

竭尽全力 感动你心

——“河南银行业金融服务标杆银行”平顶山银行东环路支行提升服务小记

在河南银监局表彰的“2014年度河南银行业金融服务标杆银行”中，平顶山银行东环路支行上榜，成为我市城商行中唯一上榜网点。这个偏居市区一角的银行网点，如何获得客户的喜爱和监管部门的认可？4月14日接受记者采访时，该支行行长刘敏说，归根结底还是靠服务取胜。

平顶山银行东环路支行位于市区东环路与矿工路交叉口附近，现有员工16人。周边企事业单位较少，因此，该支行的存款多为居民储蓄存款。

刘敏告诉记者，作为平顶山银行6个网点转型试点单位之一，东环路支行始终秉承“竭尽全力，感动你心”的服务理念，以网点转型工作为切入点，以金融服务提升活动为载体，规范服务流程，提高职业操守，推进管理创新，实现了从传统的支付结算型向营销服务型转型升级。

为营造良好的服务环境，该支行对营业大厅进行了改造升级，配置营业专用微机、打印机；配置证件专用快速复印机，免费为客户复印证明文件，配置最新冠字号码存储功能的验钞机，为提取大额款项的客户免费提供环保手提袋；在便民设施方面，除了传统的等候椅、纸、笔、花镜、针线包、药品箱、雨伞以外，还增设免费Wi-Fi，让客户等候时可以畅游网络世界。

为进一步增强员工做好服务的自觉性，他们在员工中开展“四比”活动，即：比谁的服务意识强、比谁的服务态度好、比谁的服务流程规范、比谁的服务效率高。他们详细分析客户及业务量规律，总结出周末、假期前和月初业务量较多，在这几个时间段或根据客户排队实际情况，及时增设现金柜台，有效减少了客户等待时间，解决了银行存取款排队的难题。

记者在该支行营业大厅看到，这里还没有爱心窗口。值班大堂经理宋珂解释说，遇到老人、孕妇、残疾人前来办理业务，大堂经理就会直接引导至爱心窗口，不需叫号排队。

针对行动不便的客户，该支行多次开展上门服务，受到客户称赞。2014年11月13日，下肢瘫痪的客户耿淑梅委托女儿前来办理借记卡激活业务。按规定，借记卡激活业务必须由本人出示身份证，亲自到柜台办理。了解情况后，支行经请示总行业务部门后，决定上门服务的方式，到客户家中实地办理。支行抽调两名工作人员赶赴附近耿淑梅家，为其办理了激活借记卡的相关手续，获得了客户的好评。

该支行还实施人性化服务。今年4月10日上午，市民吴先生来到支行营业大厅为其父名下的定期存款挂失密码。这种业务也



需要客户本人前来办理。当得知吴老爷子行动不便时，宋珂当即表示，可上门服务。吴先生不想为银行工作人员添麻烦，就把父亲用轮椅推来了，工作人员要帮忙抬轮椅进银行，而老爷子想在外办理，于是，工作人员在门口为其办理了密码挂失手续（如图，史宏泽 摄）。这种贴心的服务深受客户称赞。

谈及下一步，刘敏表示，仍将秉承“一切为了客户”的企业文化核心价值观，不断完善服务手段，千方百计为客户提供方便、快捷、优质、高效的服务。

（本报记者 魏新伟）

比学赶超 提升金融服务水平

龙卡世界行 万人韩日游

本报讯（记者魏新伟 通讯员李绍林）想体验绝美风景，琳琅满目的商场和免税店，回味无穷的美食和丰富多彩的传统文化吗？一衣带水的邻邦韩国和日本就能满足您的所有需求。日前，建行发布信息，即日起至明年1月31日，龙卡信用卡开展“龙卡世界行，万人韩日游”龙活动，给持卡人带来韩日旅行全程、全方位的超值特惠享受。

据了解，市民在旅游网使用龙卡信用卡银联卡（卡号62开头）支付团费，则可最高立减1200元，且境外刷建行信用卡消费最高返现4200元。而龙卡信用卡JCB双币种卡（卡号35开头）持卡人在携程网预订韩国及日本旅游指定路线，刷卡支付全额团并实际出行，可享受每单最高立减1000元。此外，市民在境外刷卡消费不仅享5%返现，还有多重特惠。如在韩日机场免税店刷卡购物最高享15%折扣优惠；在新世界百货消费满50万韩元可获赠2.5万韩元购物抵金券；在现代百货消费可享5%折扣优惠等。



