

服务创造价值 专业续写荣誉

解析润丰农合行经七路支行的成功之道

谈到济南润丰农村合作银行,读者首先想到的是“润泽大地 丰盈万家”的响亮口号,在济南市中心的杆石桥,润丰农合行经七路支行以服务城区中小企业和社区居民为突破口,不断提升金融服务水平。据经七路支行行长杨萍介绍,今年上半年业务发展节节高,并于今年初被团中央授予“全国青年文明号”荣誉称号,成为山东金融系统唯一一家通过团组织独立开展创建工作获得青年文明号的单位。

财金记者 程立龙

这些耀眼的成绩是如何取得的,荣誉背后有什么样的秘密呢?近日记者走进这家银行,接触了行领导和一线员工,在采访中听到了一连串闪光故事,也了解了该行在创新和发展中付出的辛劳和汗水。

细微处着手 强化服务能力

今年2月4日下午4点,一位神色匆忙的中年男子来到支行办理银行卡,拿到客户申请材料后,柜员王克荣发现上交的材料并非男子本人,于是告诉他,根据规定,必须客户本人持身份证进行核实后才能开卡。男子听后拍着柜台大声喊道:“凭什么不能开,那是俺哥哥,这卡是用来救命的!”这时,大堂经理走过来了解情况,原来男子的哥哥突发脑溢血,已经躺在病床上三个多月

了,单位为其申请医保,需要在润丰农合行办理银行账户,便于汇入报销医药费帮助该男子继续接受治疗。

在得知该客户的特殊情况后,及时向支行负责人汇报,经同意后,王克荣与大堂经理一起提着果篮,跟男子来到了山大二院病房对该客户身份进行了核实。回去后,王克荣按照个人银行结算账户开户流程,为该客户办理了银行卡,并及时送到了客户手上。

在采访中,经七路支行会计主管王浩对记者说,这件事仅仅是经七路支行众多服务案例中的一件小事。在银行服务工作上,经七路支行一方面加大硬件投入,引进电子呼叫系统,形成内部业务信息传达无缝沟通,提升服务效能。另一方面,在客户看不到的软件方面,经七路支行不断推动业务创新和制度创新,

努力让客户更加满意。例如,支行在每天下班时,实行窗口依次结账制度,预留弹性服务窗口,确保做到服务完最后一位客户。支行还推出了“无缝隙服务”理念,针对周边客户“上班忙、午休闲”的特点,中午实行对公柜员和客户经理轮流值班,保证了业务的全天候办理。

贴心的服务和便利的措施带来的是客户信赖和认可,一位经常来办理业务的企业会计说:“你们真是为企业着想啊,真正是服务企业的贴心人!”

专业化取胜 服务创造价值

谈到经七路支行的发展,杨萍行长说:“提升服务的最终目的是履行社会责任,服务社会公众,让客户满

意,检验服务工作是否真正做到成功,是否真正做到客户心坎里,通过融资等方式,促进中小企业创业,助推地方经济发展。”

舜和茶城坐落在市中区经七路和杆石桥交汇处路南顺河高架桥下,是济南市内的一家专业茶叶批发市场。随着业务发展,不少茶商遇到了资金瓶颈,经七路支行根据专业市场担保难、贷款难的实际,结合润丰农合行推出的“商户+专业市场+银行”贷款平台新模式,不断加大

对辖区专业市场内商户的贷款扶持力度。据介绍,此类贷款由市场管委会提供市场内经营状况较好、信誉较好的商户的基本情况,银行对符合贷款条件的商户进行贷款的调查、审查和审批,签订借款合同和担保合同后,商户获得银行颁发的

《贷款证》。稍后,商户可以直接到信贷专柜办理相关的贷款手续。在合同约定的期限和金额内,客户可循环利用其授信额度获得需要的的贷款。这样一来,客户仅仅凭借手里的《贷款证》就可以随时到柜台办理贷款业务,大大减化了流程,提高了效率。截至今年5月底,经七路支行已经对辖区内舜和茶城、柏宁水族交易市场、淘淘花卉批发市场等市场内200余家商户累计授信1800余万元。

据了解,自争创国家级青年文明号以来,经七路支行各项经营指标稳步提升,创历史最好水平,经营利润实现了稳步增长,该支行经营绩效考评始终在全行排名稳居前列。经营业绩是对该行服务成效和客户评价的最有力的证明,充分体现了服务提升工作适应客户群体需要、适应市场发展,取得了阶段性成果。

