以当前利益牺牲长远发展,在经营风险中实现利润最大化,通过科学把握速度、质量、效益的动态平衡,实现企业的可持续健康发展。