每日晨会促服务提升

4月13日上午，农行卫东支行晨会最后环节，大家做放松操。农行卫东支行将每日营业前的晨会作为服务理念传导的重要环节，强化服务礼仪，总结工作经验，学习业务知识，让晨会成为网

点员工真正的课堂，实现了业务发展和服务提升。截至3月末，该支行各项存款余额42500万元，较年初净增2360万元；各项贷款余额15283万元，较年初净增2127万元。

（本报记者 魏新伟 摄）



深入企业宣传税收

4月16日，卫东区国税局工作人员来到平顶山卫东农村商业银行，就企业所得税知识进行深入讲解。

当天的讲座围绕农商行企业所得税申报办法和注意事项展开，卫东农商行全辖财务会计人员60余人参加。此次讲座加深了政企间的沟通联系，普及宣传了相关税务知识，参训人员普遍反映效果明显。

郭振奇 摄

市郊农信联社主动营销成效显著

一季度存款余额增长5亿余元

本报讯（记者魏新伟 通讯员王重阳 王彬）“您好，我们是信用社的。咱们的手机银行、网上银行已全面开通，现在还有手机优惠活动，我们来给大家送产品送服务了……”一行身着工装、肩上挂着“平顶山市市郊联社”绶带的职员正在“扫街式”营销。这是近日市郊农村信用合作联社开展主动营销活动的画面。

面对严峻复杂的经济金融形势，市郊联社锐意革新，果断组织干部员工开展“扫

街式”营销，通过“阵地”宣传、“走出去”营销两种形式积极宣传拓展各项业务，成效显著。截至3月末，该联社存款余额达63.33亿元，较年初增长51068万元；新增发卡17474张，完成一季度计划任务的291%；新增手机银行、网上银行6389户，完成一季度计划任务的145.2%；新增POS机246台，完成一季度计划任务的946%。

该联社领导干部模范带头，深入营销一线指导并参与营销活动，掀起了积极营

销的热潮：基层信用社主任带领网点负责人、一线柜员借助各营业网点开展“阵地”营销，通过强化网点宣传和服务加强同客户的合作，并积极发展新客户；各营销小组走上街头，深入市场、商场、企业、个体工商户等开展“扫街式”营销，如对市场、商场等进行电子银行业务批发营销，对优秀企业、个体工商户开展电子银行、存款、信贷业务等综合营销，对不同客户采取不同的营销侧重点。

银监会就五部行政许可规章征求意见

新规清减审批事项下放审批权限

本报讯（记者魏新伟）按照依法监管、简政放权、规范统一、清晰透明的思路，银监会组织修订了《中资商业银行行政许可事项实施办法》《农村中小金融机构行政许可事项实施办法》《外资银行行政许可事项实施办法》和《非银行金融机构行政许可事项实施办法》。目前，上述五部行政许可规章征求意见稿正在中国政府法制信息网和银监会网站公开征求意见，意见反馈截止日期为5月10日。

清减行政审批事项，取消经营型支行行长任职资格核准

比照五部行政许可规章的征求意见稿与现行制度发现，银监会清减了诸多行政审批事项。根据银监会印发的《关于推进简政放权改进市场准入工作有关事项的通知》，在五部行政许可规章征求意见稿中统一落实取消下列事项的行政审批：机构筹建延期和开业延期审批；机构降格和临时停业审批；机构由于变更名称、股权、注册资本、业务范围等前置审批事项而引起的修改章程

审批；非银行金融机构变更组织形式审批；信用卡章程审批；中资商业银行、农村商业银行开办合格境外机构投资者境内证券投资托管业务审批；政策性银行、商业银行、金融资产管理公司高级管理人员在同一机构内部平级调岗转任任职资格审批等。

此外，此次修订主动取消部分行政许可事项，将支行分为管理型支行和经营型支行，取消对经营型支行行长的任职资格核准。平顶山银监局有关人士介绍，目前，商业银行根据经营需要，设置了不同类型的支行。一类是管理型支行，即除了对自身以外，对其他支行或支行以下分支机构在机构管理、业务管理、人员管理等方面具有部分或全部管辖权的支行；另一类是经营型支行，即不对其他支行或支行以下分支机构承担管理责任的支行。经营型支行行长承担的风险和责任显著低于管理型支行行长，取消对经营型支行行长的任职资格核准，有利于商业银行根据自身业务需要，对经营型支行行长进行交流选任，激发市场活力。

