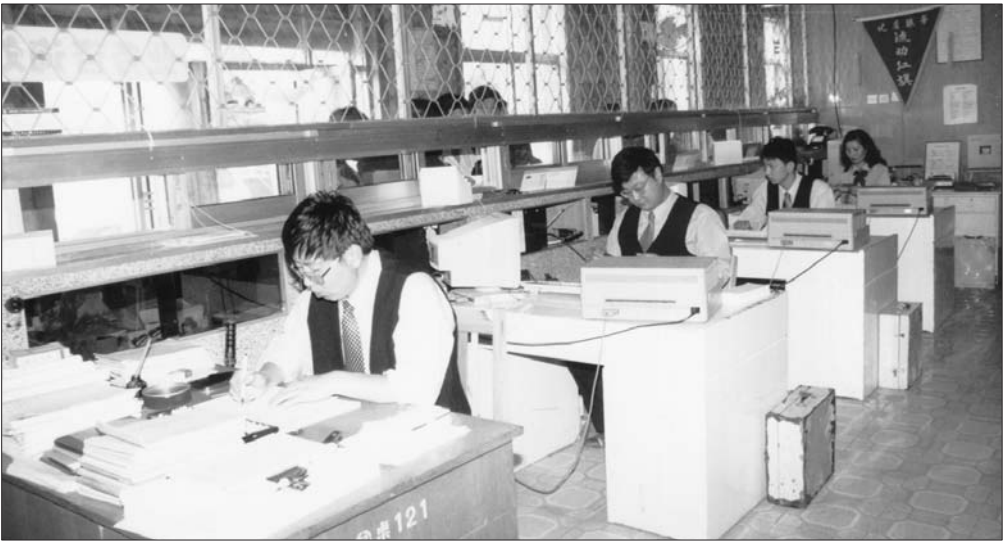


“改革开放看工行”系列专题报道之九>>

“窗口服务”抒写工行嬗变



从网点环境到服务,从办理业务的速度到服务内容,从纯手工到智能化……35年间,工行德州分行不断打造体验“软实力”,从形象到服务都悄然发生着变化,而这也体现着工行德州分行因时而变,因势而变,革故鼎新,标准化管理、智慧化创新,使工商银行“你身边的银行,可信赖的银行”的工行品牌历久弥新。

记者在工行德州分行看到一组老照片,该行的工作人员向记者介绍,这是一组上世纪90年代中期工行德州分行某网点内外景的照片,高高的柜台,被防护网笼罩的窗口,办公桌上有一台电脑,除了这台相对现代化的办公工具以外,其余的办公用具便是银行几十年一直在用的,算盘、海棉盒、印模、现金付讫章等。

该行工作人员向记者介绍,在上世纪90年代初期及以前,储蓄、出纳柜一般都是两个柜员,一个初审,一个复核,才能把款付出。如果单位用款时,需单位财务人员拿现金支票到支行计划科审批,看是否可以支取,然后到会计科记账,会计科在现金支票上编号并发给财务人员铜牌,会计科将计账后的现金支票传到支行出纳科,出纳科付款员根据

支票上的编号叫号,核对后收回铜牌进行付款,这充分体现先记账后付款的出纳制度;1993年以后经过改革,储蓄柜口实施了柜员制,逐渐变成了单人临柜,这样节省出来的人可以增加柜台,窗口多了,便提高了工作效率,客户等候时间大大缩短,这在90年代也算是一项大的改革。

而今20多年过去了,工商银行也已经成立超过35周年,经过专业银行、商业银行、股份制商业银行的变迁,在工行德州分行一个普通的柜台收付款、会计记账、个人业务、对公业务早已合并在一起,一个柜员便可以办理这所有业务。同时大部分业务已经不需要到柜口,直接自助在先进便捷的智能化设备上办理,甚至足不出户便可以在手机上通过工银融e行、融e联上轻松办理……发工资时不会再有摆在柜台上的大量现金,工资早已代发,直接打到员工卡上,

一个信使服务便知道工资什么时候发的,发了多少钱;柜员办业务除了加盖个人名章,其余业务章在打印凭证时便直接打印上去;柜员用的电脑可以办理的业务也覆盖了银行所有的业务。柜员不再需要算盘,不再需要在下班结账时翻打凭证,达到账实相符,只需电脑打出的轧账单与实物相符。

短短35年的时间,工商银行已从一个纯手工的传统银行发展成为了现代化的股份制商业银行,从单一的工商信贷、人民币储蓄业务到现在的“金融便利店”,更好地满足了客户的个性化体验;从网点单一柜面业务到网点自助智能终端、智能银行,工银融e行、融e联,客户足不出户,购物缴费等需求一键搞定,形成了以“金融服务无间隙”、“金融服务总管家”和“金融服务终点站”为内涵的亮丽服务品牌。

(宋开峰)



德州农商银行

创新信贷产品 全力支持零售业务大市场

德州农商银行的战略定位是“农村小微金融服务”,在德州农商银行人看来,农村金融和小微金融是一片大“蓝海”,专注服务“小”客户,精准市场定位是农村金融服务有效传输的前提,通过服务小客户来撬动零售业务大市场。

