

2014年,河南银行业发展成果喜人 新增存贷比首超90% 贷款投放获改善



2014年,面对错综复杂的经济金融形势,在河南银监局的监管引领下,河南银行业积极落实省委省政府关于“稳增长、促改革、调结构、强支撑、控风险、惠民生”的总体要求,改革创新步伐不断加快,有效服务了全省实体经济发展。郑州晚报记者 倪子 通讯员 李擎

服务实体成效凸显

银行业大力支持和高效服务实体经济发展,既是实体经济健康发展、优化升级的需要,也是商业银行等金融机构生存发展的前提和功能转型的意义所在。作为服务实体经济的主力军,银行应牢固树立服务实体经济理念,主动对接国家经济发展战略,逐步加快产品服务创新,进一步提升风险防控能力,不断创新服务模式,切实加强和完善金融服务功能。

2014年,河南银行业本外币存款

41931.13亿元,比年初增加4340.03亿元,比上年末增速11.55%;本外币贷款27583.38亿元,比年初增加3971.3亿元;比上年末增速16.82%,增速同比提高1.38个百分点,增速高于全国优势为近两年最大。

其中,河南银行业2014年新增存贷比首次超过90%,一举扭转了多年来我省银行业贷款投放力度不足的被动局面。金融服务实体经济能力不断增强,有力助推了河南省经济的发展。

支农支小落到实处

2014年,河南银行业注重对经济薄弱领域的支持,以实际行动服务我省小微企业和农村经济的迅速发展。

例如,设立首批小微企业特色支行,参与省银监局和工信厅联合举办的“与万家中小微企业贷款项目对接”活动,专项整治小微企业金融服务收费项目,加大县域资金投放力度,助力

实现基础金融服务“村村通”,推进“金融服务进村入社区”、“阳光信贷”、“富农惠民金融创新”等三大工程等。

2014年末,全省小微企业贷款同比多增159.51亿元,增速高于各项贷款9.17个百分点;涉农贷款同比多增86.7亿元,增速高于各项贷款0.73个百分点,小微、涉农贷款均逆势实现了“两个高于”的目标。

机构体系更加完善

2014年,我省银行业的发展可圈可点。其中,我省首家省级银行——中原银行顺利开业,成为全国实收资本规模最大的城商行。中原银行定位于服务支持中原经济区建设,服务“三农”、小微企业及社区,支持产业集聚区、新型城镇化和新农村建设,支持培育具备区域特色和比较优势的战略产业,增强区域金融风险防控能力。此外,全省首家金融租赁公

司——洛银金融租赁正式成立,为我省企业提供了新的融资方式。

作为农村金融新兴力量的村镇银行展现出了强大的活力,已累计覆盖全省83个县(市),覆盖率高达76%。2014年末,全省银行业累计实现盈利678.63亿元,同比增盈108.11亿元,增速18.95%。可以说,2014年,河南银行业成功迈入高速发展轨道。

服务提升惠及民生

银行作为金融服务行业,服务乃立行之本,只有不断增强服务意识,转变服务观点,强化服务措施,从服务的质量、手段、内容、态度等方面入手,才能提高优质文明服务水平。

在河南银监局引导下,河南银行业开展了银行业金融服务提升活动,争取在3年时间内分别实

现全省服务达标网点比率不低于40%、60%和90%的目标。经过全行业共同努力,2014年,全省银行业机构自评达标网点为571个,达标率51%,自评达标网点的抽查达标率为96%,超额完成了年度目标。对照服务标准和客户满意度,全省银行业评选出100家服务标杆网点,不仅起到了良好的模范带头作用,还为消费者享受更加便捷优质的银行服务提供了保障。



“寻找2014年度郑州地区最美柜员”活动系列报道之十五

在柜面工作中,有时因为所要办理的业务手续相对繁琐,偶尔会遇到有抱怨的顾客,这时候需要的是更周到的服务,更耐心的解释和真诚的微笑。闪冰琳说:“站在客户角度看问题,尽量保证客户的利益,尊重客户的想法,才能做个好柜员。”

郑州晚报记者 倪子 杨长生/文 慎重/图

闪冰琳

民生银行
郑州郑汴路支行
对公柜员



『我用心』根植『客户心』

技能是优质服务的基石

2011年,闪冰琳大学毕业。她怀揣着一颗热情的心,充满期待地加入了民生银行。很快,她便迎来了参加工作后的第一个难题,那就是打字。

“上大学时,我打字很快的,不过用的都是拼音。银行的微机录入系统却必须使用五笔字型,我当时对它完全不了解。”生性不服输的闪冰琳心里暗下决心,一定要在最短的时间掌握五笔输入法,并达到熟练程度。

实习那一段时间,无论吃饭还是午间休息,只要有闲余时间,她都抱着书本努力背字根。由于上班地方比较远,每天1个小时的公交路程也成了

她宝贵的“学习时间”。

“坐在公交车里,望着窗外,看到字就在心里快速拆分,默念如何分解字型。”闪冰琳说,直到现在,看到陌生字还会不由自主在心里进行分解。通过不懈努力,闪冰琳又一窍不通逆袭为五笔“达人”,此后又凭借优秀的业务技能获得多项荣誉。

“千里之行,始于足下”。闪冰琳坦言,银行柜员除了要树立自觉的服务意识和良好的心态,更重要的是不断培养和提高个人修养、专业技能和综合素质,这样才能将现实的服务工作做好、做精。

“用心”才是最好服务

民生银行郑州郑汴路支行周围中小企业客户居多,特别是以东建材为主的家居建材行业。这些客户现金业务量大,结账时间较晚。在负责对公柜台期间,闪冰琳一天要办理200多个业务,工作量非常大。由于大多数商户选择中午和下午临下班时办理业务,闪冰琳几乎没有一天能按时吃午饭。下午5点对外营业时间结束后,她还得继续为已经排上号的客户办业务。

除了要顾及生意人的时间安排,这些公司客户中,不少因为规模小缺乏专业会计,在填写现金支票、转账支票等对公业务单据时,常常错误百出。她说:“银行规定,单据上不可以有任何修改和涂抹。遇到不熟练的会

计,我都会事先写好模板,然后让他们对着誊抄。”

授人以鱼不如授人以渔。闪冰琳不仅协助他们填写单据,还会把常用的会计知识和技能教给客户,不少老客户都称赞郑汴路支行是他们公司的“会计培训班”。

也许有人会问,做这些工作又不会为自己带来收益,为什么还要热心去做?闪冰琳认为,用心来为广大客户服务才是最好的服务。“当听到客户说‘你的活儿干得真快,那个小姑娘态度真不错,民生银行就是好’这样的话的时候,自己心里就万分高兴。那并不光是对我的表扬,更是对我们银行服务的认可,激励着我不断进步。”