

2013年3月10日,中信银行郑州分行迎来了在河南发展15年的重要时刻。15年来,一步一个脚印走来的中信银行郑州分行秉承“根植中原,服务河南”的理念,积极落实河南省委、省政府“中原崛起”战略部署,扎扎实实开展金融服务,为河南经济又好又快发展提供了持久动力。

15年来,中信银行郑州分行从零起步,在助力地方经济发展过程中也实现了自身的快速崛起,践行了与中原经济共同成长的金融使命。

15年来,中信银行郑州分行培养了一支敢打硬仗、能打硬仗、善打硬仗的精英团队,形成了独具特色的中信文化。

15年来,中信银行郑州分行走出了一条发展快、质量优、效益佳、管理好的成长之路、创新之路。

回顾走过的历程,中信银行郑州分行既有成功开拓市场、创造出一个个“第一”的喜悦,更有无数为分行快速发展而拼搏奉献的感人故事……一串串令人欣喜的数字,印证着郑州分行全体员工15年来的辛劳;一行行坚实有力的脚印,昭示着郑州分行必定会迎来更加辉煌的明天!

记者 来从严 倪子



十五载磨砺凌顶峰 ——解读一家股份制银行省级分行崛起的秘密

▶▶▶ 战略制胜 华丽转身

2013年3月10日,郑东新区国际会展中心,一场独特的讲座正在举行。台上演讲的是国务院参事、前央行货币政策委员会委员夏斌,台下听讲的是中信银行郑州分行的400余名客户。

在15周岁生日来临之际,郑州分行以这样独特的方式回馈客户的厚爱。

在刚刚过去的2012年,中信银行郑州分行资产规模总量达到844亿元,自营存款时点余额达到722亿元,各项贷款513亿元,实现税前利润16.93亿元。自营存款日均新增和贷款新增均列同业中小股份银行第一,显示了强大的市场竞争力。最新数据显示,郑州分行今年2月资产规模突破1000亿元大关,达到1009亿元,发展势头更加迅猛。

同时,郑州分行连续四次被评为总行“标兵行”,连续第三次获得《当代金融家》“中国银行业好分行综合奖”。还获得媒体评选的“中原经济区建设特别贡献奖”、“最具社会责任金融机构”等荣誉。

从1998年到2013年,中信银行郑州分行在中原大地上谱写出了一曲又好又快发展的华丽乐章。

作为中信银行布局全国的第十枚棋子,1998年3月10日,中信银行郑州分行应声落地。如同许多企业遭遇的“螺旋式”发展一样,郑州分行也未能幸免。到2004年时,其在同业的快速发展面前显得“捉襟见肘”:规模小,发展慢,结构不合理,当时全口径存款仅100亿元,银行最看重的结算类存款仅有31亿元。

向左还是向右?此时的郑州分行处于发展中的十字路口,困惑不可避免。

2005年初,窦荣兴临危受命,出任中信银行郑州分行行长。新一届领导班子上任后,他们立足实际提出了郑州分行战略转型的新主张——“调整与发展”的三年工作思路。

在窦荣兴的直接带领下,2005年,郑州分行制定了第一个五年发展规划,并分别确立了“调整年”、“质量年”、“发展年”、“创新年”、“文化年”的年度工作主题。通过全行不断贯彻这些理念并付诸于日常的每一项工作中,郑州分行市场竞争能力显著增强。

2010年初,善“谋”和永不满足的中信银行郑州分行又制定了“新五年、新跨越”的战略规划——力争到2014年,分行存款规模超千亿元,利润超过20亿元,各项业务指标稳居系统内第一梯队,成为中原地区最具竞争力股份制银行。

从成立之初的“沉沦”到如今的“奋起”,郑州分行以全新的姿态焕发出勃勃生机,不仅创造了令人惊叹的斐然业绩,更在河南这片热土上书写了“立信中原”的华美篇章。

▶▶▶ 直面竞争 创新驱动

“持续创新,进取争先”是中信银行郑州分行的企业文化和经营特色。在“掌门人”窦荣兴看来,在金融产品同质化的趋势下,只有紧紧围绕目标客户需求,通过组合、优化、创新等形式,设计和提供有差别的、特色鲜明的产品,提供比同业优质的服务,才能逐步确立凸显自身个性的金融品牌。

