

中原银行商丘分行最美支行网点系列报道之二

业界传真

凝心聚力促发展 倾情服务树品牌

——记中原银行商丘开发区支行

文/图 本报记者 霍天艳

市保险行业协会

弘扬金融正能量 开展金融素养教育

本报讯(记者 任威)9月3日,市保险行业协会分别召开财、寿险专业委员会会议,并对2018年“金融知识普及月 金融知识进万家”暨“提升金融素养 争做金融好网民”活动进行部署,全市44家会员单位负责人参加会议。

会议传达了《关于开展2018年“金融知识普及月 金融知识进万家”暨“提升金融素养 争做金融好网民”活动的通知》文件的内容和精神。据介绍,今年活动的主题为针对不同人群金融知识的薄弱环节和金融需求,开展金融知识普及活动,面向金融消费者,尤其是低净值人群和广大网民,提供获取金融知识的途径和防范风险的技能,引导消费者合理选择金融产品和服务,自觉抵制网上金融谣言和金融负能量,共建明朗网络空间,使得金融的发展更好地满足人民日益增长的美好生活需要。

结合我市实际情况,协会要求各会员单位将该项工作摆在突出位置,高度重视金融知识普及月活动,细化活动方案,成立相关领导小组,进社区,进农村,进学校,开展丰富多彩、形式多样的特色宣传活动,以便更好地宣传金融知识,帮助金融消费者树立正确的金融观念,保护金融消费者权益。

另外,协会还对加强行业自律、坚持依法合规经营、梳理典型司法案件、总结“8·18”暴雨水灾经验、严格代理人手续等工作提出了具体要求。

一方经济的腾飞,离不开金融部门的大力支持。中原银行商丘开发区支行自成立之日起,始终坚持科学发展观为指导,以支持地方经济建设为己任的理念,倾情服务暖客户,倾情公益显担当,倾力支持地方经济建设,在探索创新发展,在市场竞争中壮大,为地方经济的持续健康发展做出了积极的贡献,成为商丘示范区金融跨越式发展中的主力军。

改善环境 倾心服务暖客户

“服务无止境,服务工作只有起点,没有终点。”这是中原银行商丘开发区支行行长陈冰茹经过多年工作总结出来的一条行业“铁律”,她也以此为准则,带领着她的团队,不断创新服务方式。

“前几天我来办业务,习惯性地走到大堂经理的办公桌前,一位‘女经理’非常热情、细致地引导我办好了开通个人网银的所有手续,整个过程不到3分钟。当我抬头准备道谢时,发现这位‘女经理’竟然戴着‘行长’的胸牌。真没想到,我得到了行长的服务!”见到记者采访,前来办理业务的张女士兴奋地叙述她前几天的经历。

“客户是上帝,让客户满意最大化”是该支行的服务宗旨。在业务高峰时坐班担当大堂经理,现场解决客户问题,不断总结客户需求,这已成为了陈冰茹工作的常态。

经常改变的是服务环境,不变的是服务初心。陈冰茹介绍,今年1月22日中原银行商丘开发区支行喜迁新址,从老网点搬过来后,新网点配备了多台自助设备、存取款一体机、开卡机、查询机、网银体验机……方便各类客户前来办理业务。持有养老卡及代发工资取款的客户可以直接在自动取款机上存取钱,避免了在柜面排队等待;存取款一体机方便存取款金额在2万元及其以下的客户直接在机器上办理,既节省客户时间,又有效分流了客户;网银体验机方便网银客户直接在网点操作电子银行业务;查询机可以自助补登存折,方便持有存折想要知道交易流水明细的客户直接进行存折补登,同时还能进行水费、电费、燃气费、暖气费等一系列缴费;智能大堂叫号机在客户叫号办理业务时,自动区分客户类别,第一时间将客户做好甄别和引导。同时,该支行实现了WiFi网络全覆盖,为客户提供更加安全便捷的手机银行服务,客户不需要使用U盾即可在手机上完成购物、转账、缴费、理财等业务,较好地满足了客户安全、便捷的互联网金融支付需求。

