

# 踏遍普惠修远路 全心全意惠民生

## ——邮储银行郑州市分行服务民生发展纪实



郑州邮储银行员工走上街头向群众普及金融知识

### 华丽蜕变 “客户至上, 按需而变” 六载如一

信步走进郑州邮储银行各营业网点, 网银体验区、VIP专属服务区、手机充电器、复印机、饮水机、雨伞、老花镜、填单台等便民用品一览无余, 有条件的网点还设置了残疾人专用通道。大堂经理第一时间为客户及时提供引导与协助, 建立了“服务环境规范、员工行为规范、投诉处理规范”等规范服务体系。

郑州邮储银行始终坚持“客户至上, 按需而变”的创新宗旨, 积极推进“以产品创新促转型”的发展战略。除开办传统的储蓄、国内汇兑、国际汇款、银行卡业务、代收代付等基础金融服务外, 还相继开办了小额贷款、商务贷款、住房贷款、信用卡、理财、网购支付、结售汇、多币种外币存款等服务个人客户的新业

务, 以及公司存款、结算、票据贴现、小企业贷款、公司流动贷款、固定资产贷款等服务公司客户的业务, 成为地方金融服务领域的一支重要力量。

据郑州邮储银行行长贾群生介绍, 截至目前, 该行已累计改造全功能营业网点10处, 离行式自助银行从无到有, 目前达29处, 布放ATM240台, 是成立之初的20倍, 设置POS终端设备、商务通、助农取款点等便民利民服务机具达5400余处。成立以来, 全行90%的营业网点得到改造, 平均面积由过去不足200平方米, 提高到550平方米, 最大的全功能网点面积达1630多平方米, 所有改造过的网点均实现了功能分区, 为用户提供了宽敞、明亮、舒适、温馨的服务环境。

### 一站式服务 “邮储速度” 见证金融服务效率

2009年, 郑州邮储银行在二手房贷款业务开办初期, 为满足二手房贷客户对服务“方便”、“快捷”的需求, 着力打造了占地600多平方米, 以“业务分类、服务分层、客户分流”为宗旨, 方便客户房贷办理、提供一站式服务的“郑州市分行住房金融服务中心”。中心成立后, 二手房贷“佳信家美”的市场影响力不断增强并跻身郑州二手房贷市场“三甲”地位。

2012年, 郑州邮储银行利用一手房、汽车按揭贷款等新业务推广的有利时机, 将住房金融中心全面升级改造为消费贷款中心。辟出专区, 设置一手房、汽车按揭驻点案件台席, 吸引一手房

销售部门和汽车经销商入驻, 进一步提升服务功能, 增强集聚效应, 打造全方位消费贷款中心。为缩小服务半径, 满足客户对便捷化服务的需求, 提升市场覆盖能力, 市分行在北区和西区增设两个消费信贷分中心。两个消费信贷分中心与消费信贷中心呈“品”字状分布, 实现了对郑州市区消费金融服务的有效覆盖。

截至2013年11月底, 郑州邮储银行住房金融服务中心累计为3万余名客户提供了服务, 助其实现了安居置业梦。该服务中心“作业流程化、队伍专业化、管理集约化、风险分散化”的“四化”作业, 树立了快速、高效、专业的市场形象。

### 合规发展 铸造铜墙铁壁保障客户权益

“作为一家金融机构, 郑州邮储银行始终将‘经营银行就是经营风险’看做其重要的生存法则, 同时也将自身的稳健、合规发展视为对客户负责、对民众负责、对社会负责的重要表现。”

贾群生说, 6年来, 该行不断完善风险管控机制, 先后建立了风险管理委员会、反洗钱委员会和风险管理联络员制度。业务条线、风险管理部门、审计部门主动履职, 相互协作, 共同推进风险管理工作的扎实开展。同时, 严格贯彻落实邮储信贷人员“八不准”规定和“三十个严禁”条例, 规范业务处理流程和信贷员行

