

“寻找郑州地区星级优秀服务支行”系列报道之三

本期主角：农业银行登封市支行

让服务成为一种品牌

银行业的竞争是产品的竞争、是服务的竞争，但归根结底是客户的竞争，谁拥有了客户，谁就拥有了竞争主动权。如何赢得客户？这是困扰银行工作者的一个长期性问题。

“这个问题说难也难，说易也易。只要我们能让客户认识到，银行时时处处都在主动为他们着想，那么，银行便能获得客户的认同和信任，从而赢得客户。”作为“2012年度银行业文明规范服务十佳示范单位”，农业银行登封市支行始终坚持“以服务主流经济、服务社会大众”为己任，已成为中原金融市场服务品牌的新标杆。

记者 倪子 杨长生 通讯员 陈宏勋



永远比客户多想一点

“真得太感谢了。要不是你们亲自跑一趟告诉我承兑汇票的事儿，这笔钱肯定不会及时到账，到时候一定耽误我的大事。”回忆当时的情景，登封市某企业负责人依然很激动。

故事得追溯到2011年。有一天，该行营业室主任照例参加班前晨会，联行柜员小付说：“主任，昨天收到一份退回的委托收款，是某企业100万元的银行承兑汇票。我们始终联系不上该企业负责人，如果再耽误几天，恐怕会影响他们用钱。”

“虽然没联系上客户，但银行已经尽了通知义务。即使耽误客户资金使用，银行也不用负责。但是，万一有事急着用钱，势必影响企业的正常资金运转。”听完同事的汇报，该主任没有丝毫犹豫，按照企业开户时留存的营业执照上的地址，立即开车前往该企业。

正是因为比客户多想了一点，才没耽误该企业正常资金周转。通过这样一件“小事儿”，该企业负责人深深体会到了农行“大行德广，伴您成长”的服务承诺。随后，该企业负责人将企业及个人资金全部归拢到该行，资金达2000万元以上。不仅成为该行的钻石卡客户，还在今年5月购买实物黄金5000克，以实际行动支持农行。

“为客户多想一点，离成功就更近一点。”该行负责人坦言，如果能把客户的需求当成自己的需求，自然会得到客户的认可。

提升客户服务“做品质”

随着银行业的飞速发展，服务已成为企业竞争力的关键。对“服务”颇有心得的农行登封市支行经过“比学习、比精细、比奉献”为主题的“三比”活动，深度挖掘服务内涵，逐渐搭建起了富有该行特色的服务体系，把“以客户为中心”的服务理念发挥得淋漓尽致。

“2010年，支行对营业室进行了改建和美化，分区设立咨询引导区、现金区、非现金区、客户休息区、贵宾服务区、24小时自助银行服务区，实行现金、非现金服务分离，将该网点打造成功能分区齐备、业务种类齐全、服务设施完善的现代化、高标准网点。”

优异业务素质提升服务水平

为让员工牢固树立“以客户为中心”的服务理念，最大限度满足客户的金融需求，该行专门出台《星级网点主任、大堂经理、柜员考评办法》，对网点各个岗位员工实行星级管理，着力提高网点员工的服务水平。

“我们特意聘请第三方人员组成‘神秘人’，从网点服务环境、服务形象、服务效率、人员精神面貌等方面，按月对网点整体服务情况进行一次‘暗访’，并将暗访结果进行通报，对严重违反文明标准服务相关规定的相关责任人给予处罚。”凭借优异的业务素质，据该负责人介绍，该行营业室曾被评为2010年度登封市金融机构中唯一一家“全省群众最满意基层站所”，2012年当选“2012年度银行业文明规范服务十佳示范单位”。

此外，据该行负责人介绍，针对登封农行营业室存款余额大、客户群体大、业务全面的特点，在网点装修时，在窗口设置上突破了上级行对县级支行营业室4+4+2（即：4个现金柜+4个非现金柜+2个贵宾窗口）的窗口设置模式，建成了全省唯一一家县域支行6+4+2（即：6个现金柜+4个非现金柜+2个贵宾窗口）的柜台设置模式，充分满足客户需求。

另外，登封市作为全国著名旅游城市的区域特点，该行专门针对网点的各种标识、提示语、利率牌等采取双语提示，满足国外客户的服务需求，进一步提升服务品质。

“服务是打造银行优质服务品牌，提高银行核心竞争力的关键。今后，我们将继续通过完善服务环境、转变服务观念、提升服务质量，为广大市民树立起优质的服务品牌形象，不断提升客户满意度和忠诚度。”该负责人说道。

中国平安 PINGAN

保险·银行·投资

孩子是父母生命的延续，传承财富源于家长对子女的爱。相比单纯地传承资产，送孩子车子、房子，家长们要懂得“授之以鱼不如授之以渔”的道理，不如选择一种更科学的方式帮助孩子实现合理、有规划的财富分配。

作为中国平安专为高端客户打造的一款保险理财产品，平安金裕人生两全保险（分红型）具有的四大优势，不仅保障了资产的轻松传承，而且终身生存领取设计，让孩子在无忧成长的同时，逐步养成规划消费的好习惯。

记者 倪子 通讯员 张翠

金裕人生 让财富传承更轻松

优势一 短期投入终身守护，让财富传承更无忧

金裕人生特设3年及5年短期交费选择，即可实现您资产传承的愿望，您对孩子的爱将以保单的形式终身守护在孩子身旁，让您的资产完全遵循本人的意愿配置。金裕人生不仅投入期限短，更兼具了安全性和