此外,该支行还在填单台与柜台前为顾客配备了老花镜;在现金区窗口配备了点钞机;在便民服务区购置了雨伞、伞套、医药箱、血压仪、打气筒等;为方便特殊群体办理业务,还设置了老年人、残疾人爱心座椅;为及时掌握顾客反馈的意见,提高服务效率,在大堂服务台显眼处还设有意见簿,客户有意见和想法可直接写在上面,该支行会根据客户的意见做好相关的调整。通过一些细节,让服务成为惠民便民的先遣队,温暖每一位客户的心。

银行的空间是有限的,但提供给客户的服务却是无限的。该支行把分层服务体系做成“特色菜”,在功能完善的基础上,把全行物理空间最大限度地提供给客户,为客户提供温馨舒适的营业环境,最大限度地提升服务效率,为客户提供最优质的服务。

履行责任 倾情公益显担当

好的银行拒绝“撞衫”。2014年以来,中原银行商丘



义诊活动



独具特色的展会

开发区支行除了做好本职工作、开展特色服务、助力当地经济发展外,更是勇担社会责任,投身公益事业。

8月28日一早,该支行营业厅内就排起了长队,原来,自今年7月,他们便联合某医院每周二开展义诊活动,为老年人免费量血压、测血糖,进行常规健康体检。此外,还有专家为老年朋友和陪同前来的亲友讲授健康知识,吸引了周边众多老年群众、退休职工前来咨询就诊。下阶段,该支行将与某医院进一步丰富医疗检查项目,为周边居民打造全方位、人性化的综合服务,更好践行普惠金融服务。

“我们不但开展义诊活动,还举办了很公益多公益活动。我们开设多年的志愿服务站也随支行搬迁,在新环境里一如既往地环卫工人、弱势群体等人员提供一杯热水、一碗热粥,为他们提供避暑、冬驱寒的温暖港湾。”陈冰茹介绍,今年2月13日上午,在她的带领下,支行员工前往示范区平台敬老院慰问孤寡老人,为老人们送去了生活用品和节日问候。今年6月1日,支行开展了小小银行家亲子主题活动,让小朋友们了解网点内自助机具的使用方法。今年6月7日,支行组织员工在市一中分校门口,撑起遮阳伞,为考生提供矿泉水、面包、防暑降温用品以及铅笔、橡皮、卷笔刀、水笔等考试用品,为考生及家长保驾护航,助力高考。

播撒爱心的种子,点燃梦想的希望。无论是慰问老人,还是关爱儿童,亦或是助力高考,像这样的公益活动,该支行都不定期开展,这已成为他们工作中必不可少的一部分。

热心公益献爱心,突发灾害显担当。8月18日至19日,特大暴雨袭击商丘,辖内多个地区多个路段受灾,为确保营业网点正常运行,陈冰茹带领支行全体员工,冒着暴雨,趟着积水,全力保障营业网点安全。与此同时,还为受灾群众提供帮助,受到了群众的称赞。

在应对强降雨的这场大考中,开发区支行全体员工在支行领导的带领下,在上级分行的指挥下,彰显责任担当,交出了满意的答卷。

提供支持 倾力帮扶助发展

思路变,天地宽。随着对当地市场和客户了解的加深,中原银行商丘开发区支行逐步展现出金融创新能力强的优势。该支行因势而为,因时而变,依托该行的特色产

品,结合当地中小企业的点,不断完善机制,提高服务品质,形成了“手续简便、门槛较低、审批快捷、服务贴心”的服务模式,倾力支持企业发展,为开发区中小企业发展注入新的活力。

结合实际强调研,支持企业促发展。近年来,该支行深入示范区产业集聚区及中小企业集聚区进行调研,了解企业生产经营状况及金融服务要求,做了大量认真细致的工作,宣传各类金融产品和服务举措,努力满足不同企业的金融需求。截至目前,该支行累计投放2.3亿元贷款,有效地支持了示范区产业集聚区企业的发展。

