

# 我市银行业金融服务提升活动扎实推进

## 去年银行业机构金融服务最终达标率54%

本报讯(记者魏新伟)2014年起,全市银行业扎实开展以“学比赶超”为主题的金融服务提升活动,目标是实现当年金融服务达标率不低于40%的阶段性目标。目前,平顶山银监分局的评价结果新鲜“出炉”:全市银行业金融服务最终达标率54%,高于全省最终达标率49%的5个百分点,初步形成“比有标准、学有榜样、赶有目标、超有对象”的良好氛围。

### 金融服务达标率54%

据了解,金融服务提升是全省银行业自2014年起开展的活动,活动提出,要用三年的时间使服务达标率超过90%。我市银行业金融服务提升活动开展以来,全市银行业按照《河南银监局进一步提升全省银行业金融服务水平的指导意见》和《平顶山银行业金融服务提升活动实施方案》的要求,加强领导,广泛动员,强化培训,认真评价,采取了一系列行之有效的措施,推动了金融服务提升活动顺利开展。

金融服务达标与否,通过多道程序确定。自评:全市719家银行业机构中,纳入自评范围的有7类、709家机构,参与自评的485家机构中,自评达标机构263家,自评达标率54%。抽查:按照实施方案提出的“对自评达标机构抽查比例不低于10%”的要求,市银行业协会配合平顶山

银监分局从各家自评达标机构中选取36家进行抽查,达标率100%。暗访:委托第三方社会中介机构对我市银行业机构金融服务达标情况进行暗访,暗访达标网点36家,暗访达标率100%。

经过自评、抽查以及暗访三个阶段的综合评价,2014年全市银行业机构金融服务最终达标率54%,高于实施方案提出的40%的达标率目标14个百分点,高于全省最终达标率49%的5个百分点,初步形成“比有标准、学有榜样、赶有目标、超有对象”的良好氛围。

金融服务的提升,从金融机构获得荣誉方面也得到印证:工行平顶山分行营业部被中国银行业协会授予安全管理先进单位;工行建西支行营业部被中国银行业协会评为2014年度中国银行业文明规范服务十佳示范单位及中国银行业文明规范服务五星级营业网点;工行建西支行营业部、建行煤炭专业支行、建行建北支行、平顶山银行营业部、平顶山银行优越路支行获评2014年度河南省银行业文明规范服务示范单位;河南省银行业协会授予工行平顶山分行营业部为安全管理先进单位,授予市郊农村信用合作联社张守峰为安全防范先进个人;工行平顶山分行营业部、工行火车站支行、农行新华支行东安路分理处、兴业银行体育路支行、平顶山银行东环路支行获评2014年度河南银行

业金融服务标杆银行。

### 多举措促服务质量再提升

虽然银行业服务质量得到了明显提升,但在服务设施、服务行为、服务效率、服务管理等方面有待进一步提升,对此,平顶山银监分局已作出部署。

抓好整改落实,确保落实到位。针对2014年活动中发现的问题,各银行业机构要严格落实整改。各银行业机构应建立服务管理绩效评价制度,将服务质量纳入各支行网点经营绩效考核指标体系当中,严格进行考核。

完善服务实施,注重“人性化”服务。各银行业机构应进一步完善网点服务设施和服务功能,进一步改进客户消费体验,结合自身营业网点结构、环境因素,配置具有本网点服务特色的配套服务设施,摆脱银行网点千篇一律的高大上形象,服务设施做到日日有人管、日日不间断,给客户带来温馨、舒适的“家”感觉。

规范服务行为,提高客户满意度。各银行业机构应进一步加大对大堂综合管理,更好地发挥大堂经理在客户引导分流中的核心作用;主动确定一定数量的网点,试行开展银行网点服务语言标准化、服务流程标准化,即服务“两标准”工作;规范收费行为,切实做到“七不准,四公