为, 培育起以“透明、合规”为特色的邮储信贷文化。

成立以来, 市分行还累计投入3200多万元用于网点监控、报警等物防、技防设施建设, 所有新建改建网点均一次性通过公安、消防部门的检查验收; 建立起系统内全省第一个远程联网监控中心, 实现了对所有营业网点, 在行式、离行式自助银行, 单台自助设备的全天候实时监控, 并开通了与110的联网报警, 极大地提高了安全防范水平和处理突发事件的能力, 也极大保障了客户在办理业务时的人身、财产安全。

六年栉风沐雨, 肩负着传承邮储风貌和担当普惠金融先锋的重任, 经过凤凰涅槃的蜕变, 它实现了华丽转身。

截至2013年11月底, 邮储银行郑州市分行(以下简称郑州邮储银行)当年实现业务收入为2008年的5.3倍, 存款余额是成立之初的2.4倍。六年来, 累计发放各类贷款191亿余元, 位居系统内中部六省省会第一位, 其中, 累计发放涉农贷款52亿余元, 个体工商户及小微企业贷款合计80亿余元。累计办理票据贴现185亿余元。作为一家大型零售商业银行, 2008年12月6日, 中国邮政储蓄银行郑州市分行正式挂牌成立, 回眸六年的时光轨迹, 它始终笃定坚持做好金融服务这一件事。

郑州晚报记者  
倪子 张俊  
通讯员 张凯/文  
郑州晚报记者  
慎重/图

### 城乡覆盖 服务民生赢得良好赞誉

郑州邮储银行是基于邮政网络成长起来的银行。邮政企业从性质上说是公共服务企业, 承担了社会普遍服务、公共服务的职能。贾群生认为, 基于此成长起来的邮储银行, 基本服务功能不变, 大众服务不变。利用好邮政遍布城乡的优势网络资源, 定位于服务“三农”、服务中小企业、服务民生, 这份特殊的使命成为邮储银行坚持金融服务“普之城乡, 惠之于民”的原动力。

在国家统筹城乡发展、加强宏观调控的背景下, 郑州邮储银行积极弥补金融服务空白点, 在山区、村镇等地采取设置固定金融服务网点、便民服务点、流动服务站和布放POS机等方式, 为群众提供优质服务; 围绕“送金融知识进社区”系列活动, 积极向全社会普及金融知识, 通过在社区及农村地区开办金融知识讲座、发放金融书籍资料、举办知识问答等形式, 普及真假货币识别、理财投资、银行服务等金融基础知识; 不断完善农村储蓄、汇兑、银行卡、代理保险、代理国债等金融服务, 积极细化“新农保”等经办业务, 因地制宜开展

业务创新。

6年来, 全行整体服务水平迈上了一个新台阶, 客户满意度不断提升, 并得到了社会各界的肯定。2011年, 被市委、市政府授予市级“文明单位”称号; 2011年, 被郑州市公安局、河南银监局联合授予“全市2011年度金融安全保卫工作先进单位”, 多家支行荣获“全市2011年度金融安全保卫工作先进集体”称号, 多家支行被人行郑州中心支行授予2011年河南省银行业金融机构“同城票据交换先进单位”; 2012年, 被郑州市公安局、河南银监局联合授予“全市2012年度金融安全保卫工作先进单位”等。此外, 全行有5人获得郑州市“五一劳动奖章”, 120余人次受到郑州市以上荣誉表彰, 其中, 行长贾群生荣获2013年“郑州市劳动模范”荣誉称号, 巩义市支行行长孙晓稚被国务院授予“全国新型农村和城镇居民社会养老保险工作先进个人”称号。

6年的改革与发展, 推动着郑州邮储银行不断进步, 一切的肯定和荣誉都将化为邮储银行继续进步的动力。凭借着便捷贴心的金融服务、高效创新的金融产品、规范严格的服务管理, 郑州邮储银行成为百姓心中“大众的银行”、“身边的银行”、“贴心的银行”。