此外,该支行在提供融资服务的同时,还配合示范区组织人事和社会保障局做好下岗再就业小额担保贷款的发放工作,有效地解决了城乡外出务工人员返乡人员自主创业缺少资金的困境,实现了外出务工人员返乡就业与再就业,提高了社会保障能力,促进了经济发展,为保证示范区社会的稳定、发展做出了积极贡献。目前,该支行已形成一条个人贷款产品系列,其中包含个人住房随心安居贷、个人汽车消费贷款一路随行爱车贷、综合消费贷等一系列特色贷款产品,能够满足不同人群创业、消费的贷款需求。

与此同时,该支行在上级分行的支持下,在陈冰茹的带领下,转变思路,扎实推进各项工作的开展,从行政、企业、单位账户、代发工资、公务卡、一卡通、国库支付、社保业务、代理土地补偿业务、代理小额担保贷款业务等各个方面,通过不同的产品营销目标客户,努力做大基础客户,重视存量客户的客户关系维护和服务工作,深入扎实开展市场营销,取得了突出的业绩,也收获了众多的荣誉。该支行先后获得“2015年度中原银行总行优秀支行”“2016年中原银行总行优秀城区支行”“2016年商丘总工会五一巾帼奖”“2017年河南省五一巾帼标兵岗”和“2018年上半年商丘分行重点产品销售奖”“2018年上半年存款新增贡献奖”“2018年中原银行商丘分行最美支行网点”等荣誉称号,受到了上级分行领导的肯定与赞扬。

一切的肯定和荣誉都将化为中原银行商丘开发区支行继续前进的动力。四年的时光虽短,但对于奋力前行的开发区支行人来说是值得铭记的。四年的磨砺,造就了一个普惠大众、稳健发展的银行。我们有理由相信,历经四年的改革与发展,中原银行商丘开发区支行将在支持地方经济建设征程中大步前行,为建设资本充足、管理先进、风险可控、品牌卓越的一流大型现代零售商业银行而奋斗前行。

金融市场

上半年保监系统罚款超亿元

8月29日,记者从业内获悉的一份文件显示,据中国保险行业协会梳理,二季度,银保监会共依法对保险业273家机构作出382家次行政处罚,加上季度罚单合计达到687张,罚款达到1亿多元。

合计来看,今年上半年,银保监会系统共对501家次保险机构作出了687家次的行政处罚,罚款金额达到了1.16亿元。而在2017全年,原保监系统一共处罚保险机构720家次,罚款共计1.5亿元。由此看来,今年以来,监管的查处力度明显加大。

从二季度被处罚机构类型来看,处罚主要集中在财产险、人身险和保险代理机构。

从违规行为来看,违规行为包括欺骗投保人、被保险人或者受益人;虚列费用;编造或者提供虚假的报告、报表、文件、资料;给予或者承诺给予保险合同约定以外的利益;未经批准变更分支机构营业场所或撤销分支机构;对投保人隐瞒与保险合同有关的重要情况;未按规定使用经批准或者备案的条款费率。

360金融携电商布局消费金融

火爆的消费金融市场又迎来“新人”。9月3日,360金融上线消费金融子品牌“360分期”。值得关注的是,缺少自有场景的360金融选择与电商平台合作,试图打造一个电商开放平台。不过,在分析人士看来,该模式中,360分期与电商自有的分期产品存在竞争关系,能否持续仍待时间检验。

消费金融市场前景广阔,自带流量的360金融也想分一杯羹。根据艾瑞咨询数据,预计2019年我国消费信贷(含房贷)市场规模将突破40万亿元,自2011年起复合增长率约为21%。不过,360分期入局稍晚。依托于电商平台的蚂蚁金融、京东金融,社交平台孵化的微信支付以及传统金融机构平台都早已开始布局消费金融业务。

(本栏文章均据新华社)

投资理财

不可不知的理财术语,不懂就亏大了!

