

# 交通银行聊城分行营业部：服务为纲 擦亮城市金融品牌



交通银行聊城分行营业部自2012年初成立以来,始终坚持以客户为中心,内强素质,外塑形象,在文明规范服务道路上积极探索、大胆创新,逐步培育了“水悦交行,尽善尽美”的服务文化理念,使银行优质服务与“水城”的城市性格相互交融,相得益彰。

## 科技创新解决排队难题

走进交通银行聊城分行营业大厅,高科技、智能化的气息扑面而来。墙面LCD显示屏、桌面智能叫号与智能导览系统分流引导客户的同时让客户体验高科技的特有魅力。

咨询台的一侧是“智能银

悠悠千年大运河从聊城市中心穿城而过,滋润了水城大地,滋养了水城人。在城中心、运河边,交通银行聊城分行营业部以“水悦交行,尽善尽美”的品牌服务在当地享誉盛名,曾经连续两届获得“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”,成为了聊城市的一张金融名片。今年,交通银行聊城分行营业部继续秉承着对文明规范服务的至臻追求,踏上了百佳创建之路。

行服务区”,在服务区内,靠墙的一边是智能柜员机、流水打印机、自助票据机、现金循环机等一系列智能设备,另一边是网上银行、手机银行体验区。客户可以零距离触及尖端技术,感受科技冲击,享受便捷、高效、安全的金融服务。营业部负责人杜耀广介绍说,目前,智能设备可以办理开立银行卡、开设网上银行、购买理财、大额存取现金等多种业务,缓解了柜面的排队压力,缩短了客户等待时间,提升了客户体验。

整个大厅环境高档典雅,明亮舒适的客户等候区,细致贴心的便民区,内容丰富的公众教育区、古朴的字画鉴赏区

等处处体现了交行以人为本的服务品质和个性特色。

## 打造水悦交行服务品牌

一直以来,交通银行聊城分行营业部在全省交通银行内部的服务排名一直名列前茅。成绩背后离不开各级领导的有力管理与全体员工的共同努力。

首先,交行聊城分行成立服务提升领导小组,负责组织实施和检查落实文明规范服务的各项工作,促进服务体验提升。第二,完善服务提升相关规章制度。结合自身实际制定了一系列考核管理办法,对服务规范、服务质量考核等做出

了明确规定。第三,通过服务标准学习、录像分析、服务演练等培训活动严格执行制度要求,提升服务水平同时提高员工对服务工作的使命感和责任感。

交通银行聊城分行营业部还开展了多种多样的特色服务,让客户得到与众不同的体验。

客户田先生今年30多岁,下半身瘫痪不能自理,长期在医院做康复治疗。去年9月5日,他新发的工资卡需要本人现场激活。经过请示,营业部客户经理胡玉秀前往医院帮助田先生办理工资卡激活业务,还帮助其母亲购买了理财产品。待到业务办理完毕,田先生和其母亲眼含泪水、连声感谢。

杜耀广说,我们从“悦客户”、“悦员工”、“悦社会”三个方面做到“水悦交行,尽善尽美”,但“悦客户”和“悦社会”的基础是“悦员工”。营业部真心

关爱员工,为员工准备了温馨的休息室、活动室、餐厅、更衣室、母婴室。设立了可舒缓身心、放松解压的交融驿站。同时,倡导员工全面发展,开展了内容丰富、形式多样的活动,积极打造与员工共同成长的平台。

重视服务工作会不会导致经营业绩下滑?交通银行聊城分行营业部给出的答案是否定的。服务水平的提高会为业务发展起到强大的辐射带动作用,实现了服务水平与业绩发展双丰收。

谈到未来发展,交通银行聊城分行营业部负责人杜耀广表示,营业部将以千佳荣誉为动力,以百佳创建为契机,以不断提升服务水平为目标,为打造一流的服务品牌,展示一流的行业形象,创造一流的经营业绩,继续书写不断超越自我的辉煌篇章。

(财金记者 程立龙 通讯员 宋立刚)

# 银监会引导全年让利440亿 专家:ATM跨行转账费有待取消

近日,中国银监会在京召开了2017年年中工作座谈会。会议提出,银监会引导银行业主动减费,确保全年向客户让利不少于440亿元。同时,会议全面梳理了银行业各类业务监管规制,争取在年内出台18项新制定和新修订监管制度。

## 银行业运行总体平稳 风险总体可控

会议指出,截至6月末,商业银行资本充足率13.2%,流动性覆盖率124.4%,银行业金融机构拨备覆盖率172.3%。银行业运行总体平稳,风险总体可控,资产增速趋于合理,支持实体经济力度进一步增强,资金空转现象有所减少,市场乱象整治取得一定成效。

但是,当前银行业风险防控形势依然复杂严峻,不良资产反弹压力较大,跨市场、跨行业产品和业务隐患较大,房地产市场潜在风险和政府隐性债务风险不容忽视,类金融业务和新兴金融活动的负面影响仍在扩散,非法集资等金融违法犯罪活动仍很严重,必须采取有效措施加以应对。

对于会上指出的“跨市场、跨行业产品和业务隐患”,联讯证券研究院宏观研究团队认为,主要是指银行业、证券投资基金行业之间的交叉性金融工具的广泛使用,使金融机构之间的职权分割不明晰,出现了投前尽职不到位,资金拨送不合规、投后管理不严谨等违规乱象,容易造成信用风险事件,危及金融系统的稳定。同时过多的通道与嵌套使期限错配加剧,流动性风险被人为抬高,使银行业暴露在更大的风险敞口下。

