

作为地方银行,平顶山银行积极打造具有自身特色的金融服务,两个网点荣获“2014年度河南省银行业文明规范服务示范单位”——

平顶山银行以客户为中心提升服务质量

近日,省银行业协会发文表彰“2014年度河南省银行业文明规范服务示范单位”,在全省113个获此荣誉的银行网点中,我市占5个,而平顶山银行营业部、优越路支行名列其中,收获颇丰。近日,记者就此进行了深入采访。

营业部再获殊荣

平顶山银行营业部一直是全行对外服务形象展示的示范窗口,获得了诸多肯定,仅在服务方面就曾在2006年、2008年获得中国银行业协会“文明规范服务示范单位”称号,在2011年获得省银行业协会“2010年度河南省银行业文明规范服务示范单位”称号,还获得了全国“巾帼文明岗”、“全国工人先锋号”等称号。

走进位于市区开源路与湛北路交叉口和平顶山银行营业部大厅,首先感觉到窗明几净,整齐有序,热情的大堂经理主动引导服务。客户办理业务时,大堂经理会热情地为其免费复印。取完款,在现金柜台前有最新冠字号码存储功能验钞机可以查验,大额取款时还会获得免费环保手提袋。如果开通网上银行,大堂经理会详细介绍如何进行首次登录、修改密码。

营业部有关人士告诉记者,营业部全体员工本着“以发现和满足客户需求为目的”为客户提供全方位的便捷金融服务。

营业部采取了增设弹性柜台、推行弹性排班的制度。根据客户及业务量规律,总结出周末、假期前和月初业务量较多,就在这几个时间段或根据实际情况,及时将两个现金柜台增设为3-4个,使客户排队不超过3人,

解决银行存取款排队的难题。作为人民银行现金收付业务的示范单位,营业部把为客户兑换主辅币业务作为特色服务品种之一,尽量满足客户的需求,很多客户舍近求远,坐着出租车前来兑换主辅币。如果当时不能满足,临柜人员会主动记下客户姓名和联系方式,并在组织好零钱后及时通知客户兑换。

营业部承担着总行各业务部门客户的结算业务,积极为贷款客户开辟结算、签发银行承兑汇票、贴现业务的“绿色通道”,结算柜台总是在最短的时间内为客户办理好入账手续和汇票业务,保障了客户资金的快速流通。

平顶山银行在行政事业单位代发工资项目中中标,营业部积极挑起了代发业务的重任,因业务娴熟、服务快捷高效,得到了行政事业单位客户的赞誉。

据了解,为在激烈的竞争中以特色服务满足客户需求,营业部开展规范服务明星的“造星”工程,综合评选季度和年度服务明星,将其照片在营业大厅张贴公布,营造了你追我赶、创先争优的良好氛围。

优越路支行着力网点转型

如果说平顶山银行营业部是老兵,作为全行网点转型首个试点支行的优越路支行则是网点转型新秀。该支行位于市区中兴路与优越路交叉口附近,周边银行网点众多。如何在激烈的竞争中发展,该支行行长刘嘉邦介绍,他们围绕金融服务提升抓网点转型,抓好网点转型促进金融服务提升,在打造环境、提升内功、深化服务、创新管理、强化监督等

方面着力。

优越路支行营业面积不大,却布置得井井有条,划分了引导区、自助服务区、非现金区、现金区、客户等候区、VIP理财区、贵宾室等7个功能区,配备了排队机、大堂经理台、填单台、液晶电视,建设了功能齐全的24小时自助银行及电子银行体验设备。柜台上为客户提供了糖果、填单台上放置了便民服务箱,贵宾室内提供咖啡饮品、茶品和高品质的报刊以及为客户等候时段专供产品短片、行歌MV,无不体现出打造“首选的金融伙伴”的服务用心。