“农金系列产品” 助力支农支小

德州农商银行创新研发农金系列产品——“惠农消费贷”、“家庭农场贷款”、“大棚贷”、“双保惠农贷”、“信保扶贫贷”等信贷产品,服务范围涵盖农户家庭的综合消费、养殖、种植以及经营性需求,引导广大农民、种田能手和专业大户成立家庭农场,为养殖户

提供一条龙服务,激活现代农业金融服务链条。

“三农”定位也真真切切地体现在客户经理的日常工作中:他们发挥“挎包”精神,常常是卷起裤腿,走在田间地头,挖掘贷款需求;头顶烈日,进村入户,对养殖户详细走访分析,建立农户信用档案。

德州农商银行服务“三农”的底气来自于特色微贷技术和农户信用档案的建设,该行的三农服务不是一个抽象的概念,而是实实在在体现于客户服务、信贷产品、助农服务点等农村金融服务的方方面面。截至目前,涉农贷款余额54.05亿元,占比达到66.53%。

精准发力强化“造血”帮扶

该行也巧用了“小”劲,“以小带大”的服务手法,走出了造血式金融帮扶的新路子,以助力“乡村振兴”战略为契机,金融助力擦亮“老字号”牌匾,加强农业特色龙头企业的培植、支持,借鉴推广“金融机构+龙头企业+合作组织+基地+农户”的模式,以全产业链发展为方向,加大龙头企业、现代农业等新型农业经营主体的支持力度,做大做强特色产业、优势产业,起到“支持一企、带动一村,支持一社、带动一片”的作用,有利地促进了当地农业产业化建设。

创新信贷产品 深耕区域零售金融市场

面对新的市场形势,德州

农商银行围绕“转方向、调结构、扩总量”思路,着力推进以客户为中心的“大零售”业务战略,将发展零售业务作为转型重点,向“普惠金融、零售业务、家庭银行、创新创业”四个方面转变,创新推出了“速贷通”消费贷款、“园丁贷”、“租金贷”、“拥军贷”、“信e贷”等信贷产品,积极抢占零售业务市场。瞄准个人经营类贷款、公职人员综合消费贷款、零售类贷款,对农区村庄、社区居民、专业市场、沿街商铺、企事业单位“五大客群”,抢抓先机,全面出击,深耕区域零售金融市场,开拓零售银行业务引领转型发展的新格局。

该行还延伸“惠农”服务内涵,创新启动“社区金融夜校”活

动,深入开展“金融知识进万家、理财大讲堂、外来务工人员大讲堂”等金融知识普及活动,授课内容包括理财业务、“家庭亲情贷”贷款产品、信e贷、智e购等金融知识、惠农政策、致富信息等,为农户提供标准化、流程化、批量化、科技化、定制化的服务模式,活动发放宣传折页5600余份,受益群众4500余人。

即便服务于“小”客户,德州农商银行的体量却悄然成长。放在更长时间轴上看,德州农商银行的存款余额、贷款余额均走出了上升的曲线。截至目前,各项存款余额达到134.02亿元,较年初增长9.83亿元;各项贷款余额81.58亿元,较年初增长13.29亿元,各项业务均向高质量发展。

(孙海敏)

资讯

中国银行

推出信用卡分期购车 让您“买车有面儿”

“太好了!我用信用卡刷了一辆车!不是咱有钱,是卡分期让咱有面儿!”在新湖中行的营业厅,刚办理完信用卡分期业务的刘洋高兴地向同伴炫耀。

刚上班没几年的刘洋,早就看中了一辆越野车,无奈积蓄不宽裕,也只能望车兴叹。一次偶然的机 会,他去中国银行办理信用卡还款业务,得知中国银行信用卡可以分期付款买车,而且捷豹路虎、凯迪拉克、别克等众多一线品牌车可以任意选择。这可把刘洋给乐坏了,抱着试试看的态度,他做了一笔信用卡分期购车的业务,还真把心仪的爱车开回了家!

信用卡分期购车是中国银行推出的一种信用卡分期业务。持卡人可申请一定信用额度用于购买消费类汽车,按照还款周期可分2年-5年不等,客户通过每月还款以减轻资金压力。

目前,中国银行新湖支行是中行唯一一家以分期业务为特色的分支机构,是中国银行践行社会责任,落实“一次办好”的又一重大举措。该支行以汽车分期为重点,家装分期为突破,优客分期为补充,为州城人民提供更加专业的金融服务。自挂牌以来先后与捷豹路虎、凯

迪拉克、别克等众多一线品牌车商签署协议进行合作,为解决客户提车慢、经销商回款慢等效率问题,该行引入大数据分析,借用三方专业平台实现业务“秒批”。

客户自申请到审核整个过程只需半个小时,大大提高了业务审批效率,得到了客户广泛认可。此外,中国银行依托平台优势与汽车厂商签约合作,针对部分热门车型更有0费率等优惠政策。客户无需承担额外担保及其他费用,只需承担相应分期手续费。最高分期金额80万元,分期期限最长可达5年。最重要的是,手续简单,持“两证一卡”即可申请办理。

世界那么大,还不开车带着心爱的她去看看?

(李琨)