6月偏股基金全面沦陷 东吴行业跌20%垫底

6月的股市如瀑布般倾泻而下,上证综指跌幅超过15%,偏股型基金也难以幸免。

记者统计了510只偏股型基金,截至6月26日,平均回报率为-10.3%。

资源类基金垫底

股票基金前5个月累计收益15.88%,创下近3年来最好成绩,一个“最赚钱”的上半年眼看就要实现了。

可是,进入6月,尤其是经历了24日的暴跌之后,偏股基金吐出大部分浮盈,“最赚钱”上半年已经成为泡影。在记者统计的510只基金中,

只有汇添富消费行业和广发轮动配置两只基金回报率为正,且仅有0.3%和0.2%。这两只基金成立的时间都不足一个季度。

德圣基金研究中心6月20日仓位测算数据显示,可比主动股票基金加权平均仓位为79.43%,比前一周下降0.63%;偏股混合型基金加权平均仓位为72.94%,比前一周下降1.48%;配置混合型基金加权平均仓位68.53%,比前一周下降1.24%。

但是机构没有想到大跌如此迅猛,仓位还没来得及完全调整,市场已经不堪入目。

回报率倒数5名基金依次是东吴行业轮动,华宝兴业资源优选,中欧中小盘,长信金利趋势,南方隆元产业主题,回报率分别为-20%、-19.75%、-19.37%、-18.99%、-18.08%。

垫底的依旧以资源类基金为主,它们的重仓股集中在煤炭、有色金属行业。

从基金公司情况看,财通和纽银梅隆西部基金公司旗下偏股型基金平均回报率居前,但也仅为-5.63%和-6.47%。

下半年难有大涨机会

对于此轮大跌,海富通

基金认为,这反映了实体经济,尤其中小企业景气度仍较弱。由于外资回流等情况,资金面有持续恶化倾向。资金面情况影响多空双方的力量,直接决定了短期市场的走势。

南方基金首席策略分析师杨德龙表示,在经济复苏疲软的背景下,下半年股市难以出现大涨机会,几乎都是“跌出来的机会”,本轮急速下跌之后,也会跌出机会。投资者可以耐心等待,规避泡沫化严重的创业板,在超跌的蓝筹股中挖掘抄底机会。

据投资者报

用卡宝典

新银行卡自律公约实施 晚3天差10元视为按时还款

从今天开始,因为粗心少还了几元角或是因为马虎迟还了一日两日而常常挨“全额罚息”的“刷卡一族”们,将无需再为此类问题而担忧:今年年初中国银行业协会公布的修订之后的《中国银行卡行业自律公约》,将于7月1日起正式执行,新规将为国内所有信用卡使用者亮起“容差容时”的还款“绿灯”,欠款3天以内、金额少于10元的即视为按时还款。

自信用卡普及以来,在为消费者带来先消费后还款的透支利好外,也让不少“刷卡一族”屡吃“全额罚息”大亏。信用卡未按时还款被全额罚息是各家银行一直以来的行业惯例,按之前不少银行的规定,持卡人当月若没有全额还款,银行将对全部透支款项从记账日起至还款日止收取每日利息,直到本息全部还清。即使有几角钱未能还清,银行也会按照未能全额还款来收取万分之五的利息。

举例来说,持卡人刷卡消费了1万元,而这一个月只

有这一笔消费。按全额罚息方式计算,如果持卡人到期未能全额还款,就算还了9999元,差1元未还也要按1万元计息,从消费当天到还款日止,要被收取利息120元。

而此次将实施的《中国银行卡行业自律公约》中有关条款明确提出的“容差容时”还款,让绝大多数健忘的刷卡族们可以避免不按时间或不足额还款所带来的损失。上述公约规定中的“容时还款”,是指银行为持卡人提供一定期限的还款宽限期,还款宽限期从最后还款日起至少延迟3天,如持卡人在还款宽限期内全额还款即视为按时还款,不计算利息;“容差还款”则是指当持卡人在到期还款日后账户中,未清偿部分小于或等于一定金额时,应当视同利息,直到本息全部还清。此次新版公约对“容差还款”规定了10元的上限,即欠款10元以内,无需担心“全额罚息”。

(徐岚)

新华保险第十三届客服节开幕

随着保险行业转型步伐的加快,“客户服务”经营已经是各大保险公司竞争的焦点。作为展现保险公司服务质量的重要平台,“客服节”活动在近几年越来越受到各大保险公司的重视。

近日,记者从新华保险了解到,该公司第十三届客户服务节7月1日正式拉开帷幕。新华保险2013年客服节活动的主题为“中国梦·新华行”,为期三个月的客服节的过程中,新华保险将在保留传统经典活动的基础上进行大胆创新。

据新华保险客户服务部负责人介绍:“今年的客户服务节保留了往届备受欢迎的几项客户活动,比如说少儿书画大赛。新华保险已经把少儿书画大赛打造成了行业的一项精品活动,去年客户节期间一共收到了21万幅参赛作品,共有290余万人参