该支行狠抓员工培训,定期邀请专家和业务骨干给员工授课,通过模拟操作、评比测试、业务竞赛等方式巩固学习效果;推行以尊重与鼓励为主的网点精神,设立网点“精神墙”“文化墙”和生活园地,对员工的激励、表扬形成系统,包括晨会及工作中获得口头表扬与感谢,获得表扬卡,每月评选服务明星,树立服务先进典型等。

该行还推出了许多特色服务。首先是特殊业务,特别办法。今年6月的一天,有位客户为卧病在床的老人办理定期存单挂失,解挂时无法办理相关手续,营业室主任带领经办柜员上门请老人签字确认,客户十分感动,主动将自己在他的30万元存折过来。其次是作为社区银行创建示范单位,支行经常在周边几个大型社区开展金融服务进社区活动,得到附近居民的一致好评。再次,该支行承担着微小贷款部的放款结算业务,积极为贷款客户开辟结算的“绿色通道”。

通过扎实的工作,优越路支行实现了由交易结算型网点向营销服务型网点的转变,

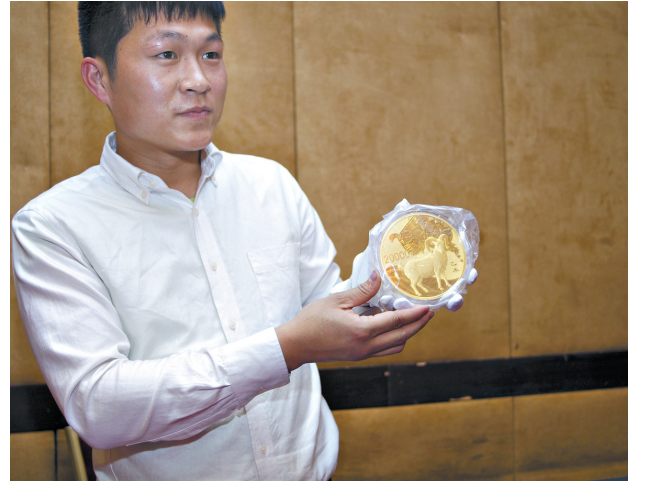
服务质量显著改善,客户满意度和经营业绩明显提升。

打造客户“首选的金融伙伴”

作为地方银行,平顶山银行大力推进以客户为中心的服务管理体系建设,培育“一切为了客户”的服务文化,积极打造具有自身特色的金融服务,有效满足了不同层次的金融需求,赢得了中小企业和市民的广泛赞誉。该行在全省率先、独家推出“金通道”人工自助银行,全天24小时提供金融服务;推出保管箱、网上银行、手机银行、微信银行、代理缴费、银医通、物业卡等特色产品服务;推出了“鹰城财富”系列理财产品;全市首家开展微贷业务,推出“易优兴”系列产品;致力于推进社区银行建设,使各项金融服务深入企业、市场和社区。

2013年起,该行把网点转型作为一项战略性工作积极稳妥推进,最终建立以客户为中心,以渠道为载体,以产品为手段,以队伍为主体,以机制为保障,转变管理发展方式,提高客户和员工两个层面的满意度,真正把营业网点建设成为“客户需求征集点和实现点,产品需求的提出点和改进点,营业服务的落脚点和关键点”。

谈及获奖,平顶山银行有关负责人表示,提升金融服务能力的道路只有起点,没有终点。下一步,该行将在不断加强硬件设施建设的同时,健全完善规章制度,优化工作流程,细化服务标准,抓好制度落实,使服务环境、服务设施、以及服务的形式、内容和质量得到全面提高,努力使平顶山银行成为中原地区最具竞争力的品牌银行,成为平顶山在全省乃至全国的一张靓丽名片。(本报记者 魏新伟 通讯员 王珏)



售价上百万元金币亮相鹰城

12月17日下午,由中国金币总公司发行、北京宝泉钱币公司在平顶山宾馆联合举办的贵金属金银高峰论坛活动现场,各种羊年纪念币、银币亮相,其中,一枚全球限量发行100枚、售价达128万元的乙未(羊)年两公斤圆形纪念金币吸引了众多眼球。图为销售人员在向客户讲解这枚金币。

