

银行业协会副秘书长谈银行服务

服务是银行业核心竞争力

各家上市银行半年报出炉之后,银行又成为社会关注的焦点。银行为经济、社会的发展提供金融服务,同时获取经营利润。服务和赢利都是银行工作的重点之一。近日,银行业协会副秘书长周永发在接受媒体采访时从多个方面谈到了银行的服务。

服务能给银行带来效益

服务和赢利之间有没有关系,是个怎样的关系呢?周广发用一个例子说明了他的看法。

广西光大银行广西分行营业部2009年被评为银行业协会的“百佳”网点,之后,北京周广发介绍说,一个大集团的老总到南宁去开拓市场,就想把他们的金融业务找一家银行来办理。那位老总在南宁对比了几家银行网点,发现光大银行广西分行营业部的服务确实不错,就主动找到他们网点,第一笔就划了一个多亿的资金过去。他们营业部负责人非常高兴,后来告诉他:你们“百佳”网点的评选太好了,我们按照要求打造出来以后,真正体现出了服务创造价值,服务直接产生效益。

正是因为大家意识到了这一点,服务创造价值,服务提升竞争力,服务创造效益。现在各大银行对文明规范服务都非常重视。银行都按照中银协的要求去打造网点,他们自己会定期去检查,达不到标准的马上整改,一遍一遍地检查,逐渐向服务的标准靠拢。

服务是银行核心竞争力

银行业属于现代服务业,服务是银行最根本的属性,服务越来越成为银行业核心竞争力和可持续发展的源泉。

在周广发看来,银行的发展环境主要是指银行生存和发展的外部环境,零售银行发展既然是经济社会发展和大众的需要,就应得到社会的呵护。但近年来,零售银行在产品创新方面受到很大的压力,甚至有一些银行都不敢做太多的创新。一家银行如果失去了创新的能力,就意味着停滞不前,就会影响其生存和发展,而我们银行又必须要发展。在中国,银行是金融的核心,金融又是经济的核心,只有银行业的健康持续发展,金融稳定,经济才会稳定。

整个银行业都特别注重服务,大家都在抓服务,尤其是近年来在银行业协会的引领下,大力开展文明规范服务示范单位的创建评比活动,其目的就是在行业当中开展服务竞赛。

从目前来说,受尊敬的商业银行应该是一个可以提供优质、文明、规范服务的高水平的银行。过去粗放式的发展模式已经结束了,现在的银行都向精细化发展。现在服务已经变成各商业银行立足的根基,以竞争服务作为一种动力,一种源泉或者是一种手段。现在银



行业竞争已经相当激烈了,在这一种竞争激烈的情况下,银行靠什么去打拼,那就要靠服务,谁服务好谁就能赢得客户,赢得客户就赢得了业务,赢得了业务就赢得了效益,赢得了效益也就赢得了规模,也就赢得了市场,那就赢得了生存的机会。

因此,在这样的大环境下,中国银行业协会引领大家向社会提供文明规范服务,以抓文明规范服务,打造文明规范服务示范单位为抓手,以点带面把整个行业的服务水平不断提高到新的层次。

银行网点要提升服务效率

在客户体验方面,零售银行网点的服务效率可谓是非常关键的一个因素。周永发提出从六个方面提高零售网点的服务水平。

第一,业务流程再造,提升服务效率。各家银行在积极推进业务流程再造工作后,要通过整合业务操作系统,优化中后台业务流程,实施前、中、后台分离,构建了“小前台、大后台”集中作业模式,提高其专业化水平和服务效率。

第二,以科技支撑,保障客户需求得到满足。银行要借助科技的力量,不断升级操作系统,优化电子渠道和自助服务,为客户节约办理业务时间,让客户足不出户就能体验到银行带来的便利。

第三,要功能分区合理,分层服务得到体现。各银行要进一步优化网点服务流程,以客户需求为导向,设置不同的功能分区和服务岗位,根据客户办理业务的不同,主动引导分流至相应的服

务渠道,并要注重不同岗位之间的衔接配合,推行高低柜联动,前后台联动,为客户提供一站式服务。

第四,大堂要引导分流,改善客户体验。大堂经理是网点现场服务的灵魂,银行要根据网点客户数量、网点规模以及客户需求等,进一步加强大堂经理的配备,明晰岗位职责,规范工作流程,提升履职能力。同时要实现简单业务自助化、复杂业务低柜化、理财业务个性化,更好地发挥大堂经理在客户引导分流中的核心作用。

第五,关注客户需求,细化服务流程。客户需求是服务流程精细化的起点,银行要通过客户满意度调查、客服电话、客户访谈、客户意见簿等多种途径倾听客户心声,要针对客户的意见,完善服务改进机制,细化各环节的服务,实现客户体验的持续改善。

第六,固化标准模式,流程作业要得到落实。银行要通过完善制度、强化培训、数据监测、行为监督等手段,实现标准化服务流程作业。

据《零售银行》

>>相关链接:

零售银行:通常将主要向消费者和小企业提供服务的银行被称为零售银行。

零售银行业务是指商业银行运用现代经营理念,依托高科技手段,向个人、家庭和中小企业提供的综合性、一体化的金融服务,包括存取款、贷款、结算、汇兑、投资理财等业务。零售银行业务不是某一项业务的简称,而是许多业务的总称。它有着广泛的业务领域,既可以是传统银行业务,也可以是新业务;既可以是资产业务,也可以是负债业务,中间业务,还可以是网上银行业务等等。

