

谁是中原金融的领军人物?
谁是有影响力的理财明星?
谁是备受欢迎的金融产品?
推荐他们,您是主角

“2014中原金融年度盛典”

扬帆起航

一直以来,我们坚信典范的力量可以撑起明天。作为中原地区权威主流都市媒体,《郑州晚报》始终见证着中原金融业的崛起。自首届“2007中原金融年度盛典”举办,时至今日,我们已踏入第8个年头。这些年来,中原金融业在思变与奋争中鏖战,在探索和学习中前行,只为找寻发展之路,破解崛起密码。2014年收官之时,我们愿集结所有中原金融力量,汇聚众多权威声音,为您记录最真实的民众之声。今天,“2014中原金融年度盛典”扬帆起航,作为大众评委,欢迎市民将这一年来的金融消费感受告诉我们,并为自己心中最优服务机构投上一票。详见B02

制图 周高虹

《寻找郑州地区优秀服务支行》系列报道之九

广发银行郑州分行营业部 用服务擦亮“金字招牌”



业绩突出 连续超额完成任务

截至2013年底,该行存款余额突破26亿元,存款日均20亿元。全年新增贷款15亿元,实现利润9600万元,人均利润300万元,利润增长率达36.75%,不良贷款率控制在0.3%以内。看似简单的数字,背后凝聚的却是广发银行郑州分行营业部所有员工的付出。

16年前,广发银行郑州分行营业部正式成立。经过10余年的努力拼搏,该行累计办理授信余额100多亿元,连续13年超额完成分行下达的各项经营指标。

由于业绩突出,该行从2002年连续十年被广发银行郑州分行授予年度“先进支行”称号,并先后荣获

“青年文明称号”、“营业窗口规范化服务标兵单位”、“服务明星支行”等荣誉称号。

今年,2014年度中国银行业协会首次推行“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”评定工作,并将五星网点评选与十佳示范单位评选结合起来,获选五星级营业网点将作为“中国银行业文明规范服务十佳示范单位”候选名单。

“根据总行要求,我们成立以郭军总经理为组长的创办申报小组,创办申报小组多次召开讨论会,盘点分行营业部近年来的发展历程,不断汲取他行先进经验,为自我提升借鉴经验。”该行负责人说道。

如今,省会银行业服务水平不断攀升。而以高质量服务立身的广发银行郑州分行营业部,则始终引领着银行服务文化的新潮流。今年,各项业务继续保持良性健康的发展态势,客户群体稳步上升,足以证明了将服务视为核心竞争力的广发银行在发展战略上的高瞻远瞩。未来,他们将把“服务领先”的金字招牌越擦越亮。 郑州晚报记者 倪子 杨长生 通讯员 沙丽娜

合规经营 将安全放在首位

合规经营是银行发展的生命线,也是业务开拓中的高压线。广发银行郑州分行营业部一直以来从未懈怠,把合规经营放在日常经营和市场开拓的首位,积极提升员工的风险忧患意识,堵截操作风险。

该行负责人说,作为对外经营单位,他们始终把安全经

营放在首位。对接送款箱这两个关键时点,营业部经理对每名接送人员进行统一安排和明确分工,重视每一个环节和每一个细节,每天严格按照标准化的流程操作。

为防止在操作环节出现风险,该行各部门组织开展“流程再造”工程,对于自主可操作环节,

大家一起讨论研究整套可行的操作流程,形成制度,严格执行并加强监管,“比如会计与信贷内勤积极配合,对分行营业部的他项权利凭证的登记、保管、支用等环节操作流程进行规范。明确各自责任,相互监督,使分行营业部他项权利凭证的管理更加完善。”该负责人介绍道。

服务领先 金字招牌越擦越亮

作为服务行业,银行除了出售自己的有形产品外,还要出售无形产品——服务,银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现。工作中,该行员工总是从客户角度出发来思考、解决问题,创造性地给客户带来便利和效益,让客户享受最真诚的服务。

有一次,客户任女士在办

理存款业务后,将1000元现金遗落在柜台上,柜员李月发现后汇报给营业厅经理,经监控确认失主是任女士。第二天,营业部经理沙丽娜驱车20多公里赶到客户家中。正在为丢失款项而不知所措的客户拿着失而复得的1000元钱感动得说不出话。

另外,该行特别注重与客户

的交流,挖掘客户潜在导向需求。

16年的风雨,16年的前行,16年的沉淀,16年的扎实,造就了16年的丰硕。傲人成绩面前,广发银行郑州分行营业部没有选择停滞不前,而是扬帆起航,不断强化服务意识,提高服务质量,为河南省金融服务业的发展奉献自己的一份力量。