

■《寻找郑州地区优秀服务支行》系列报道之十一



中国银行河南省分行营业部总经理张世波

各项经营业绩节节高升

作为一个优势发展的单点支行轻骑兵,该营业部业务范围除了本外币存款、贷款、结算、汇款、贵金属、信用卡、货币兑换等传统业务以外,还涵盖投行发债、贸易金融、网络金融、金融市场、理财投资等新型业务,拥有“出国金融服务中心”、“理想之家”、“中银理财”、“保管箱”等特色金融服务品牌。从花园路搬迁至郑东新区以后,该营业部各项业务发展势头强劲,经营管理水平节节高升,经营指标更是接连创出新高。

据中国银行河南省分行营业部总经理张世波介绍,截至

2014年9月末,该营业部各项人民币存款70亿元,较搬迁前增长241%;贷款46亿元,增长34%;单位结算账户超过2000户,个人客户突破十万户,市场份额逐年提高。

凭借卓越的成绩和优质的服务,该营业部先后获得中国银行业协会“中国银行业文明规范服务十佳示范单位”、“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”等诸多荣誉称号。其中,“百佳示范单位”是中国银行业文明规范服务的最高荣誉,全省仅有6家网点当选,该营业部就是其中之一家。

在金融产品同质化倾向明显的今天,服务,已是各大商业银行核心竞争力之一。为向广大客户提供更专业、更优质的金融服务,中国银行河南省分行营业部始终坚持以市场为导向,以客户为中心,全面建设优质服务。特别是今年,该营业部以创新激发活力,不断推陈出新,满足客户多元化需求,赢得社会各界一片掌声。 郑州晚报记者 倪子 杨长生/文 慎重/图

“ 中国银行河南省分行营业部 做最走心的银行 ”

创新产品赢得客户赞誉

前几天,客户张先生来到该营业部,想给老家汇两万块钱。该营业部贺经理了解后,向他推荐使用手机银行转账,不用排队,不用付手续费。在贺经理帮助下,张先生用手机接入该营业部提供的免费WIFI网络,免费办理了转账汇款业务。

这是该营业部最新推出的“无线营业厅”。加入指定网络后,客户能直接进入中国银行手

机网页版,浏览各种业务产品信息,也可办理例如网点预约排队等业务,更能上网浏览各种网站,非常方便。

产品创新是服务创新的核心。今年以来,该营业部推出的创新产品就有智能通、薪金通、财运通、签证通、跨境通、长城环球通全币种信用卡(EMV卡)、出国留学卓隼卡、体彩定投306等,给客户提供了更方便、快捷的服务。

例如,今年7月份投产的“签证通”产品,对有出国需求的客户可提供代理签证服务,免去客户往来大使馆的奔波之苦;年初推出的“长城环球通信用卡(EMV卡)”及面向留学生和家长发行的留学生专用卡“长城国际卓隼卡(EMV卡)”更是海外旅游、留学首选信用卡,客户在世界任何国家刷卡消费,均可在国内实现人民币结算还款,省去外币兑换这一环节。

用心服务致力于客户所需

张世波说,追求高品质服务,关键不在“想得多”,在于“实际做”。特别是今年三季度,该营业部的种种创新无不使人眼前一亮。

“我们在厅堂座椅背后统一套上了标有‘请尊重个人隐私’的红色布罩提示语。与单一使用‘一米警戒线’相比,红色座椅套更加醒目,更好地保护了客户隐私。”同时,该营业部还将对公回单柜搬迁至二楼,使得业务功

能分区更加合理,客户操作更便捷、舒适;为大堂经理和柜员配置先进的“手腕式呼叫器”,有效提高了工作人员处理业务效率,节省客户等待的时间。

“今年,我们专门聘请盲人学校的老师,翻译了盲文版《残障人士服务业务指南》,这在省会银行界尚属首次;在营业厅门口的显著位置,安装残障人士呼叫器,有需要的客户只要轻按此

按钮,我们的工作人员就会第一时间跑出来提供服务。”

用一颗温暖的心去为每一位客户服务,真诚地从每一位客户的角度出发,从点滴的细节中将服务理念贯彻运用到每一笔业务中去。张世波说,今后,他们将在认真分析市场需求的基础上,找准市场定位,不断致力于向客户提供更多便民服务的产品的,做老百姓眼中最走心的银行。

