

建行郑州金水支行营业部 “龙头团队”是这样炼成的



这是一个充满各种光环的地方:河南省“文明服务示范窗口”、建行总行“青年文明号”、“五星级网点”、河南省建行“文明单位”、“企业文化示范点”……这又是一个充满温暖的地方:明亮的营业厅、体贴的工作人员,还有入门处停放的婴儿手推车,都让人感到这就是家。近日,记者走进了位于金水路防疫路东北角的建行郑州金水支行营业部。

郑州晚报记者 吴幸歌 杨长生 通讯员 张新乔

新举措 一切为了客户,让服务更加个性化

相比营业厅二楼的对公窗口,一楼的大厅显得更加亲民。记者注意到,无论是大厅,还是业务窗口,或者是理财专区,无不体现着各种个性化服务的标记。

刚入门口,摆放着几辆婴儿手推车和轮椅,一位女士正带着孩子去拉手推车。“给您,这是为孩子准备的椅垫。”此时,大堂经理立刻走过去,递给这位女士一个椅垫。“谢谢,真是太体贴了,刚才我还在琢磨着这样把孩子放进去不卫生呢!”这位女士笑了。

“最初这个东西看着像个摆设,实际上做了之后很有效果。”副主任赵鹏说,他们已经做了两三个月,家长抱着孩子,孩子爱哭闹,放在车里有玩具的吸引安静多了。随后有人提议,能不能加个椅垫,这样更卫生,他们一听,觉得不错,就这么做了。“多收集客户意见,对我们个性化服务很有帮助。”赵鹏说。

“我们的养老统筹在这里代发,这是我感受到最有秩序的一个网点。”看到记者采访,前来办理业务的张大爷主动上来诉说道。赵鹏告诉我们,每天开门前,他们都会在大厅门外设置一米线,

引导客户依序排队。提前为客户补登存折、复印身份证、进行身份证核查、适时分流到自助设备,节省客户等候时间。还特地为老年人和婴幼儿准备了轮椅和手推车,解决其“应急”之用。依据不同时段客流量大小,增减窗口实施弹性排班,随时为客户提供高效快捷的服务。服务质量在点点滴滴的谋细节过程中不断提升,成为全行优质服务的样板网点。

服务排头兵,理财也不一般。记者走进营业厅的理财专区,每个柜台前都摆放一个好消息牌,上面有最近要发行的理财产品、风险指数、行长推荐等信息。理财经理刘敏为每位客户建立了理财档案,每次遇到产品价格波动,都会及时通过电话、飞信与客户联系,并对VIP客户提供一对一专属服务绿色通道。久而久之,许多客户和她成了朋友,事儿也爱找她唠家常。

几年来,营业部以创建总行级文明单位为契机,以合规建设为基础,以优质服务为抓手,不断提高客户满意度,在追求卓越的道路阔步前行!

也许,这就是一个“龙头团队”历练的精髓。

■ 银行快讯

交行河南省分行获“金融安全保卫先进集体”称号

近日,交行河南省分行保卫部、交行开封分行被省公安厅、河南银监局双双授予“河南省金融安全保卫先进集体”荣誉称号。据了解,去年以来该行严格按照省公安厅、省银监局有关安全保卫工作的指导精神和要求,认真贯彻落实安全保卫工作的各项措施,精心组织,周密部署,全面强化全行保卫队伍安全教育培训工作,全力推动该行营业场所安防设施建设,进一步提高了金融安全保卫工作的整体水平。全权

招商银行推出银联单位结算卡“公司一卡通”

近日,招行推出银联单位结算卡“公司一卡通”。按照企业经营及财务管理的需求,“公司一卡通”又细分为采购卡、收款卡、付款卡、联名卡等种类。招商银行“公司一卡通”不设办卡门槛,对公客户在该行开立单位结算账户后,均可申请开立“公司一卡通”。招行全国所有对公、对私营业网点、银联ATM、POS均可受理持卡单位客户的业务办理。客户一卡在手,可享受免验核印鉴操作服务,并具有身份识别、账户查询、网上支付、POS消费、转账汇兑、现金存取、信息报告等多种功能。李瑞香

银联启动白金信用卡机场尊享服务

中国银联联合多家银行发行银联白金卡,并启动银联白金卡尊享尊贵服务。即日起,凡持工行、建行、中行三家银行发行的62开头银联白金信用卡持卡人,均可享受新郑机场银联贵宾服务。此外,银联还推出“爱车助手”尊贵审车服务。凡持有62开头银联白金卡及以上的车主,可随时随地通过银联白金客服专线400-62-95516预约登记,在银联审车日开车到审车现场,VIP休息区等待40分钟即可完成全部审车过程。许娟

浦发银行被评为“小微企业金融服务优秀团队”

近日,河南银监局发布通报,表彰2013年度小微企业金融服务先进集体,郑州浦发中小企业经营中心被评为“2013年度小微企业金融服务优秀团队”。此次评选,河南银监局充分结合各银行机构和各地市2013年小微企业金融服务“两个高于”目标完成情况,“六项机制”和专营机构建设等综合情况,经过了各银行机构自主申报、各银监局推荐和河南银监局综合考评三个环节严格评比。郑州浦发中小企业经营中心被评为“2013年度小微企业金融服务优秀团队”,充分体现了该行在小微企业方面的服务优势。杨喆