开”,严禁附加不合理贷款条件,彻底杜绝六类不合理收费行为。

提升服务效能,深化精益服务。在柜面服务方面,认真落实弹性服务制度,根据实际情况开展延时、错时服务,在业务高峰期增开柜面窗口,尽量缩短客户排队等待时间,丰富柜面服务功能,切实发挥网点服务主渠道作用。在功能分区和分层服务方面,设置不同的功能分区和服务岗位,注重不同岗位之间的衔接配合,为客户提供一站式服务。

强化服务管理,提升服务质量。各银行业机构应进一步完善客户投诉处理机制,妥善解决客户投诉事项;对营业网点发生的服务质量事故和因客户投诉引发的声誉风险,应将处理情况纳入经营绩效考核评价体系。银行业协会要配合监管部门建立银行服务督察制度,对银行服务进行跟踪评价,对发生重大服务质量事故的银行业机构,应与监管评级挂钩,并计入高管人员年度考核档案。

履行社会责任,发展普惠金融。各银行业机构要积极推动经济发展方式的转变,保持合理的信贷投放节奏,加大对重点领域和薄弱环节的信贷投入;积极支持社会公益、慈善事业,组织开展扶贫帮困、助老助残、助学支教、无偿献血或送温暖工程等相关公益活动,并采取不同形式开展社会志愿者服务活动。

## 人保财险平顶山市分公司: 校方责任险 保障近百亿

本报讯(记者魏新伟 通讯员滕丽 杨瑞芳)3月24日,郑县一中中等专业学校将一面写有“情系客户 真诚服务”的锦旗送到人保财险平顶山市分公司,感谢公司快速理赔。

1月8日,该校学生张某因私自离校,在校外意外死亡。人保财险平顶山市分公司接到被保险人报案后,及时跟踪案件进展情况,并参与案件的调查取证工作。3月18日,该公司收到被保险人送交的索赔材料,立即启动校方责任险绿色通道,与被保险人达成协议签字确认后,并于当日迅速理算、核赔完毕,将14万元赔款以银行转账形式到被保险人指定的账户上。

从近几年教育机构办学过程中发生的事故来看,校方事故日益增多,且事故呈现出多样性、复杂性。校园类事故不仅给学生本人及其家长带来终身的痛苦,而且给教育行政部门和学校正常工作带来严重困扰。

2008年,省教育厅开始财政补贴为全省师生开办校方责任险业务。校方责任险作为人保财险一个传统的责任保险险种,有着多年的经营基础和丰富的保险经验。长期以来,人保财险平顶山市分公司一直充分发挥保险风险管理功能,以服务平安校园、和谐校园为宗旨,为全市36万师生在校出现的各种突发事件和意外事故提供了近百亿元的学校类风险保障,累计已赔付金额超千万元,惠及广大师生,为我市创建平安校园、维护正常教学秩序等方面发挥着重大作用。

下一步人保财险将继续发挥“人民保险为人民”的服务宗旨,充分发挥国有企业所肩负的社会责任,不断创新工作模式,充分发挥网点、人员、技术等核心竞争优势,不断提升校方责任险绿色通道服务工作,提升客户满意度,为构建“平安校园”做出贡献,努力做让人民满意的保险公司。

## 平安人寿平顶山中心支公司四月迁新址 届时,老客户光临可获赠小礼品

本报讯(记者魏新伟)平安人寿平顶山中心支公司发布信息称,公司将从下月初开始陆续搬迁至神马大道与开源路交叉口东500米路北办公,预计4月7日前搬迁完毕,届时,老客户光临新址将有精美小礼品赠送。

据介绍,平安人寿成立于2002年,是中国平安旗下的重要成员。从规模保费来衡量,是目前国内第二大寿险公司。目前,平安人寿在国内共有41家分公司,超过2800个营业网点,拥有60余万名寿险销售人员,服务网络遍布全国。平安人寿平顶山中心支公司成立于2004年,在市区开源路中段广厦置业大厦办公至今。经过11年的发展,该公司个险人力突破千人,成为平安人寿系统大型机构。目前,该公司下辖叶县、宝丰、舞钢、鲁山4个支公司,郑县支公司正在筹建。