与网络投票,2350幅作品入围各奖项。本局的少儿书画大赛主题是‘我的中国梦’,我们希望借此活动鼓励广大青少年去想象、思考、创新,预计今年的参赛作品将突破25万幅。”

在创新方面,新华保险将在客服节期间举办“圆梦100”贫困学子帮扶计划活动。此项活动将从全国范围内的贫困大学生中筛选出100个梦想,公司将邀请高端客户和员工认领这些梦想,帮助这些尚未进入社会的年青人“圆梦”,让他们感知社会的“正能量”,让他们在未来更有力量去创造、去实现“中国梦”。

该负责人介绍:再小的愿望也是梦想,新华保险本届客服节将从客户最细微的需求出发,帮助客户“圆梦”,让客户贴身感知新华保险客户服务的温度。(鲁轩)

中信银行异度支付产品全新上线

日前,中信银行“异度支付”产品发布会暨客户签约仪式在南京隆重举行。中信银行此次推出的“异度支付”产品,包含了二维码支付、NFC支付、全网跨行收单等子产品。其中,二维码支付作为重点产品,有效地解决了线上线下的融合,使支付不再受物理网点和PC终端的限制,随时随地完成支付操作,带来了快速、便捷体验。

发布会上,中信银行行长朱小童提到两个关于中国经济未来发展趋势的观

点。一是经济驱动力发生变化,在未来的发展中,消费将成为经济主流,消费金融必然成为银行业务的新热点。朱小童认为,“减少现金、普及网络、推广无卡支付”正在改变着客户的消费行为和支付行为,客户可以通过银行的“概念货币”实现支付。其次,在今天的背景下,银行的经营方式和盈利模式正悄然发生变化:以存款、贷款为主要经营资源,以利差为主的传统盈利模式正在发生变化,

而建立在大数据和新技术基础之上的支付方式,数据管理、财富管理业务正在形成新经营模式和盈利模式。

“异度”一词,源自cyberspace(异度空间)的中文翻译。“异度支付”除了体现银行科技力量的强大,更是传递一种服务理念,即在无限的时间和无限的空间中,通过现实与虚拟的多种方式,为中信银行客户提供“0”距离的贴心服务。二维码支付正是这一理想的体现:不仅是技术与服务方式

的提升,而是一个全新生活形态的实践。包括二维码支付方式在内的中信“异度支付”,改变了人们生活中传统的线下消费模式,将线下购物与线上付款有机结合,使传统经济模式向网络经济模式转化。

据悉,中信银行已与众多主流商户签署二维码支付合作协议,包括我国零售业巨头苏宁云商集团、红星美凯龙、三胞集团、北京首商集团、厦门航空、深圳海王集团、广州金逸影视传媒等。

目前,光大银行已完成和中国移动、中国银联的系统总对总对接,与中国联通、中国电信的合作也正在积极推进中。下一步,光大银行将继续优化移动支付的业务流程,继续领跑手机支付金融业务,并积极承载引领行业变革的使命与责任。

光大银行“阳光e付”强力推出

近日,中国光大银行与中国银联、中国移动联合推出的手机支付平台——光大银行“阳光e付”强力推出,手机支付从此开启新时代。

手机支付即通过手机实现在POS机上的近场支付消费交易。客户只需在一部支持NFC功能的手机上配备符合金融IC卡标准的通讯芯片,用户消费时,只需将手机贴近POS机轻轻一刷,即可完成快速消费支付。实现银

行卡与通讯芯片卡的完美结合,让客户充分享受轻松便捷的生活。

光大银行“阳光e付”是光大银行与通讯运营商及中国银联合作开发,将电子现金账户、电子借记账户或电子贷记账户加载在通信运营商SWP-SIM芯片卡上的金融应用。

客户使用具有NFC射频功能的手机,更换SWP-SIM卡并加载光大银行电子现金账户、关联或加载光大银行借贷记账户,即可在中国银联具有“闪付”(Quick Pass)标识的POS机上进行无现金、无卡片的便捷消费,应用范围涵盖商业零售、公共交通、加油站、餐

饮、影院、医院、学校等各种消费领域。未来,还可以在此基础上加载社保、市民卡、ETC、水电气、高铁等行业应用。

据悉,上线前期,光大银行进行了大量准备工作,与中国银联、中国移动成功完成系统对接,并经过多重测试确保系统稳定。依托上线早、系统稳定等优势,自上线至今,光大银行用户数量稳居各家银行前列。

业内专家表示,随着电子商务、智能手机的快速发展,手机支付已逐渐成为全球产业界公认的未来发展趋势。为抢占先机,占领行业制高点,手机支

Bank 中国光大银行 共享阳光·创新生活



关注方法:打开微信,点击“魔法棒”,选择“扫一扫”,点击关注,即可添加。