郑州分行体制创新、管理创新、技术创新的经营实践,更新了老百姓理财理念,使之突破了传统储蓄的理财方式,迈进了足不出户办身边事的现代生活。

针对居民理财需求日益个性化、多样化的特点,郑州分行依托总行强大的人才、资源和产品优势,积极为客户提供方便、实用、实惠的服务,构建了包括基金、理财计划等多层次的理财产品

▶▶▶ 服务先行 信立中原

“您好,欢迎光临,请问需要办理什么业务吗?”

推开中信银行的大门,第一映入眼帘的不是崭新的装潢,而是中信银行大堂经理灿烂的微笑。这是中信银行工作人员客户服务精神的最佳写照。

在刚刚评选出的“2012年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位”中,郑州分行金水路支行、农业路支行、郑汴路支行三家网点上榜。本次千佳评选郑州分行在系统内获奖网点数量最多。

▶▶▶ 以人为本 文化立行

15年的发展铸就了中信银行郑州分行今日的辉煌。而独到的企业文化、锐意进取的精神、求新求变的思维方式,恰是他们实现“天天进步”的法宝。

记者获悉,2009年,郑州分行从1000多家参评省级分行中脱颖而出,被《当代金融家》杂志评为“首届中国银行业十佳好分行”。2012年,该行还获得“2011-2012年度全国金融系统企业文化建设先进单位”,成为中信银行系统内唯一获此殊荣的分行。

“思路决定出路,文化决定未来”,这已经成为当前金融业的共识。“企业的制度、模式都成了

▶▶▶ 用心奉献 回报社会

“要成为一个伟大的企业,不仅要提供产品和服务,而且还竭尽全力使这个世界变得更加安全、和谐和美好。”对勇于承担社会责任的中信银行郑州分行来说,做企业公民不只是对社会的回报,更是一种理念的实践。

植根中原15年,郑州分行始终秉承为河南经济社会发展做好金融助推器的理念,不断加大

▶▶▶ 变革转型 基业长青

在国际金融危机之后,国内商业银行的经营环境发生了巨大的变化。商业银行已不可能再延续过去发展的老路,而客户结构中小化、收入结构多元化、服务手段电子化正成为银行经营转型的主要方向。

中信银行郑州分行的负责人和高管团队未雨绸缪,几年前就开始从战略和战术等各个层面部署积极应对这一变化。在强化传统银行业务的同时,强调走特色化和创新型发展道路,通过差异化市场定位以及特色产品抢占制高点,推进发展模式 and 盈利模式转变。

为此,郑州分行首先在组织架构上进行了变

体系,优化了个人网银、电话银行、柜面通、银证通、理财宝双币卡等产品和服务,塑造了“中信理财”品牌形象。

对公业务一直是中信银行的特色业务,中信银行推出了“财富阶梯”服务品牌,为走出去和引进来的跨国企业提供全球授信、银团贷款、国际保理、备用信用证、背对背信用证、跨境结算等离岸联动特色服务,为企业的全球化经营提供金融便利。

除了独具特色的金融产品,中信银行郑州分行还充分发挥团队作战的优势,为客户提供综合服务方案。在这方面,郑州分行与河南投资集团的合作可谓是一个代表。河南投资集团下属很多企业,他们根据该集团的资产负债、净资产以及信用状况,为其提供综合性的服务方案,打出了

从8年前重塑服务品牌,到如今成为中原金融业的服务标杆,中信银行郑州分行成功最关键的一点就是,有一个符合实际的经营理念——“中信服务,天天进步”。在窦荣兴行长看来,服务文化是银行发展的精髓所在,只要每天都进步一点点,那么郑州分行的服务就会在每天的一点点进步中得到长远的进步,达到由量变到质变的跨越。