交通银行公布2014年三季度业绩

近日,交通银行正式对外发布2014年三季度业绩。按国际财务报告准则口径,该行实现净利润(归属母公司股东)人民币515.22亿元,同比增长5.78%。据悉,截至报告期末,交行资产总额达人民币62,127.18亿元,较年初增长4.22%。每股净资产(归属母公司股东)为6.14元,较年初增长8.67%。交行负责人表示,前三季度整体指标保持稳健,该行将继续围绕“三增三降”目标,继续深化改革,创新盈利模式,持续提升服务质量与效率,提高客户满意度。 全权

民生银行前三季度实现净利润367.78亿元

近日,民生银行发布了2014年三季报。数据显示,民生银行集团(包括民生银行及其附属公司)前三季度实现归属于母公司股东的净利润367.78亿元,同比增加34.64亿元,增幅10.40%。据悉,前三季度,民生银行积极应对宏观经济形势和监管政策的调整,深入贯彻落实“民营企业银行、小微企业银行、高端客户银行”三大战略定位,紧密围绕“特色银行”和“效益银行”的经营目标,按照年初制定的“稳增长、调结构、抓机遇、控风险、搭平台、提效益”的工作思路,各项业务稳步推进,资产质量总体可控,盈利能力不断提升。 温恬

浦发银行郑州分行“新客理财”邀您尝鲜

近期,浦发银行将推出同享盈增利之新客理财计划,理财新客户可专享收益高于该行同期同类产品0.3%。据悉,浦发银行本次推出的“新客理财”计划产品期限为188天,5万元起售,募集期内预期年化收益率为5.7%(暂定),具有较强的市场竞争力。产品进入申购期后,客户购买后T+1日即起息,且支持7x24小时全天候购买(每工作日17时后的非交易时段及节假日为T+2日起息),快速起息的特点让“新客”瞬间升级为“新闪客”。 杨喆

华夏银行推出“积分连你我,共筑华夏情”公益活动

近日,华夏银行推出“积分连你我,共筑华夏情”公益活动。10月20日至11月30日期间,信用卡持卡人可登录华夏信用卡网站“积分连你我,共筑华夏情”活动专区,按指引操作即可将信用卡积分兑换成爱心公益金,用以捐助北京青少年发展基金会发起的青少年希望阅览室项目。本次活动是该行信用卡首次公益积分捐赠活动,不仅为客户搭建了奉献爱心的平台,同时也增加了信用卡服务功能。 华郑

中信银行前三季度实现净利润322.8亿元

10月29日,中信银行公布了2014年三季度业绩报告。报告显示,中信银行在2014年前三季度保持稳健发展态势,战略转型成果逐步显现。截至报告期末,中信银行规模保持稳健增长,集团资产总额达40458.87亿元人民币,比上年末增长11.11%;客户贷款及垫款总额21241.28亿元,比上年末增长9.42%;客户存款总额28757.25亿元,比上年末增长8.45%;按监管口径计算的存款偏离度为1.83%,满足不超过3%的监管要求。 夏晴月

建行推出住房金融新举措

为更好地支持居民住房消费需求,根据人民银行、银监会有关文件精神,建行推出住房金融新举措,优先满足居民家庭购买首套自住和改善型住房贷款需求。对于贷款购买首套自住房的家庭,贷款最低首付比例为30%,贷款利率下限为贷款基准利率的0.7倍。具体根据借款人购房情况及其信用记录、还款能力等因素等区别确定。 张新乔

银联国际和苏里南银行合作发行拉美首张银联卡

10月29日,银联国际与苏里南银行宣布发行苏里南首张银联卡(卡号以62开头),这也是拉美地区发行的第一张银联卡。据悉,此次发行的银联卡为美元预付费卡,可供持卡人在包括中国、苏里南在内的140多个国家和地区的银联受理网络使用,还可在全球众多商户享受丰富的优惠权益。苏里南银行还计划在明年第二季度发行银联信用卡。 卢长宇

平安银行“平安金融旗舰店”正式上线

近日,中国平安旗下的“平安金融旗舰店”正式上线,消费者可通过网上金融管理账户工具“平安一账通”注册并登录该平台,体验一站式金融产品购买和财富管理。该金融旗舰店植根于平安集团官网,是集服务、商品导购于一体的综合性互联网财富管理,目前可提供保险、银行、信托、贷款等金融产品,还将陆续上线基金、证券等金融业务。 刘欣

光大信用卡推出“半价享美食”刷卡促销活动

近日,光大信用卡推出“半价享美食”刷卡促销活动,该活动合作商家覆盖郑州、洛阳、许昌、焦作、南阳5个城市,其中,郑州的萧记烩面、伊赛牛排、绿茵阁等都是经典美食连锁。即日起至12月15日,每周二,持卡客户至光大信用卡指定合作餐饮商家处刷卡消费,200元内(含)可立享半价优惠。 何凯