

邢台银行召开2018年第一次主题晨会 为客户提供“五星级”金融服务



近日,邢台银行召开2018年第一次主题晨会,主题为“2018邢台银行开启新征程”。该行领导班子成员向广大干部职工及家人致以新年的问候和美好的祝愿。党委书记、董事长张克星主持晨会并作精彩演讲,要求全体干部员工不忘初心、牢记使命,为客户提供“五星级”金融服务。

张克星在讲话中指出,2017年,邢台银行1800余名干部职工激情燃烧、心齐力足、努力拼搏,各项业务指标再创历史最好水平,预示着全行向着战略

目标又往前迈进了一步。我们绘就了美好的蓝图,制定“两个翻一番”战略目标,启动2.0版企业文化建设,文化理念深入人心。监管评级从3B升级到3A,廊坊分行获得筹建批复,优化调整部门设置,增资扩股取得实质性进展,成为加快发展新动力。把客户导向、数据思维作为突破发展瓶颈的利器,研发推出19个存款产品和15个贷款产品,客户数量实现大幅增长,核心竞争力进一步增强。大科技战略初见成效,制定了IT战略规划,启动建设44

个信息科技项目,保障和引领作用不断增强。获得5亿美元亚行转贷业务资格,国际业务进展顺利,多项重点工作取得突破。全面风险管理迈出坚实一步,多个全面风险管理项目上线,组建了风险主管队伍,实现风险管理全覆盖。

张克星强调,2017年,我们不仅收获了成果,也收获了喜悦。不仅收获了信心,更收获了勇气。2018年,我们会以更加坚定的毅力、更加燃烧的激情,开启邢台银行2018新征程。2018新征程中,我们要重视发

展,加倍努力完成全年各项任务目标;要重视客户,坚持客户导向,站在客户的角度去思考问题,去满足客户增值、方便、被尊重的需要;要重视数据,坚持数据思维,让数据指导营销、指导风控;要重视科技,加大对科技投入,重视对科技人才的引进和培养,坚定不移地实施大科技战略;要重视创新,做思想的勤奋者,带着思考去工作,创新产品、场景和服务,增强发展竞争力;要重视风控,让利润实现在安全区域;要重视文化,不断总结和积淀自己的文化体系,

使其成为邢台银行的灵魂,推动全行发展。

晨会上,邢台银行全体干部员工共同观看了“不忘初心筑梦未来”2017年工作回顾回顾视频短片。会议要求,全体干部员工要不忘初心,牢记使命,按照“客户导向、数据思维、突出创新、稳健发展”的指导思想,为客户提供“五星级”金融服务。上下同欲,齐心协力,为实现“打造最具特色和成长性地方银行”的发展愿景和到“十三五”末实现两个“翻一番”战略目标努力奋斗。(宋文哲)

信息速递

邢台市首届创业创新论坛成功举办

1月28日,邢台市首届创业创新论坛在冶金俱乐部成功举办。该论坛由邢台市委、共青团邢台市委和邢台银行共同主办,邢台市全民阅读促进会承办,旨在通过搭建政、银、企、教、公共平台,支持创业创新,服务经济转型。此次论坛主题为“书香邢台,樊登有约”。

在活动现场,邢台银行党委书记、董事长发表主旨演讲。邢台银行行长与共青团邢台市委签署战略合作备忘录,与邢台市青年中心、邢台无界电子商务有限公司

签署战略合作协议。根据协议,四方将在建立服务青年创业创新长效机制、探索灵活便捷的信贷资金支持模式、成立邢台青年创业创新基金扶持青年创业等方面展开务实合作。来自邢台市工商联、邢台市民营企业家协会等11家团体的企业家代表参加论坛。该市30名阅读大使获颁证书。倡导“全民阅读”和通过知识传播来改善自我、造福社会的樊登读书会创始人樊登,分享了企业提升、精益创业方面的经验。(梁东伟)

邢台银行启动“春节大拜年”活动

春节即将到来,邢台银行在大力开展“首季开门红”活动的同时,在全辖组织开展“春节大拜年”活动。

该行要求各行、部切实履行为客户提供“五星级”金融服务的使命,在拜年活动走访中,要向客户讲解最新产品,了解客户需求和计划。针对目前的产品、服务,从客户“金融顾问”的角度出发,优化与客户业务合作、长期发展、互惠互利方案,对2018年业务合作方向和业务品种进行完善、提升。同时,为客户量身定做产品,进一步深化服务内涵。结合客户发展计划和实施方案,开展客户订单融资、结算服务和代理业务,向客户赠送银企直联、财务管理等软件及其他增值产品。

