

工行德州分行以打造服务星级网点建设为依托,对网点进行功能分区,提升网点业务人员责任意识,为特殊群体上门服务

打造高品质金融服务样板

“服务就是竞争力,我们以开展星级网点建设为依托,不断提高金融服务品质,力争让每个工行客户,既能体验到业务办理的高效便捷,又能享受到家一般的贴心服务。”12月26日,工行德州分行服务管理办公室主任武刚告诉记者。

今年,工行德州分行共创建了19个服务星级网点,星级网点创建率为31.2%。其中1个网点(总行五星级网点)通过“中国银行业协会十佳网点”验收,4个网点通过五星级网点验收,7个网点通过了四星级网点验收,8个网点通过了三星级网点验收。

服务分区 各司其职 打破客户排队“痛点”

“建设服务星级网点,我们首先是把网点进行区域划分,即将网点划分为智能银行服务区、柜面服务区、客户等待区,通过区域划分,实现客户分流,消除市民排队难的‘痛点’问题。”工行东风西路支行营业室主任穆军介绍。

12月26日,市民李女士走进工行东风西路支行办理开卡业务,大堂经理得知后将其引导到自助设备服务区,该区负责人不到两分钟就帮她拿到了新卡。

记者留心观察了一下,自助设备服务区在大堂左侧成一字排开,有智能终端机、查询机、产品领取机、回单打印机等。这些自助设备身手不凡,可以办理开

卡、转账、签约、办理信用卡、查询打印明细、修改银行卡信息等几十种业务。而且,原来在柜台需要15分钟办理的业务,在该服务区3分钟内就能办结,大大缩短了客户等待时间,对柜面等待的客户实现了有效分流。

虽然需要在柜面服务区办理的业务减少了,但是该行还是在原有4个柜面窗口的前提下,增设了3个会计结算柜台,且全部采用开放式服务,公、私业务均可办理。增设了两个弹性窗口、一个“爱心窗口”、一个“涉外窗口”,使服务更具人性化与针对性,进一步提高了服务效率和品质。

周一上午9点30分-10点正

值银行业务办理高峰期,在等待区的客户却屈指可数。“网点新配备了水吧,可以喝茶、喝咖啡,而且还有无糖饼干糖果盘。”等待区的一名客户满意地说,“而且以前客户座椅是直面柜口的,现在是90度侧对柜台,可以看看电视,喝喝茶,等待时不那么急躁,感觉这些变化很贴心。”

工行东风西路支行只是工行德州分行众多服务网点的缩影。今年工行德州分行对辖区的48家网点进行了智能化改造,新增智能设备91台。智能银行建设向前迈进了一大步。今年客户对该行柜面服务的满意度达到99%,较年初提高了2个百分点。

上门服务 特事特办 想客户所想急客户所急

对于来工行网点办理业务的客户来说,该行既提高了办事效率,又保障了客户的资金安全,那么对于不方便来网点办理业务的客户,该行又是怎样做的呢?

工行的很多网点服务的主要客户是社保客户,大多年龄较大,体弱多病,有的甚至不能亲自到网点办理业务。为行动不便的客户建立上门服务登记簿,由网点派双人上门办理社保卡启用或代办业务的取证工作,已成为工行的特色服务之一。

工行德州三八路支行东地北路分理处是一家综合性的营业网点,分理处周边居民小区和驻军单位较为集中,其中分理处55岁以上客户群体9700多人,占全网点客户总数的35%以上。这其中,70岁以上的老人占社保人数的2/3,行动不便的老人更是不计其数,每个月需要上门核实的人数高达近百户。员工们不辞辛苦,在保证正常运营的情况下,风雪兼程,挨家挨户上门提供核实服务。2015年以来,工行东地北路分理处为特殊客户提供

上门服务150余次,通过丰富服务内涵,为客户解决燃眉之急,该分理处被省政府授予“敬老文明号”称号。

工行德州分行各网点根据辖区特色、区域特点、季节变化等因素,适时向客户推出特色服务。去年7月份东风西路支行两个周末冒酷暑,到百里之外的某公路工程段现场办公,将银行搬到施工工地,为在炎炎夏日下辛勤工作的工人们送去阵阵清爽,受到工程段工人们的广泛赞誉。新年临近,各网点正在备足新钞,积极开展“过新年,换新钱”活动,使每一位来网点办理业务的客户都能高高兴兴地拿到称心如意的新钞过年,对不能来网点及时换新钱的客户采取上门兑换。

“星级服务网点建设只是我们借以提升服务竞争力的一个依托,我们用心为客户服务的脚步将片刻不停歇,我们将继续想客户所想,急客户所急,完善每一个细节,将工行‘百姓身边的银行,可信赖的银行’的名片越擦越亮。”工行德州分行副行长王向东说。

(宋开峰)

践行责任 密切配合 为客户资金安全保驾护航

工行德州分行提升网点业务办理效率,为市民提供最便捷服务的同时,始终不忘自己肩头的责任。“遇到紧急汇款或者有异常行为的客户,我们不会只追求效率,而会再三询问、核实,想法设法稳住客户,尽最大努力保障客户的资金安全。”工行德州分行服务管理办公室主任武刚说。

今年6月份的一天,有位老大娘急急火火地要到德城支行汇款,柜员一看是20多万,急忙问汇款原因,老大娘着急不说,

柜员急忙电话通知老大娘的家属,防止了一起电信诈骗案的发生,事后这位老大娘及家人感动地为支行送来了锦旗。

今年4月11日,工行东风东支行的柜员在为一位客户开卡时,发现眼前开户人与身份证上的照片不符,立刻告知值班行长。值班行长边查看身份证边向对方询问几个简单问题,那人答不上来。听说值班行长要报警,开卡人立即跑了出去,被保安和值班行长抓住。后来,警察在该嫌疑人的住处发现了十几