本报记者 魏新伟 摄

建行开展跨年网络营销活动

参与者有望获得iPhone5s

本报讯(记者魏新伟)记者12月17日从建行平顶山分行获悉,12月20日至明年1月10日,建行将在全国范围内开展“旗开得胜红包”跨年网络营销活动,参与者有望获得iPhone5s、话费等奖品。活动内容包括献锦旗、红包、全民讨红包和缴费抽奖4个部分。客户既可定制个性化锦旗赠送好友,还可以邀请小伙伴一起组团向“土豪”讨红包,新颖有趣。

三是奖品丰富。活动共配置iPhone5s、iPadMini、善融券、彩金券、话费券、游戏点卡券等各类奖品57万份,价值457万元。

四是参与门槛低。客户只要关注“中国建设银行”微信公众号或通过建行“悦生活”平台办理一笔符合条件的缴费交易,即可参加活动。客户既可通过建行微信公众号、微博入口参与活动,也可通过PC端扫描二维码,点击微博链接方式参与。

人保财险移动终端推出活动

新老客户四重大礼奖不停

本报讯(记者魏新伟 通讯员柳粉霞)记者12月17日从人保财险平顶山市分公司获悉,人保财险针对移动终端客户推出活动,即日起至2015年1月12日,凡活动期间通过“中国人保”APP、wap、微信完成投保客户,享“专享礼”。

按照活动政策,凡在2014年购买人保车险的客户(不限渠道),关注“中国人保”、“人保车险”微信,输入“我要洗车+投保电话号码”进行客户验证后,下载“中国人保”客户端并完成注册验证,即可获得“1元洗车卡”。

同时,在“人保车险”微信完成车险试算,成功试算车险保费的车主,即可获赠20元京东商城购物卡,每天仅限2000张,先到先得。

通过“中国人保”APP、wap、微信购买人保车险的客户,完成订单支付即赠30元亚马逊网站礼品卡,并可抽奖,奖品为平板电脑、500元加油卡。

针对旅游客户也有活动。通过“中国人保”APP、wap、微信购买旅游意外险产品的客户,可参与抽奖,奖品为3000元旅游基金。

人保网上投保 分分钟可搞定

人保车险网上投保已成为许多车主常用的投保方式。究其原因,在于网上投保价格优势明显,而且方便快捷。

据人保财险平顶山市分公司有关人士介绍,车主可直接登录人保财险官网(www.epicc.com.cn),或者扫描二维码加入“中国人保”微信,下载“中国人保”手机客户端等三种方式,根据自身的情况自助选择投保,实现7×24小时随时在线支付、在线查询、在线续保,首次投保流程下来用不了10分钟,续保更可在3分钟内解决。网上购买车险打破了以往的代理方式,直接让利给车主,商业险立省15%。此外,人保财险网上车险经常推出各类优惠活动,让投保人在

节省保费的同时还能获得不少礼品。需要注意的是,人保车险网上投保后,要保存好电子保单,万一出险应在48小时内拨打人保95518客服热线进行报案。在发生保险责任事故后,保存好与保险事故相关的证明和票据。索赔时,只需提供相应的手续和凭证即可享受快速理赔。人保财险在收到保险凭证后,经审核对于属属保险责任范围内的事故,客户到人保财险当地机构办理理赔。自保险事故发生之日起两年内,若被保险人或其受益人没有提出赔偿申请,即视为自动放弃权益,保险公司不再赔偿保险金。(魏新伟 柳粉霞)

“金穗·工会会员服务卡”首批发行3万张

本报讯(记者魏新伟)12月12日上午,“金穗·工会会员服务卡”首发仪式在总工会举行,首批3万张卡将陆续发放到工会会员手中。

据介绍,“金穗·工会会员服务卡”是具有金融功能的IC卡,由总工会、农行平顶山分行联合推出,发卡对象为我市近百万名工会会员。该卡分为信用卡和借记卡两种。该卡实行实名制管理,能通过芯片存储、读取工会会员个人信息。持卡人可享受包括衣、食、住、行、游、购、娱在内的各类签约商家所提

