

2013 中原金融年度盛典 寻找郑州地区最佳服务支行系列报道 10

# 郑州银行西建材支行 做百姓身边的优质服务银行



郑州银行西建材支行行长李红

“要办成中小企业的银行，办成老百姓的银行，办成服务地方经济的银行。”这是郑州银行成立之初就定下的战略目标。作为郑州银行的优秀支行，郑州银行西建材支行率先在锦艺城设立锦艺社区支行，本着“社区居民想什么，社区成员单位需要什么，社区银行就反馈什么，金融产品就做什么”的服务理念，把“服务”做到了老百姓的心坎上。

郑州晚报记者 倪子  
刘鹏展/文  
慎重/图

## 打造精品社区银行

“锦艺社区支行为我们提供了生活费用代缴、自助银行、零钞更换和电子银行等多项服务，不用出社区就能办理业务。”王大妈腿脚不方便，一直为缴水电费发愁，自从2012年锦艺社区支行落户，她再也不用发愁了。

“商业银行要在竞争激烈的市场中立于不败之地，服务质量尤为重要。走个性化服务之路，用具有特色的产

品和服务吸引客户，是郑州银行提升市场竞争力的突破口。”郑州银行对自身特色及核心产品进行了定位——立足于打造“精品社区银行”的目标，用真诚的服务，融入郑州百姓生活，打造响亮的精品银行品牌。

“第一家成立社区银行，没有成熟的样板进行复制，从装修到每一件物品的采购都是我们亲力亲为。”见

## 坚持特色发展道路

自成立以来，郑州银行西建材支行始终坚持以服务铸就本土银行品牌为己任，现已成立两家分支机构。2012年，西建材支行作为试点，率先在锦艺城设立锦艺社区支行，使金融服务进一步走进社区百姓的日常生活。

一直以来，郑州银行西建

材支行秉承着“服务是立行之本”的服务理念，坚持“服务地方经济、服务中小企业、服务城市居民”的市场定位，不断创新服务理念，完善网点服务功能，切实落实服务创优措施，有效整合服务资源，有力推动了社会效益与经济效益的双提升。

作为郑州银行优质服务

工作的杰出代表，西建材支行的对公、零售和中间业务发展均衡，每项指标都在郑州银行全行名列前茅，先后获得郑州银行“十佳支行”、郑州市“青年文明号”、“五一巾帼标兵”、“优秀营销团队”、“全国银行业文明规范服务千家示范单位”等荣誉称号。

## 全面履行金融角色

近年来，郑州银行的业务品种不断丰富，理财产品、贵金属、代售黄金、外汇业务相继推出，不断满足着广大客户日益增长的财富增值，投资规划的需求。

丰富的产品需要优秀的团队来支撑，在员工团队打造方面西建材支行也下足了功夫。支行要求每位员工坚持撰写工作日志，支行领导会定期仔细阅读每篇日志，并且一一回复，

及时给员工的工作和思想进行指导。“通过建立员工工作日志制度，能够不断增强员工服务礼仪和服务技能，引导员工在服务过程中关注细节，不断提供团队凝聚力和战斗力。”

正如郑州银行一直以来秉承的“以诚立信、以德致远，拔山扛鼎，追求卓越”的企业文化，在今后的发展中，西建材支行将按照“小中见大、以量取胜”的发展原则，通过“建

特色、创精品，走市场、进社区，挖需求，创产品、提服务”的措施，做深、做透小微企业、社区服务，提升本土银行对地方经济建设的支持力度。同时，不断在便民服务上积极探索，挖掘客户的现实需求和潜在需求，有针对性地提供金融服务方案，推出适合社区居民、个体工商户、私营业主的金融产品和服务项目，做郑州市民身边的优质服务银行。

## ■ 银行快讯

### 工行“薪金理财”助工薪族为自己加薪

岁末年初，对于收入稳定但总额不多的工薪族来说如何理财是一件需要思考的事。交通银行河南省分行理财专家提醒，不妨关注下近期交通银行推出的代发工资客户专属的理财产品——“薪金理财A”款。“薪金理财A”款是该行为代发工资客户群体度身定制，以传统零存整取产品为基础，为代发客户提供利率上浮及赠送转账等专享优惠，具有投资起点低、自动约转、收益高等特点。 全权

