

建行德州分行

“德馨服务”软实力打造发展硬支撑

建设银行德州分行认真贯彻德州银监局和上级行党委部署,围绕“聚焦发展 防控风险”的总体思路,持续加强以“德馨服务”品牌为核心的企业文化建设,努力打造“受人尊重的银行”,树立了良好社会形象,促进建设银行各项事业健康稳步发展。截至3月底,各项存款、贷款、客户新增及资产质量均居同业前列。

培树品牌,明确德馨文化定位

分行党委充分认识到文化是企业最具价值的软实力,实现逆势发展要靠文化保证,靠激活人激活业务,带出员工队伍的精、气、神,培养建行员工的精神气质和文化品味。

2014年,经过反复酝酿、斟酌,德州分行将品牌命名为“德馨服务”,列入总行服务品牌重点打造目录,标志着该行服务正式进入品质提升、文化培育的新阶段。在品牌定位方面,其基本内涵包括崇德服务、温馨服务、得心服务、得信服务。其核心就是要把服务做到客户心上,以德为本、从心出发,努力为客户提供完美的体验式服务。围绕品牌打造,德州分行专门聘请专业公司进行了LOGO设计、品牌释义、海报制作等工作,举办揭牌仪式,以更直观、形象的方式逐步进行品牌的宣传、理念的引导,实现全行员工对品牌内涵认知和价值认同。

以德为本,厚植和谐发展氛围

“在有德之州,做有德之人”。“德”就是践行社会主义核心价值观,中国建设银行核心价值观,遵循“客户至上、注重细节”的服务理念,坚持诚信经营、诚信服务,履行大行社会责任,坚持以德立身、以德兴业、以德树行,努力做有道德、有品味、有追求的银行。

分行在办公区域建立文化长廊,摆放崇尚道德文明温馨提示,在46个营业网点建立“文化墙”、张贴“德馨服务”宣传海报、“德馨服务”宣传语,多方式展现建行核心价值观、服务理念以及“德馨服务”理念宣传,营造浓厚氛围,增强品牌社会影响力。

抓好文化载体,举办了道德讲堂,传播“德馨文明公约”,开展“文明礼仪进建行”、“十小文明创建”等活动,让广大员工自觉成为文明道德的传播者和践行者。利用每周“大晨会”平台,设置“德馨文化”板块,宣讲道德箴言,展现员工风采;编制“德馨服务”画报,建立“德州建行德馨服务”微信公众号,全方位推进文明活动宣传;组建“德馨服务”志愿者团队,开展关爱贫困家庭、环卫工人、乡村小学学生、社会福利院老人儿童捐助、联谊等各类活动,向社会各界传递友善、关怀和关爱。

从馨出发,赢得客户信赖与支持

“善建者行,成其久远”,“善”者“德”也;“以心相交,成其久远”,

心者“馨”也。“馨”是给客户温暖、温馨的服务体验,彰显人性化、亲情化服务特色。

2014年,以德城支行创建中国银行业文明服务千佳示范网点为契机,在网点建设过程中体现人文精神、注入文化内涵,实现网点形象、网点文化、服务管理、客户体验、员工关爱和经营管理、业务发展的和谐统一。

坚持“规范服务”,创新“7+7”服务流程,以热情周到的服务态度、自然大方的文明礼仪、细致周到的人性化服务、专业专注的增值服务,夯实“德馨服务”品牌的基石。播洒“爱心服务”,在营业网点设置爱心窗口、爱心座椅,配备便民设施,为老弱病残等特殊客户给予优先服务和上门服务,获得客户广泛赞誉;致力“便利服务”,普及离行式设备,发展电子银行业务,2016年全面推进智慧柜员机,为客户提供高效快捷服务渠道,电子银行和自助渠道发展成绩均居全省前列。做好“主动服务”,针对近年来爆发的客户资金盗刷态势,积极主动向客户宣传防诈骗知识,及时拦截和帮助客户追讨资金,多名客户送锦旗表达感激之情。

唐代刘禹锡《陋室铭》曰:“斯是陋室,惟吾德馨。得人心者得天下,得客户心者得市场。”“德馨服务”为建设银行德州分行转型发展事业注入强大动力,助推分行发展行稳致远。

(纪青 刘文彦 马红霞)



近日,德州农商银行光明街支行利用网点业务较少的时机,组织部分工作人员分组深入周边店铺、商户、小区居民家中开展“家庭银行”客户信息采集工作,在信息采集过程中,该行员工认真了解客户的金融需求、业务往来情况及意见建议等内容,适时向客户推介“智e购”商城、理财产品、小微贷款等产品,取得了良好的宣传效果。(赵军燕)