张假身份证,诈骗团伙另一名嫌疑入也已经落网。

此外,该行在营业网点显示屏、网点电视循环播放资金安全小故事。还多次组织员工到客流量多的市场、企业、学校等多地宣传反假币、反洗钱,怎样保护自己的账户信息、个人征信、信用卡使用等金融知识。通过微信公众号实时发布相关账户安全须知,提高客户警惕性。据统计,今年工行德州分行先后堵截金融诈骗11起,使23名市民收益,避免金融损失200多万元。

齐河农商银行

发扬“工匠精神” 资金营运收益稳中求升

今年以来,齐河农商银行将理财业务、货币市场业务和国际业务作为业务发展的重心和新的利益增长点,充分发扬创优、创精、创新的“工匠精神”,不断丰富业务产品体系,强化资金营运管理,资金营运工作取得了良好成效。截至12月20日,累计发行理财产品198亿元,资金业务规模55亿元,实现投资收益19500万元,中间业务收入3900万元,累计办理国际业务143笔,实现结算量614万元。

理财发行业务重“创优”,提高行业竞争力

一是拓展优质投资模式。在传统存放同业投资模式的基础上,积极拓展新的优质的投资渠道和投资模式,通过券商集合资管、定向资管、信托计划等投资方式分散投资风险;另外采取滚动发行模式,提高理财产品发行的主动性和计划性,进一步扩大中间业务的收入空间。二是挖掘优质客户资源。通过发行相对高收益率的理财产品,吸引高净值客户,挖掘优质客户资源,不断提高“齐发”、“齐享”系列理财产品的竞争力,扩大行业内理财业务的影响力和覆盖面。三是寻找优质战略合作伙伴。积极拓展省外同业理财客户,通过QQ群和微信平台,有针对性的寻找省外监管评级二级以下、投资渠道相对单一的农商行,作为营销同业理财的客户目标群体;在此基础

上选取1-2家国有大型商业银行和综合实力排名靠前的3-5家证券公司建立战略合作伙伴关系,助推该行业理财规模实现新突破。截至12月20日,共累计发行理财产品198亿元,实现中间业务收入3900万元。

货币市场业务促“创精”,拓宽增收渠道

一是精准把握市场波段,适时开展债券买卖业务。一方面以“增收益、调结构、防风险”为主线,在保证资金流动性充裕的前提下,对资金头寸进行合理匡算及运用,最大限度地扩大债券业务规模,确保债券业务规模保持在15亿元左右;另一方面密切关注国家经济政策和市场信息,做到市场行情实时跟进,充分听取投资顾问的建议,抓住收益率上行波段积极配置交易性债券,除赚取票息外,最大限度地赚取差价收益。二是精确掌握资金回购和拆借力度,拓宽资金融入渠道。一方面充分利用央行宽松货币政策保证下的充裕资金,适当进行隔夜资金融入操作,融入资金用于配置活期理财产品,赚取0.4%-1%利差收益;另一方面以同业存单发行为契机,积极获取同业存单的发行资格,在上海清算所开立同业存单发行账户,加快发行进度,积累发行经验,推进大额存单的开办步伐,丰富资金来源,实现资金规模新突破,截

至12月20日,共累计发行同业存单47.2亿元。三是精心打造投资团队,提升交易员专业水平。年初成立资金营运中心,配备5名业务人员,采用集中学习和外出培训交流相结合的方式,提高该行交易员的专业知识水平和市场敏感度,逐步建成自己的投资团队。今年以来,资金营运中心业务人员每周集中学习3个小时以上,外出培训交流60余人次。

国际业务求“创新”,寻找收益增长点

一是创新国际业务品种。一方面在现有业务的基础上,积极与中国银行、交通银行等专业银行进行长期合作,开展代理信用证、托收等新型业务;另一方面与总行企金中心、小微中心合作,开展好打包贷款业务,进一步丰富国际业务品种。二是创新客户合作契机。在不断营销、开拓新客户的同时,对存量客户进行深入分析挖掘,寻找新的合作契机,提高市场敏锐性,促成与老客户新的业务合作。三是创新宣传营销方式。充分利用国际业务信息交流平台,加快国际业务宣传营销,扩大结售汇业务规模。并创新企业贷款和国际业务一体化营销方式,积极向有国际业务需求的企业贷款客户营销外汇产品,提高有效客户拓展数量,截至12月20日,结售汇业务结算量突破600万美元。

(李卫 苏曼利)

农行德州分行通过

省级文明单位复查验收

12月28日,山东省文明办公布了2016年省级文明单位复查验收结果,农行德州分行顺利通过复查验收,至此,自2002年该行被授予省级文明单位荣誉称号以来,连年通过复查验收,保持荣誉14年。此外,通过复查验收的还有农行乐陵市支行、农行禹城市支行、农行宁津县支行。

(宫玉河)

陵城农商行开展 防电信诈骗宣传活动

近日,陵城农商银行在美嘉居广场开展防电信诈骗宣传活动。针对老年人、妇女等文化程度低、辨别能力差的高危群体,结合案例分析宣传电信网络诈骗的特征,引导群众自觉抵制电信网络诈骗,发放宣传资料500余份,受众人次达800余人。此次宣传活动提高了客户的防诈骗意识,树立农商银行良好的社会形象。

(周阳)