### 工行拟在银行间市场发行同业存单

中国工商银行于12月11日在中国货币网正式披露了同业存单发行公告。公告显示，工行将于12月12日在全国银行间市场发行首只同业存单，这也是国内首批发行的同业存单。工行此次同业存单将采取报价发行方式，期限一个月，发行规模30亿元。业内人士评价说，同业存单是存款利率市场化的重要组成部分，有利于丰富货币市场交易品种和规范同业市场交易秩序，对商业银行丰富资产负债管理手段和满足流动性管理需求具有重要意义。 张晓辉

### 郑州银行获小微企业金融服务突出奖

日前，中国银监会发文对全国在小微企业金融服务表现突出的20家银行进行通报表彰，郑州银行因其在小微领域融资服务方面的突出表现，作为河南银行业的唯一代表成功入围。多年来，郑州银行致力于服务本土中小企业发展，努力打造“中小企业融资服务伙伴”的市场品牌定位。特别是近两年来，郑州银行小微企业金融服务的市场份额和融资额度都得以大幅提升。截至2013年10月底，郑州银行小微贷款余额323.38亿元，占贷款总额的53.02%，增量和占比均处省内同行业领先水平。 刘兆赞

### 兴业银行行长李仁杰荣膺银行家称号

在12月5日召开的第八届21世纪亚洲金融年会上，兴业银行晋身2013年亚洲银行竞争力排名第七位，居国内股份制银行之首。兴业银行行长李仁杰也被本届年会学术委员会授予“2013年亚洲年度银行家”称号。从2002年至今的11年间，兴业银行逐步走出一条独具兴业特色的发展之路，初步形成以银行为主体，涵盖信托、租赁、基金、资产管理等在内的综合金融服务集团，稳居中国银行10强、全球银行50强和世界企业500强。 张建功

## ■ 保险课堂

# 新版意外险明年元旦起实施 被保险人“猝死”意外险不赔

“

近日，中国保险行业协会（简称“中保协”）公布的《人身保险伤残评定标准》将于明年元旦起实施，其中在目前公示的《一年期个人意外伤害保险条款征求意见稿》中将猝死列为除外责任。这意味着猝死在意外中被明确为除外责任。

郑州晚报记者 倪子

”

## “猝死”被明确为除外责任

《新版意外险征求意见稿》在“责任免除”一栏除外责任精简为7项，具体包括：“被保险人酒后驾驶机动车”、“主动吸食或注射毒品”、“被保险人猝死”、“投保人对被保险人的故意杀害、故意伤害”、“从事潜水等高风险运动”、“战争、军事冲突、暴乱或武装叛乱”、“核爆炸、核辐射或核污染”等。

此次《征求意见稿》中明确

对“意外伤害”和“猝死”的定义。所谓“意外伤害”是指遭受外来的、突发的、非本意的、非疾病的使身体受到伤害的客观事件。而“猝死”，则被表述为表面健康的人因潜在疾病、机能障碍或其他原因在出现症状后24小时内发生的非暴力性突然死亡。同时，《征求意见稿》还明确表明，猝死的认定以医院的诊断和公安部门的鉴定为准。

## 10级伤残即可获得赔付

据悉，新意外险的赔偿从原来的7级伤残扩大到了10级伤残。也就是说，若投保人意外摔断了胸部的两根肋骨、或者两个以上的脚指头，或者脸部有硬币大小瘢痕，都可以得到赔付。而在以前，以面部瘢痕为例，要达到24平方厘米才能够得上赔付标准。

此外，明年实施的伤残鉴定新标准对人身保险残疾覆盖门类、条目和等级进行了充分“扩容”；在残疾等级设置方面，原标准为7个伤残等级、34项伤残条目，而新标准则扩展增加至10个伤残等级、281项伤残条目。其中，改变了原标准以肢体残疾、

关节功能丧失为主的情况，增加了神经、精神和烧伤残疾，扩大了胸腹脏器损伤、智力障碍等残疾范围，覆盖了包括神经系统、眼耳、发声和言语、呼吸系统、消化系统、泌尿和生殖系统、运动、皮肤等结构和功能等八大门类。

针对未来意外险保费是否会上调，有部分险企表示，新产品很可能仅仅扩大保障范围，但保费未必会上调。也有业内人士表示，新标准扩大伤残范围无疑会推高保险公司的理赔成本，今后保险公司可能不会再免费赠送意外险，而其他公司在将意外险作为“赠品”送出时或许也要考虑考虑成本。