工行获《环球金融》杂志2012年度

“中国最佳企业网上银行”

在近期揭晓的美国《环球金融》杂志2012年度全球最佳企业网上银行评选中,工行荣获《环球金融》杂志2012年度“中国最佳企业网上银行”大奖,并包揽了9个单项奖中的“最佳投资管理服务”、“最佳在线现金管理”、“最佳综合企业银行网站”、“最佳信息安全”、“最佳社会媒体”、“最佳在线财富服务”等6个,成为本年度“最佳企业网上银行”评选中亚洲区单项奖获奖最多的银行,也是各个奖项中唯一获奖的中国内地银行。

美国《环球金融》杂志是一家国际知名的财经杂志,发行范围遍及全球163个国家,主要面向高端专业读者,在业内享有盛誉。该杂志每年邀请第三方独立专家和资深国

际金融业内人士进行全球最佳网上银行评比,旨在遴选出全球各地区网上银行业务发展最优秀的银行。此次有70多个国家参选,工行在此次评选中包揽众多奖项,标志着工行企业网上银行建设已稳居国际先进行列。

工行一贯重视企业电子银行业务发展,针对集团大客户、一般企业客户、中小企业客户分别推出了银企互联、标准版企业网上银行、中小企业版网上银行等服务。截至今年上半年,工行企业网上银行客户数近300万,据工行相关人士介绍,下一步,工行将继续加大针对企业客户的电子银行服务创新,为全行企业客户提供更便捷、更优质的企业电子银行服务,努力将工行打造成为“国际一流电子银行”。

8000元现金丢银行

银行核对后归还失主

本报9月3日讯(记者 郝文杰 通讯员 崔吉皓) 8月30日,利津县北宋镇一盖姓客户将一面写有“拾金不昧,品德高尚”的锦旗送到农行利津支行,2012年8月24日上午,该客户和朋友一起到利津农行办理业务,不慎将钱包丢在柜台上,内有银行卡一张、现金8000元及身份证件等。当客户回到家

后,才发现钱钱包丢了。经过仔细回忆,焦急的客户抱着试一试的想法,来到利津农行进行咨询。等客户赶到农行时,李宗武同志已在营业大厅等候多时,经过认真仔细核对,李宗武同志将钱包交给了盖姓客户。客户对李宗武同志的事迹深表感谢,“没有什么,这是一名农行员工应该做的”,李宗武同志如是说。

银行理财产品挂牌交易

每天涨跌幅限制1%

首只挂牌交易银行理财产品亮相深圳前海金融交易所,每天涨跌幅限制1%,现有投资者两百余人。1年前,所有的银行理财产品几乎都只能通过银行交易。而现在,银行理财产品可以像股票一样在交易所挂牌买卖。

作为非保本浮动收益型产品,交易价格实行涨跌幅限制,涨跌幅比例为1%。投资者无法买空或卖空理财产品。

买入申报时,买入方须在其资金账户中存入买入该理财产品所需的足额资金。买入金额应满足理财产品首次购买起点标准;卖出申报时,卖出方以其持有的理财品种的合约数量和合约金额为限,不得卖出超过其所持有的合约数量和合约金额,不得将其所持有的合约分拆卖出。 据《理财周报》

期。本期产品发行规模为2亿元,预期最高年化收益率为5.2%。

这里是对一般投资者而言,还很神秘的深圳前海金融交易所(下称金交所)。7月19日,该交易所推出了首只挂牌交易的银行理财产品。这款固定期限资产组合人民币理财产品被称为“乾元01”,交易代码“52001”,产品期限为183天,于2013年1月11日到

理财顾问

开学了,大学生咋理财

21世纪的大学生,不仅应该有智商,更应该具有财商。9月1日开学在即,在新的学期,大学生到底应该怎么理财呢?

理财不仅仅是投资

大学生应该如何建立起正确的理财观念?专家认为,大学生应积极学习科学合理的投资理财知识,培养良好的理财习惯。同时,大学生个人理财也不能忘记一个前提,就是不能影响自己的学业与课程,不能过度沉迷于理财与投资。另外,就是要做好理财的心理准备,理财并不像很多大学生所想的是一夜暴富或一劳永逸,理财需要付出长期的艰苦努力,需要极大的耐心和毅力,不能急功近利。另外,大学生应多学理财知识。

利用保险转嫁风险

目前社会读书难读书贵,一个家庭供养出一个大学生实在不容易。可能等到大学毕业父母都已经斑白了双鬓。所以大学生要有自己的保险规划,做好安全保障,转嫁风险,让自己踏上奋斗之路多一份保障,也是对父母的一份责任。

那么,大学生如何购买保险产品呢?专家认为,要根据他们将面临的不同生活环境来设计长期的保险规划,学校是一个相对比较安全的环境,但未来走入社会,相对而言存在的风险就比学校多。因此,大学生买保险也要根据自身情况做一个合理的顺序安排,买保险的顺序为:意外伤害、医疗、重疾、住院医疗、投

资料。

建立正确消费观

学生的消费应当与社会经济发展水平、家庭的承受能力协调一致。信用卡的使用,容易助长大学生的消费,甚至会让大学生建立不良消费习惯。受还款能力所限,信用卡的债务一旦无法偿还,对学习生活会产生一定影响,甚至会造成学生家长的财务压力。

对此,专家建议使用信用卡的大学生,要养成良好的个人理财习惯,具体可以从关注对账单开始,尽量避免不必要的支出。

家长应当引导大学生建立量入为出的消费观。 来源:《中国保险报》