

让上银行成为一种享受

□记者 李永高 通讯员 刘栓军

去年是我市的“环境创优年”，年初开始，全市金融机构相继接受广大市民的评议，各家银行针对评议中涌现出来的先进典型进行了推广，对暴露出来的问题进行了积极整改，银行业服务面貌得到很大改观。

精心部署 浇开环境创优之花

2011年市委、市政府开展“环境创优年”活动，先后组织了全市范围的行风评议，我市的工商、农业、中国、建设、交通、洛阳银行及农村信用社等金融机构接受了全市人民的“检阅”，并针对评议结果进行了整改。

近日，我们在走访中明显感觉到各金融机构营业环境、服务质量都有了显著改善与提升。

10日上午，我们来到新区金城寨街与太康路交叉口的工商银行洛阳分行新区支行。门把手的红绒“马甲”在干冷的冬日里传递给我们一丝温暖，走进去，可以看见硕大的绿色植物、足有50平方米的水幕墙，迂回的廊道下面是潺潺流水，有金鱼游弋其间。

这里没有人们头脑中惯有的银行场景——或黄或白的一米线、排队等候的焦躁面孔、喧哗的人声等。宽大的等候区内有饮水机、沙发，大屏幕电视里正播放着基金、股市实时行情，还有私密的贵宾理财室和独立的贵宾区。

据该支行行长蒋宝英介绍，这个支行于2011年9月投入使用后，严格按照省行、市行的服务工作安排，结合自身服务工作实际，精心部署实施“服务质量提升和巩固年”，为新区群众提供了高品质的金融服务，开业不到4个月完成存款4000多万，居洛阳分行之首。

客户至上 打造服务创优名片

从记者走访情况看，这不仅是工行洛阳分行“环境创优”的缩影，也是我市金融行业提升服务质量的缩影。农行、中行、建行、交行、洛阳银行及中信、浦发等银行也都纷纷合理规划布点，消灭覆盖盲区，实施合规优质服务。

我们仍以我市最大的商业银行——工行洛阳分行为例：从工行河南分行监测整体成绩看，2011年1月，工行洛阳分行83个营业网点服务质量监测平均成绩是69分，没有一家支行平均成绩在80分以上，2011年5月以后，90分以上的网点数量稳定在12个以上。

全年全行共受理95588投诉135件，其中责任投诉14件，1月、2月实现了零有效投诉，而2010年责任投诉有73件。另外，前两个季度客户满意度调查居同业第二名，三季度和四季度跃升为同业第一。

据该行服务办负责人介绍，去年以来，工行洛阳分行将服务工作摆在了前所未有的高度，强力推进。分行领导坚持每月到网点暗访，各网点主任认真落实晨会要求、班中巡视、班后讲评日常管理制。

在制定了《服务质量考评办法》、《服务投诉处罚办法》、《服务奖励办法》等服务制度的基础上，该行相继建立了月度服务工作分析讲评、通报、帮扶、考评等制度。

同时，建立了省行第三方机构、市行服务检查组定期、不定期的服务质量监测和支行、网点的每日服务质量巡查的多渠道监督立体检查模式，全年还组织参加总行、省行级培训，从而有效提升了管理人员的管理能力和员工服务素质。

“让老百姓上银行成为一种享受，我们的业绩自然也不会差。”同样于2011年布点新区的工行洛阳分行洛浦支行行长李洪说。



核心提示

2011年，伴随着国家政策调整 and 行业发展，银行业经历不少起伏。从信贷结构的调整，到理财产品的创新，银行业取得了资产和结构的优良业绩；再融资潮起和外资大规模减持，又令业内人士如履薄冰。

2011 金融市场 10大热点

关键词 1: 突破百万亿

据银监会披露的数据，2011年3月末，我国银行业金融机构境内国外合计本外币资产总额突破了百万亿元大关，截至去年10月末，总资产约106.21万亿元。

业内专家认为，在“百万亿”资产大关背后，首先看到的是商业银行不间断地股份制改革探索及改革带来的巨大变化。农行在2010年成功登陆A股和H股市场，成为四大国有商业银行上市的收官之作。与此同时，光大银行以“光速”在上交所挂牌，与其他15家上市银行同台博弈。在银行业金融机构资产猛增的同时，资产质量也在不断提高。根据16家上市银行的第三季报，各银行普遍实现不良贷款额、不良贷款率“双降”。