下放审批权限，大量事项银监局即可审批

此次五部行政许可规章征求意见稿中，重点内容是重新划分了监管事权，缩短行政许可链条，最大限度方便行政相对人。对于全国性银行业金融机构法人层面的行政许可事项，包括一级分行及分行级专营机构筹建、境外机构设立以及修订章程、变更注册资本、更名、变更住所、重大股权变更、相关重大投资事项、跨境投资并购、总行层面的董事长、行长、董事以及其他高管的任职资格和新增业务品种等由银监会负责审批。

对于地方性银行业金融机构，包括城市商业银行、农村中小金融机构、信托公司、非银行金融机构等，除新建筹建、重组改制和终止事项由银监会审批外，其余事项包括修改章程、更名、董事和高管任职资格、业务范围调整等均下放给银监局审批。权力下放后，大量原来需经银监局受理、初审，再由银监会审查、决定的行政许可流程，调整为由银监局直接受理、审查并决定，进一步方便

行政相对人。

提高监管透明度，删除董事和高管任职资格个案审核

在五部行政许可规章修订和起草过程中，银监会进一步规范行政许可行为，对于同类事项，争取做到条件一致、程序透明。

条件一致：在《农村中小金融机构行政许可事项实施办法》中，为支持农村中小金融机构创新发展，调整了农村中小金融机构对外投资和开办业务的行政许可条件，与中资商业银行许可标准保持一致；在《非银行金融机构行政许可事项实施办法》中将中外资集团设立财务公司的准入条件拉齐；根据实践情况，比照中资商业银行许可办法，在《非银行金融机构行政许可事项实施办法》和《信托公司行政许可事项实施办法》中增加了高管代为履职的规定。

程序透明：与原许可办法相比，五部行政许可规章征求意见稿中全部删除了董事和高管任职资格个案审核内容，从程序上保证了今后一律不再受理个案审批事项。

工行账户交易类产品交易大赛开赛

本报讯（记者魏新伟 通讯员王水记）比比账户交易额，惊喜大奖等你来！近日，工行面向账户交易类产品推出大赛，以账户交易额为标准决出获奖者。

工行先后推出了账户贵金属、账户外汇、账户能源、账户基本金属和账户农产品交易，形成最具同业竞争力的五大工银账户交易业务产品线。工银账户交易类产品具有众多特点及优势。一是交易品种齐全，覆盖贵金属、原油、铜、大豆以及外汇等业务品种，其中账户原油、账户铜、账户大豆以及账户外汇为工银独有产品。二是交易功能多样，账户交易类产品均支持先买入后卖出（做多）和先卖出后买入（做空）交易类型，同时既可实时交易也可挂单交易，且具有多种挂单方式供投资者选择。三是交易起点低，账户交易类产品交易起点和最小递增单位均较低，交易门槛低。例如人民币账户白银交易起点为1克（约3元人民币），账户原油交易起点为0.1桶（约30元人民币）。四是交易渠道便捷，账户类交易产品主要通过网上银行、手机银行、电话银行等电子银行渠道办理开户与交易，操作简单，交易便捷。五是交易时间长，账户类交易产品交易时间与国际市场相同，交易时间较长，例如账户贵金属业务从周一7:00至周六4:00均可持续24小时进行交易。六是交易资金实时到账，账户类交易产品资金实时清算，即时到账，当天可多次进行交易，可最大限度提高资金运用效率。

工行账户交易类产品交易大赛分为两期，第一期自4月10日至6月30日，第二期自7月1日至9月30日。凡在活动期间买卖工行五大账户交易类产品的个人客户均可参与此次活动，获奖客户由工行在所有符合条件的客户（以客户编号界定）中按活动当期累计交易金额大小依次排序（其中，美元账户类交易的交易金额以活动到期日汇率折算为人民币金额后计算），每期取前100名。其中，一等奖10名，二等奖30名，三等奖60名，奖品价值1000元至4000元不等。