连日来,各行、部精心策划活动,冬日里流淌着真温暖。邯郸龙湖支行举办“左手真金,右手真心”周六惠生活主题活动。宁晋支行深入社区赠送暖心菜、爱心鸡蛋,为500余户居民送去了祝福和实惠。内丘支行对接出租车公司,为出租车司机提供专属服务,公私联动。南青青年支行针对务工人员开展有特色服务。邢台支行举办“欢乐砸金蛋,幸运赢大奖”活动。“暖心腊八粥”、换新钞、办业务送年货、爱心卡、猜灯谜……一系列暖心服务赢得客户点赞。各行、部坚持“客户导向”思维,营造干净明亮的厅堂环境,挂上红灯笼、中国结、鞭炮等,渲染新年的喜庆氛围,让客户感受到温暖喜庆的新春气息。(柳丽丽 石晓宇 胡佳雯)



邢台县支行开业

近日,邢台银行邢台县支行正式对外营业。邢台银行党委书记、董事长张克星与邢台县县长陈新共同为支行揭牌,行长赵文忠与邢台县委副书记吴龙飞共同签署了《邢台县政府与邢台银行战略合作协议》。当日,邢台银行艺术团献上了精彩的文艺表演,吸引了众多客户前来咨询和办理业务。

邢台县支行顺利对外营业,使该行服务触角进一步延伸,对支持和促进县域经济发展将起到积极的推动作用。(张亚青)

保定高新区支行开展“暖心行动”

1月19日,邢台银行保定高新区支行联合社区居委会,组织员工走进茗畅园社区,组织周边19个社区的孤寡老人和志愿者,举办了一场暖意浓浓的“包住温

暖,情暖居民”活动。当日,支行员工和志愿者们提前来到活动地点,和老人们一起包饺子,大家齐聚一堂,现场欢声笑语,气氛和谐融洽。(王亚晴)

天一支行举办预防流感专题讲座

严冬双节,邢台银行天一支行邀请邢台市中医医院主任医师,到行为客户讲解预防和治疗冬季流感等方面的医疗卫生常识。

授课医师结合多年临床经验,为到场客户讲解了冬季流感主要症状、主要防治措施以及中西医在预防、治

疗流感方面主要手段。在现场的互动环节中,客户们针对日常生活中关心的医学常识和问题进行咨询,医师逐一耐心解答,现场气氛十分活跃。讲座后,支行为客户送上精心准备的预防流感中药香囊,得到了到场客户的一致好评。(苏晓晓)

精彩晨会

转变思路 带着思考干工作

□ 邯郸分行 马睿

勤于思考,打破思维定势,转变工作的角度与思路,往往会发现别有洞天,取得非同一般的成效。

曾经ETC市场是各家银行争夺的香饽饽,为了争夺ETC的蓝海市场,各种营销手段花样百出,貌似市场已被瓜分完毕。但是安装麻烦、遮挡视线以及动辄二三百元的安装费用,都成为了客户使用ETC的痛点,影响了安装率。最近支付宝再次推出一项“黑科技”,并已在河南部分地区开通:只要将支付宝账号和车牌号绑定,就可以通过识别车牌号的方式自动缴费,这种缴费方式就抓住了客户的需求痛点。

带着思考干工作,由此想到现

在所处的市场环境和我们的产品对客户痛点的满足程度,都是对所处市场的深度挖掘。其实蓝海不仅有未开发的领域,还有许多我们已经习以为常的熟悉领域。产品的创新可以是开创性的、独一无二的;也可以是改进性的,对现有产品的改良和补充。只要我们转变思路,用新的角度看待问题,寻找客户的需求痛点,就能有所突破,就能发现新的蓝海。

服务的创新要永远追随客户的需求,只有那些以客户为中心,为目标市场提供卓越价值的企业才能赢得市场。河南本土商业零售企业巨头“胖东来”模式的成功没有秘诀,

就是踏实地在服务上下功夫。在其他竞争对手忙于开疆拓土之时,“胖东来”却把精力放在对服务质量的升级上,极力迎合不同消费阶层的习惯和需求。无可挑剔的服务态度,“不满意就退货”的经营理念,成为“胖东来”获取顾客心理的一剂良方,“用真心换真心”如同魔咒一样,牢牢地吸引了所有消费者。

在当前银行产品同质化、竞争白热化的形势下,服务质量已然成为银行间竞争的新战场。我们要坚持客户导向,站在客户的角度思考问题,创新产品、场景和服务,去满足客户“增值、方便、被尊重”的需要,为客户提供“五星级”金融服务。

依托金融科技 转型迎战未来

□ 信息科技部 秦子明

随着金融科技的发展,网点智能化势不可挡,而客户对产品和服务的期望也正在发生根本性转变。银行不再是一个“地方”,而是融入生活场景的一种“需求”,要求我们加快智能化建设,有效应对客户金融交易习惯的变化。目前全行正在积极推进智慧柜员机具建设,客户体验将会更加方便、快捷和智能。