郑州分行新一届领导班子下决心要让服务变成他们的金字招牌。为此,他们在系统内首推柜台“评价服务器”制度,首创“神秘客户检测”制

文化的一部分。文化渗透每一个环节,成为决定企业可持续发展最核心的基因。”这是窦荣兴行长的“文化观”。

企业文化体现在制度上,为中信银行郑州分行的发展提供了有力的支持。多年来,中信银行郑州分行在风险管理、内部控制、绩效考核等方面积极探索成功推进了从制度管理向文化管理的迈进,营造了有中信特色的管理文化。

“以人为本”是郑州分行文化体系建设的核心。近几年来,郑州分行不断深化机制建设,创

信贷投放力度,强化金融创新,在支持河南经济发展中实现自身的又好又快发展。据介绍,1998年以来,他们累计向河南投放各类贷款近3000亿元,累计创利53多亿元。

不仅如此,中信银行郑州分行还积极履行社会责任,热心参与公共事业。在汶川地震中,他们不仅组织员工向灾区捐款20多万元,还设置资金汇划绿

色通道,优先办理抗震救灾款项的划拨,并向生产抗震救灾物资的河南企业发放贷款8000多万元。

玉林地震和西南大旱,他们总计向灾区捐款24万多元;作为定点扶贫单位,他们积极为河南南召县山区小学修建道路和饮水设施。此外,在诸如郑开马拉松赛和青少年高尔夫训练营等各类活动中,都可以发现中信银行“支持的力量”。

“组合拳”。包括给予其集团额度授信、发行企业债、票据融资、信托、租赁等方面的完整服务方案,当其需要时从中选择合适的即可。这充分体现了中信郑州提出的“投行+商行”的服务方法。

而最让人羡慕的是,“中信财富阶梯”、“出国全程通”、“中信贵宾理财”等中信银行品牌已经家喻户晓。如今,中信银行郑州分行凭借优质的服务和个性化产品,已成为中原地区一道亮丽的风景线。

从产品营销、服务营销,从“做有价值的客户”到“为客户创造价值,实现与客户共赢”,中信银行郑州分行对市场和客户的认识一步步深化,其金融服务质量也在拾阶而上,在客户中树立了良好的品牌形象。

度,2006年又开展了“最美环境营业厅”和“最佳服务营业厅”评选,不断提升营业网点的服务水平。越来越多的客户开始尝试并认可了他们的这些努力。

如今,“中信服务,天天进步”这句由郑州分行“发明”的口号已经叫响全国,成为全国中信银行的一面服务旗帜。

正是基于这种服务理念,凭借快速反应和创新能力,中信银行郑州分行赢得了社会的广泛认同,在中原大地树立起了崭新的品牌形象。

造了干部能上能下、能进能出的用人机制;坚持“以人为本,业绩导向”的人本理念,引进优秀人才。强化考核机制,完善绩效分配体系;突出以利润为核心,全面实施经济利润考核,通过较为科学合理的考核指标设定,既突出了效益导向,又起到了调整结构、促进发展、锻造队伍的目的。

正是在“以人为本”为主的企业文化感召下,郑州分行的团队凝聚力空前增强。所有的一切,使中信银行郑州分行成为不多见的企业文化底蕴深厚的银行。

为适应电子技术的变化,郑州分行及时成立了网络银行部,积极发展网络银行、移动支付、金融IC卡、二维码应用等新兴领域,加强电子渠道建设,提升客户体验,力争实现总行提出的“再造一个网上中信银行”的宏伟目标。

15年是一段历程,他们耕耘不断;15年是一个台阶,他们奋力攀登。雄关漫道真如铁,而今迈步从头越。郑州中信人凭借坚韧不拔的毅力,锐意创新的精神在铸造中信银行这个品牌的道路上留下一个又一个绚丽的转身。明天,他们将为着“打造百年中信”的目标,以郑州中信人的进取争先精神,继续开辟新征程、再创新辉煌!