



工商银行河南省分行营业部日前传来好消息:该行个人贷款余额首次突破100亿元人民币,成为全省金融系统首家个人贷款规模突破百亿元的银行。个人贷款业务取得如此傲人成绩,他们究竟有着怎样与众不同的法宝?取得100亿元的成绩单,会是偶然吗?不,这是必然的结果。“当前,个人贷款产品的同质化、服务的简单化、管理的粗放化现象较为严重。因而,银行间在个贷市场上就是比拼服务,比拼特色,比拼品牌。100亿的成绩单,是战略与决策的成功,是拼搏与坚持的成果,是理念与创新的成就。”工商银行河南省分行营业部副总经理夏宗福一语点破这成绩单背后的道理。

本报记者 倪子 通讯员 张晓辉 武建选 赵冰/文 本报记者 赵楠/图

# 工商银行 打造精品个贷服务体系

## 个贷突破百亿立下里程碑

2009年4月29日,这看似寻常的日子,却是值得工商银行河南省分行营业部全体员工纪念的一天。一个具有里程碑式意义的事件就在今天诞生:该行个人贷款余额首次突破100亿元人民币,这一成绩也使得该行成为全省金融系统首家个人贷款规模突破百亿元的银行。

取得令人羡慕成就的同时,或许有人会问:为什么工行河南省分行营业部的个人贷款业务发展如此迅速?它是怎样做到高增长的呢?这其中有什么必然的规律吗?或许,工商银行河南省分行营业部分管个贷业务的副总经理夏宗福的这段精彩论述可以回答这些疑问。他说:“当前,个人贷款产品的同质化、服务的简单化、管理的粗放化现象较为严重。因而,银行间在个贷市场上就是比拼服务,比拼特色,比拼品牌。100亿的成绩单,是战略与决策的成功,是拼搏与坚持的成果,是理念与创新的成就。”

据悉,该行从1999年6月份开始正式开办个人信贷业务。伴随着国家住房体制改革的深化、城镇居民收入增长引发的消费模式转型和消费结构升级、个体及私营经济的发展,该行始终将客户的需求放在首位,积极拓宽服务渠道,增加服务手段,完善服务内涵,提升服务价值,尽量为客户设计提供差异化和个性化的服务,把单一产品的竞争转向更深层次的产品竞争与改进服务手段和强化内部管理并举的竞争,个人贷款业务从小到大,逐渐发展成为以个人住房贷款、个人消费贷款和个人经营贷款三大产品线、十类子产品组成的品类齐全、涵盖个人置业、消费、投资、经营等各方面需求的产品体系。同时,坚持以支持地方经济发展、提高居民生活品质为己任,积极落实国家“扩内需、保增



长”的经济政策,在产品创新、服务创新、技术创新等诸方面“因势而变”,不断规范完善,走出了一条成长较快、效益较高、质量较好的个人贷款业务发展道路,有力地促进了郑州市经济结构的调整和经济建设的快速发展,为郑州经济实现跨越式发展和居民生活水平的普遍提高做出了突出贡献。

10年间,该行累计向超过10万名客户发放了逾200多亿元的“幸福贷款”。一位负责个贷业务的老员工在采访时笑着说:“在工商银行‘幸福贷款’的帮助下,近8万个家庭购建了‘幸福之家’,近1万人开上了‘幸福快车’。”

## 丰富产品体系满足客户需求

贷款产品。

今年,工商银行改革创新脚步再次加快。为进一步提高个人贷款竞争水平和竞争实力,全面充实和提升“幸福贷款”品牌的影响力,工商银行对一些产品政策和业务流程进行了优化和调整,使产品更贴近客户需求,贷款申请更加容易,手续更加方便便捷。同时,又相继推出了一些新的个人贷款产品,以便满足更多客户的贷款需求,更好地服务于广大市民。直客式个人住房贷款、个人房屋抵押贷款、个人循环贷款、网上个人质押贷款等,这些经过优化升级后的产品一经面世,好口碑就在省会郑州迅速传开。