银行业本身具备丰富的数据资源,应打破部门间、条线间的壁垒,实行高度的数据共享和整合,做好智能管户、产品

创新、精准营销、风险预警以及运营优化等方面的应用。还应善于从外部环境获取信息,结合自身信息形成多维度、多主体的大数据资源,在了解客户、交叉销售、风险管理等方面深度挖掘。

立足互联网,发展线上银行。地方银行受地域限制较多,依托互联网发展线上银行就成了争夺异地客户、跨行客户的有效手段。我行应打破地域壁垒,加大宣传力

度,本着“以客户为中心”原则,不断创新、快捷高效地推出符合不同客户需求的线上产品和服务。

与时俱进,把握新科技、新市场。曾经的手机制造业巨头诺基亚缺乏转型勇气,直接导致被收购的结局。“历史只会眷顾坚定者、奋进者、搏击者”,历史告诉我们,必须紧跟时代潮流,实时捕捉市场、客户行为习惯以及客户需求变化,紧密跟踪新技术、新商业模式的发展趋势和创新动向,开展积极的探索和尝试,通过转型,赢得未来。

消保知识

准确识别 严防风险

《中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会、公安部、国家工商总局关于加强银行卡安全管理预防和打击银行卡犯罪的通知》规定,发卡机构应严格遵守法规制度要求,“切实履行客户身份识别义务,确保申请人开户资料真实、完整、合规。要充分利用联网核查公民身份信息系统,验证客户身份信息。未履行责任导致匿名、假名账户开立的,要按反洗钱法予以处罚,造成客户资金损失的,要依法承担责任。”

《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》第七条规定“在以开立账户等方式与客户建立业务关系,应当识别客户身份,了解实际控制客户的自然人和交易的最终受益人,核对客户的有效身份证件或者其他身份证明文件,登记客户身份基本信息,并留存有效身份证件或者其他身份证明文件的复印件或者影印件。”第二十三条第一款规定“金融机构除核对有效身份证件或者其他身份证明文件外,可以采取一种或者几种措施,识别或者重新识别客户身份:(一)要求客户补充其他身份资料或者身份证明文件(二)回访客户(三)实地查访(四)向公安、工商行政管理部门核实。

金融机构应当严格按照相关规定,综合采取各种方式,履行客户身份识别义务。金融消费者在办理开户业务时,也应主动配合银行工作人员做好客户身份识别、登记手续。(胡佳雯)

邢台银行信息工作获佳绩

近日,邢台市金融工作办公室对全市各银行业金融机构2017年信息报送情况进行通报,邢台银行报送数量位居全市各金融机构首位,受到通报表扬。

邢台银行高度重视信息报送工作,由总行办公室牵头,切实加强培训,对全行发展中的突出亮点工作、服务创新、产品创新和助力全市经济发展的经验做法等进行总结提炼,不断加大对外

宣传力度,积极向市委、市政府和监管部门报送优质信息稿件,有效提升了企业的品牌形象和社会影响力。今年将继续按照增强金融服务实体经济能力、打好防范化解金融风险攻坚战等整体工作要求,围绕全市工作安排部署和全行中心工作,继续加大信息报送力度,提高信息报送质量,扎实开展对外宣传工作,不断提升企业美誉度和影响力。(李军昭)

暖冬行动 关爱老人

为深入践行“客户立行”理念,进一步做好“首季开门红”存款营销工作,近日,邢台银行郭守敬支行组织员工走进老年大学,开展以宣传金融知识和我行特色业务为主题的暖冬行动。

在深入社区营销过程中,郭守敬支行获悉老年大学将举办元旦联欢会消息,

第一时间与校方取得联系,组织员工到场为老年人宣讲和普及防诈骗知识。联欢会结束后,郭守敬支行还邀请异业联盟合作单位邢台市第五医院专家医生为老人们提供免费体检,受到老人们的欢迎。大家纷纷表示,邢台银行的贴心服务更是让人感到满心温暖。(徐真)

关爱环卫 情暖寒冬

近日,邢台银行衡水分行营业部开展了以“关爱环卫工人 那银情暖寒冬”为主题的公益活动,为在寒冬季节依然坚守岗位、辛勤工作的环卫工人送去祝福和温暖。活动期间,分行营业部安排员工走上街头,为在寒冷天气中坚持工作的环

卫工人们送去慰问品,以此表达邢台银行对他们辛勤付出的感恩和问候。此次公益活动在衡水分行营业部周边街道展开,有效践行了邢台银行的“感恩”文化,对提升企业社会形象、推广特色业务产品起到了良好的推动作用。(张启婧)