座谈会提出,银行业服务实体经济要有新贡献。需要引导银行业更加注重供给侧的存量重组、增量优化和动能转换,进一步发挥债委会的作用,积

极推动债转股落地实施,有效支持去产能去杠杆。需要扎实推进普惠金融,创新金融产品和服务模式,在修复国内经济失衡方面发挥更积极的作用。此外,还需要坚决治理“干活不弯腰”“坐地收钱”现象,引导银行业主动减费,确保全年向客户让利不少于440亿元。

中国人民大学国际货币所研究员、苏宁金融研究院特约研究员李虹含指出,目前银行在几个方面还没有大规模地取消收费,比如ATM机跨行转账。目前余额宝、财付通等工具都已经取消转账费用,银行可能在未来也会放开。

## 争取年内出台18项新制定和新修订监管制度

座谈会上,银监会还表示将进一步深化改革。优化股权结构,加强对股东的穿透监管,严格监管股东关联交易,利益输送、不当干预行为,强化董事履职评价、考核和问责。把监事会真正做实,充分发挥监事会对董事会和高管的监督作用。健全内部风险控制机制,引导银行业金融机构按照“了解客户、理解市场、全员参与、抓住关键”的原则,构建垂直独立的内控架构,压实董事会风险防控的最终责任。完善激励约束机制,改变过度追求短期利润、造成风险后移的经营方式。有序引导民间资本进入银行业,不断扩大银行业对外开放。

会议还强调了加强监管要有新作为。坚持“监管姓监”,切实纠正监管定位偏差,回归监管本源,专注监管主业。坚决服从国务院金融稳定发展委员会的领导,主动做好监管协调,层层压实监管责任。全面梳理银行业各类业务监管规制,尽快填补法规空白,争取在年内出台18项新制定和新修订监管制度。(罗知之)

# 邮储银行三农金融事业部山东省分部成立

8月1日上午,中国邮政储蓄银行三农金融事业部山东省分部挂牌仪式在济南举行,副省长于国安、中国邮政储蓄银行副行长邵智宝出席并致辞。

于国安指出,成立三农金融事业部山东省分部,是中国邮储银行贯彻中央关于“三农”工作部署精神、助力山东农业供给侧结构性改革

的重要措施,也是山东省与邮储银行合作发展的新亮点。邮储银行山东省分行要以此为契机,继续深耕“三农”,创新产品,提升服务,更好地促进山东经济转型升级提质增效。省有关部门要进一步优化服务,为金融机构在鲁发展创造更加优良的环境。

邵智宝要求,三农金融事

业部山东省分部要充分发挥平台拓展、产品创新、队伍打造、管理优化、服务升级等方面专业优势,积极承担金融支农和金融扶贫责任,努力成为山东省金融服务“三农”的生力军。(本报记者 张岷 通讯员 卜旻)



# 部分银行理财产品收益率接近5.5% 年中“大考”已过,理财市场仍旧“高烧不退”

本报8月3日讯(记者 姜宁) 年中时点过后,银行理财收益率持续走高,市场拼抢仍较为激烈,部分银行理财产品的收益逼近5.5%。在金融业聚焦防风险的背景下,当前市场情绪整体偏保守,投资人风险偏好正悄然转变,选择理财产品的关键逐渐由“高收益”转向“安全稳健”。

3日中午,在解放路和山大路交界处的一家股份制商业银行的营业厅内,记者了解到目前该行目前在售理财产品收益率已经高达5.2%,收益水平相比于7月份又提高了一些。“在6月底7月初我们总行发售的理财产品预期收益率大约为4.8%-5%之间,而现在已经逼近5.5%了。”理财经理告诉记者,一般银行年中考核季过了之后理财产品收益率都会随之下滑,但是今年情况特殊,从7月中旬开始,几乎是各家银行互相攀比着上浮。

而在涞源大街上的一家国有商业银行的省分行营业

部内,大堂经理告诉记者,目前部分一年期理财产品预期年化收益率在4.8%左右,已经达到了今年以来的最高水平。“确实今年年中的理财产品收益率有些高,和往年来比不太正常。”此外,这种情况在一些本省城商行也普遍存在与本省的一些城市商业银行和农村商业银行中。在青岛银行、东营银行、莱商银行、青岛农商银行在历下区、历城区的一些网点营业部内,记者发现,这些银行的部分理财产品收益率也接近或者超过了5%。

“理财收益波动往往和市场资金面相关,7月份央行通过公开市场操作累计实施净投放4700亿元,连续第四个月呈现净投放,伴随市场资金面有所宽松,银行理财产品收益开始小幅波动。”业内人士告诉记者。

日前,人行年中召开的分支行行长座谈会提出,今后一个时期,将继续保持货币信贷适度增长和流动性基本稳定。因此业内人士认为,下

半年开始,资金面维持紧平衡状态,市场利率趋稳,短期内银行理财收益激烈拼抢局面或有所缓解。

“上半年整体流动性偏紧,银行间利率上行,部分大行手握资金不敢放,中小银行也喝不到水,所以很多银行都对理财资金望眼欲穿,推动银行理财产品收益持续上涨。”一位股份制银行资管部门人士表示。

另外,自从央行将差别准备金动态调整和合意贷款管理机制,“升级”为宏观审慎评估,原来只关注时点数据的银行平日揽储压力明显增大,这使得其不得不用高收益的理财产品来“拉拢客户”。

与此同时,余额宝等互联网理财产品日渐丰富,收益率也颇具竞争力,推高了银行理财收益率。6月末,余额宝规模达1.43万亿元,已经相当于一家中型银行的全部客户存款规模。在“宝类”产品的积极扩张的影响下,银行势必会保持理财产品的吸引力以便与之对抗。