供的打折等多种优惠服务。目前,联盟商家已有上百家。此外,生活困难的持卡人可享受总工会免费或部分补贴所提供的法律援助、职业介绍、职业培训、劳动争议调解等服务,同时享有困难帮扶救助项目;困难职工救助、帮扶资金、“金秋助学”救助资金等款项,今后都将直接转入卡内。下一步,我市各县(市、区)总工会、直属企业工会将逐步推进“工会会员服务卡”申领工作,真正实现“一卡在手,服务全有”“持卡消费,生活实惠”的全新模式。

广发银行推出小企业贷款产品“随心贷”

本报讯(记者魏新伟 通讯员王兴宇)记者12月17日从广发银行平顶山分行获悉,围绕打造“中国最高效中小企业银行”战略目标,广发银行继推出股份制银行首张单位结算卡——银联捷算通卡后,近日推出小企业“随心贷”,满足抵押类小企业客户随借随还的资金需求。

据介绍,“随心贷”主要适用于核心城市内拥有住宅、写字楼、商铺或商场等优质房产,资金周转较快,存在随借随还资金需求的小企业客户。“随心贷”具有多、活、好、省的鲜明特点。

“多”即额度高、抵押率高。“随心贷”授信金额最高达1000万元,其中随借随还额度最高达500万元,充分满足小企业的资金周转需求;房产抵押率最高达80%。

“活”即随时随地、随借随还。客户可通过广发银行企业网银或小企业手机银行可7×24小时满足贷款随借随还的需求;贷款按日计息,降低融资成本。

“好”即办理门槛低、贷款期限长。申请“随心贷”门槛低、准入标准简化;授信期限最长两年,单笔贷款期限最长1年。

“省”即资料简单、节约费用。办理“随心贷”所需资料简单,仅需提供上年度财务报表;仅需办理一次最高额抵押手续,节约企业评估费用,降低企业融资成本。

广发银行平顶山分行提醒小企业客户,咨询办理“随心贷”可致电3799138。



黄金价格缓慢上升

12月18日,一些市民在市区一家商场选购黄金饰品。据了解,受国际金价影响,近期本地市场黄金饰品价格缓慢上升,当日市区部分一线品牌黄金饰品的销售价格较280元左右(不含工本费)。

本报记者 姜涛 摄

一市民信用卡被盗刷32947元

警惕骗子以提高信用卡额度进行诈骗

本报讯(记者魏新伟)想提高信用卡的信用额度?小心信用卡诈骗!近日,市民赵女士被提升额度的假冒短信诈骗,信用卡瞬间被盗刷32947元。

赵女士介绍,12月8日上午10点半左右,她的手机接到一条显示95516发来的短信:“尊敬的客户,根据您的个人信用记录综合评分,您名下信用卡可办理提升额度业务,如需办理请用手机登入wap.95516sq.com/cn/。”她点击短信链接后,按照网上要求输入信用卡卡号、密码,随后,网上要求她下载安全控件。没想到,信用卡额度没提高,却收到4条银行发来的短信,短信显示,她的信用卡在深圳一公司被刷卡4笔,金额总计32947元。目前,被刷卡款已被银联冻结,有可能被追回来。

据我市一家商业银行理财经理介绍,95516是银联的客服电话,因此有些客户就认为这是银联的短信。其实,这是冒充银联的诈骗短信。内容大同小异,短信中“95516”后面的字母不同。再者,银联是第三方支付机构,不能单独发行信用卡,而对信用卡的调额、管理都有商业银行负责,因此,冒用银联名义的诈骗其实很低级。