张先生是位从事建材生意的个体户,由于部分资金不到位导致暂时周转不灵。但

## 完善服务体系提供贴心服务

内部资源,有效集中人、财、物等资源,倾力打造高素质的、专业化个人贷款营销、服务团队,为客户提供专业、高效的服务。另一方面,工行充分发挥其网点多、分布广的独有优势,积极拓展和丰富个人贷款的营销受理渠道,加强对现有网点的个贷专业服务支持,将个人贷款业务的咨询和受理延伸至贵宾理财中心、个人理财中心、一般理财网点,为客户提供更加贴心的服务。

在业务流程创新方面,工商银行通过将评估公司、二手房经纪公司、汽车经销商等合作中介机构引入个人贷款中心,实现了整个个人贷款环节的一站式处理,使客户在工行的个人贷款中心就能够一次办妥贷款申请的各个环节,最大程度上缩短业



链接

## 卓越表现 屡获社会认可

凭借优秀的服务,丰富的产品体系,显著的工作成绩,工商银行河南省分行营业部近日喜报频传。

日前,从中国共产主义青年团河南省委员会获悉,省工行营业部团委以健全的组织、规范的管理、丰富的工作方

法、显著的工作成效以及团结、勤奋、严谨、活泼的工作作风,在全省共青团、青年工作2008年度评先工作中脱颖而出,被授予“中国共产主义青年团河南省委员会‘五四’红旗团委”荣誉称号。同时,省工行营业部黄河路(银行卡)支行青年员工杨菁被授予“中国共产主义青年团河南省委员会优秀共青团员”荣誉称号。至此,省工行营业部团委成为集总行团委、河南省团委和省行团委三项“五四”红旗团委”荣誉称号于一身的先进团组织。

在省工行营业部全体青年员工为获得团省委表彰肯定而倍感欢欣鼓舞的同时,又从团中央传来了好消息。省工行营业部南阳路支行营业大厅青年集体被团中央评为“国家级青年文明号”,是河南金融业在此次评先工作中唯一一家荣获此项称号的青年集体。省工行营业部获得国家青年文明号的青年集体数量提升到了3个,同时还有总行级青年文明号3个、省行级青年文明号9个。

近年来,省工行营业部团委在营业部党委的领导下,在总省行团委和团省委的指导下,始终坚持以打造一支让党委放心、让青年满意,充满凝聚力、战斗力和青春活力的共青团队伍为一个基本点,以推动业务经营快速发展和青年工作扎实开展为两个目标点,以提升管理水平、提升思想素质、提升创建质量为三个着眼点,围绕业务发展、以人为本、公共热点、青年特性等四个切入点,全面、细致、扎实、稳健地深入开展共青团各项工作,并取得了一定的成绩。这是全行27家团支部和上千名青年员工共同努力奋斗的结果。

在以后的工作中,省工行营业部团委仍将继续保持良好的工作作风,全心全意做好青年工作,为实现业务经营和青年工作的“双发展”做出更大贡献。

是,他并不担心,因为他是工商银行网上个人质押贷款的客户。该产品是国内首家真正意义的银行网上自助贷款,是为个人客户提供的一项“方便、快捷、安全、经济”的网上服务,具有质物多样、实时交易、方便快捷、经济合适、安全可靠的特点。当客户因生产、经营、生活等临时资金周转不足时,就可以利用该产品解决燃眉之急。“不用亲自跑到银行网点,在家喝着茶,轻轻一点鼠标,短短几分钟我就可以获得银行全天候的贷款服务。这项服务不仅为我减少了定期存款提前使用的利息损失,也及时解决了资金紧张的难题,这样的产品多为老百姓考虑啊。”早已是工商银行忠实客户的张先生如是说道。

不断完善服务体系,不断为客户提供贴心服务,这是全体工行人共同的理想和愿望。“今后,我们将继续努力,不断创新,以更多的产品,更好的服务最大限度满足客户的需求,以此回馈社会各界长期以来对工商银行的信任和支持。”尽管已取得令行业瞩目的骄人成绩,夏宗福带领的工行人仍很低调。