秉承“专业让生活更简单”的品牌理念,平安人寿产品体系清晰完整,涵盖了寿险领域内的普通、分红、万能及投连等各种保险产品,可为客户提供全方位的保障与理财服务,与客户充分分享中国平安“一个客户、一个账户、多个产品、一站式服务”的综合金融服务优势。

多年来,平安人寿平顶山中心支公司本着“为客户提供一站式综合金融服务平台”的理念不断前行,在综合实力、客户服务、企业社会责任等方面表现优异,屡屡获得权威机构及上级公司的表彰:2008年获评平安人寿系统优秀英才机构;2012年被评为平顶山中心支行评为金融系统反洗钱工作先进集体,还荣获鹰城金融总评榜市民最满意保险公司;2013年被总公司授予2012年度平安人寿先进单位;2014年被平顶山晚报、市消费者协会、市保险行业协会评为消费者最信赖的保险品牌。

## 市郊农信联社: 电子银行业务免费用

本报讯(记者魏新伟 通讯员王重阳 王彬)眼下,市郊农村信用合作联社推出“电子银行业务优惠大礼包”,将金燕IC卡、手机银行、网上银行、短信提醒服务等电子银行业务一并打包,免费供客户选择使用,送上一份安全、便捷、实惠的金融服务大餐。

为引导广大客户积极将原有磁条银行卡升级为更加安全、功能更加强大的金燕IC卡,为客户提供更加便利、实惠的服务,该联社推出的“电子银行业务优惠大礼包”包含以下4种产品和服务:一是磁条卡免费升级为金

燕IC卡,并免费赠送手机银行、网上银行业务;二是客户开办手机银行业务,免除其手机银行开卡工本费、服务费、一切转账手续费、手机充值手续费等;三是客户开办网上银行业务,免除其年服务费、工本费、密码重置费、证书补办手续费、转账手续费等一切费用;四是手机银行、网上银行客户免除短信提醒服务费一年。

截至3月24日,市郊联社今年已累计为客户免费更换芯片卡14200余张,免费开通手机银行、网上银行3776户。

### 保监会发布风险提示

## 谨慎接受电话赠送免费保险

本报讯(记者魏新伟)近日,保监会官网发布《关于电话赠送免费保险的风险提示》,提醒社会公众提高防范意识,谨慎接受免费赠送的保险。

很多消费者都接到过保险公司免费赠送保险的电话,邀请消费者参加赠送免费保险的活动。与此同时,保监会也接到了关于该业务存在的强行推销、泄露信息、诈骗等问题的投诉,这给广大保险消费者的生活带来了不便甚至是经济损失。

保监会提醒保险消费者提高防范意识,保证个人信息安全。在接到免费赠送保险电话时,要看清来电是否为保险公司统一呼出号码,如不能确定,可登录该保险机构网站进行查询;同时一定不要提

供个人银行卡号,谨防不法分子借赠送保险之名进行诈骗活动。认真了解保险条款,谨慎接受免费赠送。一定要认真了解保险产品的细则条款,尤其是保险保障期限和如何申请理赔以及理赔所需资料。投保后要牢记保单号码,便于理赔。

拒绝接受不符合规定免费赠送的保险产品。将于4月1日施行的《中国保监会关于规范人身保险公司赠送保险有关行为的通知》中规定“人身保险公司赠送的人身保险产品仅限于意外伤害保险和健康保险,且保险期间不能超过1年”。

如果遇到不良销售人员电话骚扰,可拨打全国保险消费者投诉维权热线12378进行投诉。

### 保监会发布风险提示

## “贴条险”涉嫌非法经营

本报讯(记者魏新伟)近日,保监会发布《关于防范“贴条险”风险的提示》称,“贴条险”违反公序良俗,不符合保险原理,涉嫌非法经营。

保监会发现,有关机构和人员近日通过APP平台销售“贴条险”。根据保监会目前掌握的情况,该销售平台不隶属于任何保险公司,“贴条险”针对违法行为提供赔偿,既违反社会公序良俗,也不