1.固定收益

固定收益看似很简单,但你知道固定收益和预期收益有什么不同吗?固定收益,即到期收益是固定的,固定收益与到期实际收益率一致。即固定收益为9.6%,到期实际收益率就为9.6%。而“预期收益”并非理财产品到期的实际收益,而是金融机构在发行理财产品初期对产品最终收益率的一个估值,当预期收益为8%时,到期实际收益可能为7%,也可能为9%,其收益不确定。

2.复利利息

不少理财产品说明书中都提到“复利利息”,究竟这是什么?复利利息是把本金和利息加在一起,计算下一次的利息。比如投入5000元,年利率为6%,一年下来就是5300;第二年下来就是5300×(1+6%)=5618元。值得注意的是,复利利息的产品,需要坚持长期投资才能享受到复利带来的丰厚收益,短期投资意义不大。

3.保本比例

即产品到期时,投资者可以获得的本金保障比率。看下面的例子。某银行一款结构性理财产品,说明书中详细写明产品的保本比例80%,这意味着到期时本金可能会亏损20%。所以投资者们要注意,在选购理财产品产品时要看清收益类型、保本比例,不要一味地听从销售人员对收益的宣传。

4.清算期

这就是经常能看到的“T+0”“T+1”“T+2”等。“T”即产品到期日,0、1是投资者本金和收益到账需要经过的时间,即清算期。要注意的是,资金在清算期是零收益,所以清算期越长,利息损失也会越大。

5.提前终止

很多金融机构发行高收益理财产品来“吸金”,尤其是一些银行理财产品,为了揽储,冲考核时点,就会发行这类理财产品。但是当资金面回暖,银行揽储压力减少,可能会选择提前终止高收益理财产品。如果人们对提前终止条款不留意,一旦当金融机构提前终止了产品,就会很被动。因此,在购买理财产品时要多留个心眼,注意合同中是否有提前终止的条款。

6.年收益率

指进行一笔投资,1年的实际收益率。然而,相信很



多人都会把年收益率与年化收益率搞混。因搞混二者而亏大钱只能欲哭无泪。年收益率不动,年化收益率是变动的,是把当前收益率(日收益率、周收益率、月收益率)换算成年收益率来计算。

7.潜在收益率

银行推销产品时常称:“1年期人民币结构性投资账户到期潜在收益最高年化近50%。”潜在收益率是指有可能达到的最高收益率。到期的实际收益又是否真的如此呢?这谁也说不好,所以在投资时可要擦亮双眼看清楚了。

8.募集期

即投资者可以购买产品的时间阶段。各银行理财产品的募集期长短不一。值得注意的是,在产品募集期内,投资者的资金是不计息的。因此,在选购理财产品时,要避免募集期带来的收益折损,募集期越少越好。

9.到期日

到期日不等于到账日,要注意分清。到期日,是指产品的投资截止日。但产品到期后的资金到账日,大概还需2至7个工作日。(本报记者 任威 张潘 整理)



8月29日,夏邑县农村信用社与该县金融办、扶贫办、人民银行等相关部门,在车站镇程大庄西村、秦楼村举行信用用户授牌仪式,为173户信用用户授牌。此次活动为乡、村两级金融服务机构进一步落实“守信激励,失信惩戒”的信用机制打下了坚实的基础,引导农户向上向善,营造了良好的社会信用环境。李松洋 摄

Advertisement for Zhengzhou Bank (郑州银行) featuring various financial products like '金梧桐' (Golden Walnut) and '聚富20号' (Jufu 20) with their respective interest rates and terms.

Advertisement for '金融帮帮团' (Financial Help Group) providing contact information for financial assistance, including a phone number 2617730 and 1569077089.

Advertisement for '商丘日报报业集团' (Shangqiu Daily Media Group) featuring '财智生活' (Finance and Wisdom Life) club and a QR code for more information.