农行小微企业贷款余额突破万亿元

本报讯 据《中国城乡金融报》报道，今年一季度，农行小微企业金融业务继续保持稳步增长，顺利完成银监会“三个不低于”（小微企业贷款增速不低于各项贷款平均增速，小微企业贷款户数不低于上年同期户数，小微企业申贷获得率不低于上年同期水平）的最新监管要求。截至3月31日，全行小微企业（含个体工商户和小微企业主）贷款较年初增长511亿元，贷款余额达到10260亿元，首次突破万亿，小微企业金融业务发展迈上了一个新台阶。

近年来，面对经济下行压力加大、企业经营困难增多、不良贷款持续反弹的不利局面和诸多挑战，农行小微企业金融业务迎难而上，主动应对新常态，积极作为，开拓创新，形成了“比学赶超”的良好氛围。通过优化产品设计，改进业务流程，创新营销方式，健全风控机制，使全行小微企业金融业务保持了稳健发展，业务增长在可比同业中处于领先地位，资产质量控制较好。农行小微企业贷款已连续五年完成了监管部门“两个不低于”的监管要求，小微企业贷款增速连续两年居同业前列，成效显著。（边钢 领）

中国银行微银行获“最佳微信公众平台”奖

本报讯 据《金融时报》报道，近日，在中国金融认证中心主办的“2015金融业社会化营销大赛”中，中国银行微银行荣获“最佳微信公众平台”及“十大社会化营销案例（幸运刮刮乐）”两项大奖。

中行高度重视社交媒体应用，于2014年初推出微银行服务，为客户提供“微金融、微服务、微生活”三大类便捷服务，功能覆盖借记卡查询、信用卡还款、理财产品购买、在线预约等金融服务，还为客户提供在线客服、周边查询、金融工具等便捷服务，进一步拓宽线上服务渠道。中行还充分利用微银行平台持续开展客户互动体验活动。2014年开展的“幸运刮刮乐”抽奖活动，凭借全新的玩法和较强的趣味性，吸引众多粉丝参与，不仅使微银行粉丝数大幅提升，还荣获了本次“十大社会化营销案例”奖项。

中国银行微银行采用“敏捷开发”的管理模式，快速响应技术创新和客户需求，迅速赢得了广大粉丝的认可。目前，中行微银行粉丝数已超过120万。（杨焕娜）

股票跌停能理赔？

保监会警示“跌停险”风险

本报讯（记者魏新伟）4月1日，雪球网宣布将推出“跌停险”。对此，保监会9日发布《关于“跌停险”的风险提示》称，“跌停险”有“博彩”嫌疑，预约投保的行为有违法之嫌，广大保险消费者要提高警惕。

4月1日，互联网投资理财社交平台雪球宣布，为了1.2亿被忽视的人，将推出“跌停险”，即股票跌停之后对客户进行赔付。跌停险投保方式为单只股票最低投保金额100元，投保期内，投保人的股票如果发生跌停，“跌停险”最高可获1万元的赔付。这款产品会不会“世界杯遗憾险”、“贴条险”等产品的后生，抑或成为互联网保险的创新产品，广大保险消费者面临诸多疑问。

保监会9日发布风险提示称，保险风险是指尚未发生的、能使保险对象遭受损害的危险或事故，具有客观性、可能性和偶然性。保险风险不受人为因素影响，不可控，而股票“跌停”是可以受人为因素影响的。之前的“世界杯遗憾险”、“贴条险”等，这些产品虽然带着“险”字，但并未体现保险对客观事件的风险管理功能。同时，该投资社交平台预约投保有违法之嫌。根据我国《保险法》中的相关规定，只有保险公司才是开发保险产品的合法机构，且所开发的产品需向中国保监会报备，才可由保险公司或具备资质的保险中介机构进行销售。目前，保监会未接到有保险公司开发此类险种的报告。此外，保险创新要在法律框架内进行。保险的核心功能应是保障功能。而“跌停险”类似对赌游戏，有“博彩”嫌疑，利用“跌停险”对股价波动进行保障有可能进一步放大金融风险。保监会称，鼓励“互联网+”与保险结合的创新，但坚决反对打着产品创新的幌子，诱导消费者对保险的认识，开发或销售带有赌博或博彩性质的产品。记者14日登录雪球网，已不见“跌停险”踪迹。