符合保险原理,有关机构和人员涉嫌非法经营保险业务,广大消费者要注意防范风险。保监会将对相关情况作进一步调查,及时公布调查结果。

据了解,“贴条险”是手机APP“OK车险”在3月11日上线的,打出“你被贴条,我赔罚款”口号,花1元钱就能换来100元的贴条补贴。保监会发布风险提示后,“贴条险”在3月23日下架。

## 平顶山银行光明路支行: 长跑比赛联谊客户

本报讯(记者魏新伟 通讯员段铭慧)3月22日上午,平顶山银行光明路支行与九里山街道办事处联合举办了平顶山银行“光明杯”春季长跑比赛活动。

据了解,此次比赛活动以“全民健身,从我做起”为主题,共吸引了200多名长跑爱好者参与。比赛共设一等奖一名、二等奖两名、三等奖三名,优胜奖五名,均有礼品奖励。比赛路线以光明路湛河桥南路口为起点,途经中兴路湛河桥,以光明路湛河桥北路口为终点,全程约2500米。上午9点,比赛正式开始。最终第一名以15分钟的时间跑完全程。

光明路支行负责人邱延伟表示,本次活动是该支行与街道办事处合作开展社区银行建设、拓展金融服务内涵的一次尝试,今后将进一步创新活动形式,丰富活动内容,举办更多的客户联谊活动。



黄金价格、销量缓慢上升

3月26日,市民在市区一家商场选购黄金饰品。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在每克300元左右(不含工艺费)。本报记者 姜涛 摄



3月25日上午,在叶县任店镇柳营村“金穗惠农通”金融服务点,村民在农行叶县支行“金穗惠农通”专员刘广亮的指导下,顺利取款100元。农行通过在农家店、小超市等农村

### 大力推广“金穗惠农通”

便民场所设立服务点,布放转账电话、POS机等电子机具,将金融服务网点延

伸到村民家门口,使农民足不出村办理基本银行业务。截至2014年末,该分行共开通“金穗惠农通”服务网点2230个,布放惠农通电子机具3246个,实现了乡镇全覆盖。本报记者 魏新伟 摄

## 建行获“中国最佳大型零售银行奖”

本报讯 据《金融时报》报道,3月19日,由《亚洲银行家》举办的“第十三届国际零售金融服务峰会”在新加坡举行,中国建设银行凭借近几年来零售业务的迅速发展及卓越经营成效,在《亚洲银行家》2015年度卓越零售金融服务评选中荣获“中国最佳大型零售银行奖”,成为

2015年度国内唯一获此殊荣的银行。《亚洲银行家》国际零售金融服务卓越奖项计划是零售金融领域最为严格、享有盛名且公正透明的奖项计划。在亚太、中亚、中东等多个国家和地区颇具影响力。获奖结果由相关研究团队和评审团历经3-4个月在国际范围内对超过

160家金融机构参选材料进行评估和调查的基础上评选产生,该奖项体现出获奖机构在零售金融领域的领先地位和影响力。

近年来,建行始终践行“以客户为中心”的经营理念,零售业务规模不断发展壮大,拥有了庞大稳定的个人客户群体,金融产品不断推陈出新,建立了综合性多功能的金融服务体系,服务渠道全方位拓展,服务质量跃上新的台阶,客户满意度不断提升,取得了良好的经营业绩。

(李绍林)

# 工行加快实施互联网金融战略

## 发布互联网金融品牌“e-ICBC”和一批主要产品

本报讯(记者魏新伟 通讯员王水记)站在“互联网+”的风口上顺势而为,会使中国经济飞起来。这次要借势的是中国工商银行。3月23日,工行在北京通过视频会议系统向全国正式发布了互联网金融品牌“e-ICBC”和一批主要产品,成为国内第一家发布互联网金融品牌的商业银行,这也标志着中国最大的商业银行已经全面加快互联网金融战略的实施。