事实上,诈骗分子除了假借银联的名义外,还假借商业银行的名义。记者12月18日接到一家股份制银行官方客服的短信称,近期不法分子冒用该银行信用卡中心电话、短信,以代客户提高额度、快捷贷款等理由骗取信息进行盗用,因此,提醒持卡人切勿在陌生网站填写或向他人透露个人信息及卡片信息。

据我市银行界人士介绍,信用卡的信用额度由商业银行根据持卡人的资产实力、信用状况、用卡情况等综合确定,固定额度调整一般由银行考察,临时额度调整由持卡人提出申请。大多银行会推荐目标客户办理信用

卡,但不会提示客户信用卡额度调高,更不会发送这样的短信。

我市银行人士提醒,信用卡持卡人务必增强信用卡防范意识,如果自己有提高信用卡额度的需要,必须通过银行正规途径,拨打银行官方客服电话或亲自前往柜台办理信用卡额度变更事宜,防止他人窃取身份和银行卡信息。同时,平时不要盲目向他人透露身份信息、信用卡卡号、密码、验证码等信息,以免上当受骗。

中国银联网上客户人员也告诉记者,遇到显示银联发来的调额短信,不要相信短信内容,要及时拨打110进行报警。另外,警方设有专门接受短信的电话号码,建议将欺诈短信,加上向您发送欺诈短信的手机号码一起转发至该电话号码:13321993333或12110。移动手机用户,还可向中国移动举报,短信举报方式可联系10086。

省环保厅、河南保监局联合出台政策

五类企业试点投保环境污染强制责任保险

本报讯(记者魏新伟)记者近日从市保险行业协会获悉,河南省环保局、河南保监局日前联合下发《关于开展环境污染强制责任保险试点工作的实施意见》(以下简称《实施意见》)明确,5类行业企业试点投保环境污染强制责任保险。

据介绍,环境污染责任保险是以企业发生污染事故对第三者造成的损害依法应承担的赔偿责任为标的的保险。2007年,原环保总局和保监会联合印发《关于开展环境污染强制责任保险试点工作的指导意见》,启动了环境污染强制责任保险政策试点工作。

我省的《实施意见》明确,开展环境污染强制责任保险试点工作,逐步建立完善企业风险社会分担、环境风险有效防控、损害赔偿迅速到位的环境污染强制责任保险体系。运

用保险工具,以社会化、市场化途径解决环境污染损害,促使企业加强环境风险管理,减少污染事故发生。

《实施意见》明确了环境污染强制责任保险的试点范围,分为强制投保的企业和自愿投保的企业。下述行业涉及重金属污染物产生和排放的企业,按照国务院有关规定,投保环境污染强制责任保险。一是重有色金属矿(含伴生矿)采选业;铜矿采选、铅锌矿采选、镍钴矿采选、锡矿采选、钨矿采选和汞矿采选业等;二是重有色金属冶炼业;铜冶炼、铅

冶炼、镍钴冶炼、锡冶炼、钨冶炼和汞冶炼等;三是铅蓄电池制造业;四是皮革及其制品业;皮革鞣制加工业等;五是化学原料及化学制品制造业;基础化学原料制造和涂料、油墨、颜料及类似产品制造业等。

《实施意见》明确,鼓励下列高风险企业投保环境污染强制责任保险:一是石油天然气开采、石化、化工等行业企业;二是生产、储存、使用、经营和运输危险化学品的企业;三是产生、收集、贮存、运输、利用和处置危险废物的企业,以及存在较大环境风险的二恶英排

放企业。

据悉,环保部门将会同当地财政部门,在安排环境保护专项资金或重金属污染防治专项资金时,对投保企业污染防治项目可以予以倾斜;将投保企业投保信息及时通报银行业金融机构,推动金融机构综合考虑投保企业的信贷风险评估,成本补偿和政府扶持政策等因素,按照风险控制、商业可持续原则优先给予信贷支持。对应当投保而未及时投保的企业,及时提供信息给银行业金融机构,为其客户评级、信贷准入退出和管理提供重要依据。