保密性的特点。保险单是作为合同的形式存在，受相关的法律保护。同时，通过指定保险合同的受益人，金裕人生的身故保险金直接由受益人享有，不作为被保险人的遗产进行分配。

优势二 财富现金“生生不息”，时刻守护孩子成长

金裕人生人性化的生存金定期领取功能，就像父母对孩子默默的关心，帮助孩子时刻守护在孩子身旁：60周岁前，每两年生存金领取基本保额的10%，孩子小的时候是零花钱，长

大了作为教育金、婚嫁金；成年之后作为收入现金流，为孩子各个阶段补充源源不断的资金。60周岁起，孩子每年生存金可以领取基本保额的6%，从容地规划自己的养老生活。

优势三 财富灵活还可贷款，满足孩子不时之需

金裕人生作为平安的分红产品，拥有它的客户还可以获得保单红利，分享平安分红保险的经营成果，让孩子在享受定期生存金领取的基础上更添一份惊喜。生存金及红利若暂时不需领取，可以留存在平安享受累积生息，有需要时可以选择部分领取，满足

孩子生活的随时之需。当急用现金时，还可以最高申请现金价值的80%进行保单贷款，保障您和孩子的紧急之需。

这些功能的加入让保单的资金运用更灵活，让金裕人生不仅实现财富的规划，更能人性化地满足孩子的多种需求。

优势四 身故保费全额返还，富传三代也可实现

定期领取的生存金和保单红利让孩子可以享受优雅自如的生活，如孩子在百年后归老，其后代，即您的孙辈作为身故受益人仍可

全额领回所交保险费，让您的财富继续传承。这样的设计不仅保证了您的财富的传承，更有利于您整个家族资产的积累和不断延续。

■ 财经播报

● 招行携手壹基金启动“温暖包”公益计划 12月15日，招商银行携手壹基金在深圳举办了“金葵花”温暖包公益计划启动仪式。该公益计划将持续至2013年9月30日。其中，“温暖包捐助”活动提倡“每天一元钱，温暖孩子每一天”的微慈善理念，即365元=1个温暖包，针对“凝冻”、“洪灾”和“旱灾”等三个常发性自然灾害，提供困境儿童灾后生活物资。 屈庆昌

● 华夏银行郑州分行金融进社区 华夏银行郑州分行从6月份起，开展了系列金融服务进社区志愿者活动。半年来，已先后在联盟新城社区、温哥华山庄社区、鑫苑社区等优质社区搭建了活动宣传点，为居民介绍华夏卡功能优势、近期活动、7+N贵宾服务及理财产品信息、TPOS业务、个人贷款等业务。2012年11月，该行还联合鑫苑社区，精心组织开展了一次“最美全家福”的家庭照片评选活动，受到社区居民的广泛参与和交口称赞。 常罡

● 建行小企业网银循环贷发展势头好 为推进小企业业务向电子化、低成本、零售化转型，建设银行于今年8月向全行推出了小企业网银循环贷款业务。该项业务只需客户在网银端简单操作，就能实现贷款资金的申请、支用和归还贷款。截至2012年11月30日，全行共22个一级分行开展了网银循环贷业务，客户数为150户。 张新秀

● 省农行营业部举办“六五”普法宣讲会 近期，农业银行河南省分行营业部为进一步提高全辖干部员工的法律知识水平，增强依法合规经营意识，举办“六五”普法宣讲会。宣讲会内容丰富，贴近生活，相关法律法规专家用通俗易懂的语言和生动有趣的案例，以身边人、身边事为鉴，讲述了合同签订、柜面业务办理过程中的易发风险点，有效增强了员工的法律风险防范意识。 张俊涛

● 民生银行首推手机银行二维码收付款 日前，民生银行创新推出了手机银行二维码收付款服务。据了解，收款人可以是民生银行客户，也可以是其他银行客户，使用任意银行账户均能收款，单笔最高限额可达5万元，而且收款实时到账、还免收手续费。民生手机银行二维码收付款功能的推出，为线下收付款提供了便捷的渠道，既避免了现金收付款的麻烦，也省去了传统账户间转账的繁琐。 董斌

● 中信银行位列“2012最佳中国品牌价值榜”19位 2012年12月5日，国际领先的综合性品牌战略顾问和设计公司Interbrand在北京揭晓“2012最佳中国品牌价值排行榜”。中信银行凭借95.07亿元人民币的品牌价值位列第19名，品牌价值较去年上升23%，连续第3年跻身中国品牌价值排行榜50强。 倪子

● 光大银行举办中小企业融资推进会 近日，中国光大银行“2012年国家高新区科技型中小企业融资推进会”在苏州召开。目前，该行已与74家国家高新区开展合作，贷款余额近300亿元，年均增长108%，先后推出的融资模式包括“科技孵化模式、联保模式、支票票、PE模式、股权质押模式、知识产权质押模式”，尤其是针对节能服务等新兴产业推出的“节能融易贷、政采融易贷、文创融易贷、租赁融易贷”等创新金融产品得到了社会广泛认可。 倪子

● 中原信托获最佳风控信托公司 12月17日，由金融时报社和中国社科院主办的“2012中国金融机构金牌榜—金龙奖”颁奖典礼在北京举行，中原信托摘得“2012年度最佳风控信托公司奖”。中原信托依靠务实稳健的经营风格，正确的风险管理理念，建立了严密的风险“五级”管理制度，始终将风险文化贯彻到每一个业务环节。自重新登记以来，公司连续9年保持了信托财产到期交付率百分之百和信托财产不良率为零的良好记录。 朱凤哲