光大银行绑定信用卡赢大奖

近日,光大银行信用卡中心通过微信平台推出“微”风送礼活动。4月30日前,光大信用卡客户通过微信关注“光大银行信用卡”官方微信,发送“绑定”关键字获得绑定操作连接,点击进入并按操作完成绑定,即可参加光大银行信用卡“微”风送礼活动。光大信用卡中心会在已关注并成功绑定“光大银行信用卡”的卡友中抽取两名幸运客户,每名幸运客户将获赠IPAD MINI2平板电脑一台。郑芬萱

新系统 给客户做保障,让资金更快一些

“这笔钱什么时候能到账?我急着用。”在营业部二楼的对公业务柜台,匆匆忙忙赶来的公司会计张先生向工作人员咨询。“很快,几秒钟就到账了,请跟我来。”金水支行营业部副主任朱继红微笑着,把张先生引到一个窗口。

“和其他网点最大不同的是,营业部机构类客户占比非常高。”金水支行营业部主任王玲解释,“这些对公结算账户与个人客户不同,他们的票据往来、资金周转的需求比较多,所以我们会提供先进的系统、完善的服务,给客户最好的后勤保障,让客户的资金更快到账。”

“王主任,这是我的朋友,他的新公司想开个基本户,我就带他来您了。”刘先生是这里的老客户,企业的所有账户都开在这里。所以,把朋友也带到了这里。

朱继红解释,为了满足对公客户的各种需求,建行还创

新推出了对公“结算卡”,只需一张卡,实现对公客户24小时随时取现。同时,为了让企业资金更快到账,建行还推出了COS-T系统,将客户等待时间由几分钟,甚至几十分钟缩短为几秒钟。

今年,为打造区域内最佳银行和客户首选银行,营业部还认真学习新业务、新系统,多次开展“以客户为中心”大讨论,“服务定位”、“服务定型”、“让规范成为习惯”,这些理念都由员工自己提出,并严格执行着。

一分耕耘一分收获,在所有员工的努力下,营业部通过建行总行的“五星级”网点验收,荣获总行“五星级网点”和“文明单位”称号。这份殊荣承载着建行人对客户满腔的热情和沉甸甸的责任。同时,因为连续几年实现跨越式发展,金水支行营业部各项业绩一直位居郑州地区首位,被誉为郑州建行的“龙头团队”。

中信银行“‘动力煤’产业链高峰论坛”在郑举行

4月25日,由郑州商品交易所(以下简称“郑商所”)和中信银行联合举办的“中信银行供应链金融实体经济——2014年‘动力煤’产业链高峰论坛”在郑州举行。

此前,中信银行已经成功获得郑商所期货保证金存管资格,结合此次保证金存管资格获批的良好契机,本次论坛旨在向国内主流“动力煤”相关企业客户全面展示中信

综合金融在期货领域的品牌实力,共同研讨期货套期保值业务的发展方向,推荐中信银行供应链金融产品和期货存管业务。

众所周知,动力煤期货是能够让市场中的各方充分参与且行之有效的避险工具,也为相关企业提供更为灵活多样的套保和套利的渠道。同时,在“煤电联动”的大背景下,该品种也为电力企业涉足

期货套保领域提供了便利。此次论坛中,郑商所总经理助理魏振祥和中信期货动力煤首席研究员潘亚舒分别就“动力煤期货如何服务煤电企业——创新盈利模式”和“动力煤行业研究——动力煤未来如何演绎”等两个议题做了主旨发言,赢得了与会嘉宾的共鸣。

“论坛在汇集市场最新信息,了解国家产业政策和宏观经济走势,学习期货公司在风

险管理中的先进经验,总结动力煤相关行业和企业利用期货市场经验等方面给予了我们不少启发,收获很大。”参加本次论坛的不少现货企业负责人对记者表示,本次论坛对动力煤产业链企业和期货行业提供了良好的沟通交流平台,也充分展示了中信综合金融平台在未来期货领域中的整体优势和发展潜力。

张倩

中国平安公布一季度业绩

4月28日,中国平安公布其截至3月31日三个月期间未经审核业绩。一季度,中国平安实现净利润129.93亿元,同比增长41.7%;归属于母公司股东的净利润108.09亿元,同比增长

46.2%。截至2014年3月31日,归属于母公司股东权益为1935.86亿元,较年初增长6.0%;公司总资产达3.66万亿元,较年初增长9.0%。中国平安在传统金融业务保持显著增长的基础上,积极布局非传统业务,综合实力持续、稳步增强。张翠

■ 保险资讯

平安打造移动金融新入口

日前,中国平安在国内首次实现了Beacon(低功耗蓝牙)技术的商业应用。自4月中旬起,智能手机用户只需下载新款“平安天下通”APP,打开手机蓝牙,即可在深圳的部分商家体验

Beacon技术,接收定向推送的优惠信息,还可参与有奖“寻宝”活动。据悉,中国平安已在深圳部分商场的数家餐饮商户试点布局Beacon基站,下一步将逐步扩大到国内一线城市的平安信用卡特约商户、主流商圈和平安银行线下体验店。张翠