齐河农商银行

开展网点转型厅堂沙龙营销PK赛



近日,齐河农商银行在五楼会议室组织开展了“网点转型一厅堂沙龙营销PK赛”,来自全县的27名大堂经理参加了此次比赛。比赛邀请了培训机构讲师、监事长、分管副行长和行管部室总经理作为评委进行现场点评和打分,经过激烈的角逐,决出了一二三等奖。此次PK赛是对前期大堂经理服务营销能力提升培训的检验,加强了学习交流,督促大堂经理熟练掌握业务知识和营销技巧,提升服务水平,进一步推动网点转型工作的开展。(李卫)



净化金融环境 再掀清收风暴

为净化金融发展环境,4月19日平原农商银行组织召开打击恶

意逃废银行债务、优化金融生态环境集中行动清收动员会,部署

集中清收行动工作。县委分管领导,县法院、检察院、公安局和乡镇街区派出所负责人及农商银行全体员工参加会议。会议传达了市、县政府《关于打击恶意逃废银行债务、优化金融生态环境集中行动实施方案》和《平原农商银行打击恶意逃废银行债务、优化金融生态环境集中行动实施方案》,全行员工进行了清收宣誓。平原县委、县政府对清收工作高度重视,将打击恶意逃废银行债务、优化金融生态环境,作为集中开展清收行动的重要一环,要求各相关部门要站在维护改革发展稳定的高度,相互协作,密切配合,确保不良贷款清收工作取得预期效果,夺取集中清收活动的全面胜利。

(张国水 王志)

农行德州分行3家支行“三农”金融事业部考核达标 将执行低2个百分点存款准备金率扩大贷款投放

近日,人民银行公布2017年农业银行县级“三农”金融事业部考核结果,平原、武城、宁津等3家支行达标。

据了解,山东省16家地市全部92家农业银行县级“三农”金融事业部中,2017年考核达标的有25家,农行德州分行达标支行数量居第2位。

从3月27日起,3家达标支行“三农”金融事业部执行低2个百分点的存款准备金率,将腾出2亿余元资金投放于“三农”领域。

按照考核规定,“三农”贷款四个季度平均增速要超过

全国平均水平(标准是6.4%),涉农贷款占全部贷款的比重不低于50%。以农行宁津县支行为例,该行2016年分别达到了92.8%和93.37%,远远超过标准水平。如果按照去年底数字,降低2个百分点的存款准备金缴存,农行宁津县支行就可以腾出6800多万元的信贷投放,有利于提升对于“三农”的扶持力度。

据了解,为有效发挥统一法人和专业化经营优势,在借鉴国内外同业经验基础上,农业银行于2008年启动实施“三农”金融事业部改革

试点。“三农”金融事业部改革的目标是确保有专门的机构、专门的人员、专门的资源,专心致志地服务好“三农”,为此,在体制方面,农业银行建立了“三级督导、一级经营”的事业部管理体制,在总行、一级分行和二级分行都设置了专门机构,做好督导服务,并通过下沉经营重心,加大对县域支行业务授权和资源投入力度等措施,强化县域支行的经营能力。

在“三农”金融事业部的运行机制方面,建立了“六个单独”的事业部经营机制。在

资本管理、信贷管理、会计核算、风险拨备与核销、资金平衡与运营、考核激励约束等6个方面对“三农”金融事业部进行单独管理,形成了一整套有别于城市业务的管理体系。同时,国家对农业银行“三农”金融事业部改革实行了监管费减免、涉农贷款营业税优惠和差别存款准备金率等三项扶持政策,有效提升了农业银行“三农”业务的可持续发展能力。

据农行德州分行提供的数字,2016年该行涉农贷款余额87.64亿元,增速高于各项

贷款0.7个百分点。成功办理首笔农民专业合作社信用互助托管业务,与8家专业合作社达成合作意向,与6家签定合作协议。发放农民专业合作社贷款200万元,发放融资增信农户贷款1673万元,支持专业大户、家庭农场4268户,贷款余额2.55亿元,投放“农民安家贷”3.4亿元,新增农民购建房贷款2.03亿元。新增惠农卡1.45万张,建成并营业银企合作型精品服务点14个、标准型服务点566个,实现了县域全覆盖,打通了服务“三农”最后一公里。(宫玉河)