工行此次发布的“e-ICBC”互联网金融品牌主要包括“融e购”电商平台、“融e联”即时通信平台和“融e行”直销银行平台三大平台,支付、融资和投资理财三大产品线上的“工银e支付”“逸贷”“网贷通”“工银e投资”“工银e缴费”等一系列互联网金融产品,以及“支付+融资”“线上+线下”和“渠道+实时”等多场景应用。

经过一年多的努力,工行的“e-ICBC”战略已经取得良好开局,形成了规模效应和爆发式增长。其中,定位于名商、名店、名品的“融e购”电商平台,对外营业14个月时间,注册用户已达1600万

人,累计交易金额突破1000亿元,交易量进入国内十大电商之列。具有小额、快捷特点的新型支付产品“工银e支付”,经过一年拓展,账户数超过5000万户,交易额650亿元,并发交易处理能力达到每秒1120万笔。基于客户线上线下直接消费的信用贷款产品“逸贷”余额超过1700亿元,去年累放2300亿元,与全国P2P网贷成交额之和基本相当。契合小微企业“短频急”融资需求的互联网贷款产品“网贷通”,已累计向6.9万客户发放贷款1.6万亿元,余额近2500亿元,是目前国内单体内规模最大的网络融资产品。用于贵金属、原油等投资交易的“工银e投资”平台客户超过15万户,是目前国内银行业唯一面向个人投资者的产品交易平台。针对年轻客户群体推出了“大学生e服务”,针对商旅客户打造了“商旅俱乐部”平台,契合不同客户群体需求的差异化服务得到较快发展。

业内人士指出,此次全面启动互联网金融战略不仅对工行是一件具有里程碑意义的大事,而且对于整个互联网金融业

态来说也具有划时代的意义。值得注意的是,工行的互联网金融选择的是一条互联网与金融相互融合发展的路径,呈现出以下三个方面的显著特点。

第一,工行互联网金融具有突出的信用特征。银行作为经营信用的企业,信誉就是生命线。工行推出的互联网金融每一个平台、每一项产品,都将信誉至上贯穿始终。比如,“融e购”电商平台中,工行确定了名商、名店、名品“三名”定位。目前“融e购”70%以上的人驻商户为厂家直销,数码、家电、服饰、旅游等行业前十大品牌均已入驻。

第二,工行在大数据挖掘应用上具有得天独厚的优势和巨大潜力,依托商品流、资金流、信息流“三流合一”打造的经营新模式,将使改善服务和风险管理有无限可能。工行从2007年就开始建设数据仓库和集团信息库“两大数据基础平台”,实现了对全部客户、账户、交易等信息的集中管理,目前存储的数据量超过1300万GB,并以前所未有的速度爆发式增长。以客户信用记录为例,工行对个人客

户和法人客户的违约率、违约损失率数据的完整积累长度分别超过了8年和6年。据此,工行已为超过1亿个人客户提供了主动授信,提高了公司客户的信贷服务水平。现在,工行通过搭建“融e购”电商平台,打通了生活、信息、金融服务全链条,使商品流、资金流和信息流“三流合一”,形成了数据的聚合效应。

第三,工行遍布境内境外、联通线上线下的网络布局,为客户带来现代化金融服务的新体验。除电子银行外,工行在境内有近1.7万家网点,在全球40多个国家和地区有300多家境外机构,这是区别于其他纯“线上”互联网企业的最大优势。近两年工行在加快线上“云”银行建设的同时,也着力加快了线下“智”网点建设,利用互联网理念和技术逐步对网点进行智能化改造,实现了“任意一点接入,线上线下互联互通、全程响应”的一体化服务。目前正在打造一个覆盖衣食、住、用、行的“工银e生活”线下店商圈,形成客户、商户和银行互动开放的互联网生态系统。