值得注意的是，在2011年7月末我国银行业曾出现总资产和总负债环比双双下降的罕见现象，特别是其中的总资产环比减少了近万亿元。

关键词 2: 信贷紧张

2011年，商业银行信贷资金紧张的局面从年头延续到了年尾。这一方面表现为传统的重点领域房地产贷款业务出现萎缩；另一方面，银行将结构调整后更多的额度过渡给有相应需求的企业。

从年初开始，信贷投放就呈现出空前紧张的局面。根据国家调控政策，也出于风险防范的考虑，多数商业银行上浮房地产贷款利率，上调幅度在10%至45%。对个人房贷业务，大部分银行利率优惠也逐步取消，甚至部分银行暂停了首套房按揭贷款业务。为缓解由此对居民正常购房需求和保障房建设产生的不利影响，五大国有银行立“军令状”为保障房建设资金“解渴”，称在控制风险的前提下加大对保障性住房项目的信贷支持力度。

关键词 3: 再掀融资潮

2011年新年伊始，上市银行迫不及待地抛出天量融资方案。农业银行、民生银行和兴业银行日前相继宣布再融资。

据统计，全年上市银行融资规模已超过2700亿元。虽然比不上2010年，银行业募集资金超过3413亿元的高峰，但2011年银行在融资上的显著特点是，多采用发行次级债的方式进行，通过此法共计融资2324亿元。这样既可以提高银行抗风险能力，又不会对资本市场构成大的冲击。

关键词 4: 小微企业

去年的信贷业务整体形势“趋紧”已经成为现实，对银行业来说，“保民生”的任务很大部分集中在如何扶持中小企业发展上。

银监会数据显示，截至2011年9月末，全国城商行贷款余额为4.17万亿元。其中，小微企业贷款余额超过1.6亿元，占全部企业贷款的51.71%，同比增长43.69%，更有8家银行申请800亿元的专项金融债，用以满足小微企业信贷需求。

关键词 5: 超4亿

去年网上银行市场规模扩大，注册用户数持续增长，但增速放缓。有报告显示，2011年三季度中国网上银行市场交易额达到2122万亿元，环比增长60%，同比增长43.7%。2011年三季度网银注册用户数超过4亿，同比增42.3%。

业内人士表示，随着传统行业互联网化水平的不断提升，为银行互联网化创造了优势资源，未来互联网用户还会持续增长，网上银行规模将继续扩大。

关键词 6: 民间借贷

去年年初，中国人民银行研究局披露的一份调查显示，当时我国民间借贷占借贷市场比重已超过5%。作为信贷市场的有益补充，民间借贷发展迅猛，市场初具规模。上半年社会融资总额一度冲顶，达到7.7万亿元。

业内分析人士指出，虽然目前“地下钱庄”总规模尚难统计，但以“银信合作”为典型代表的影子银行的规模较为惊人。影子银行的壮大在客观上动摇了人民银行作为央行行使利率、存款准备金率等常规的抑制通胀手段的效果。

关键词 7: 亮起红灯

在去年“两会”期间，国务院副总理王岐山对城商行“总想跨区域扩张”提出了批评。

时任银监会主席的刘明康随后在博鳌亚洲论坛上也表示，2011年银监会将重新评估银行执照的发放，并对银行设立分行的申请进行严格审批。这表明，监管层确实对城商行“大干快上”亮起了红灯。

业内学者指出，监管层需要真正从控制风险的角度建立起奖优惩劣的机制。

关键词 8: “秒杀”

在楼市投资受限、股市表现疲软和通货膨胀的大背景下，“爆发年”、“大争抢”成为2011年银行理财产品销售的最显著标签。有几个月，银行理财产品一上柜十几分钟就卖光，部分银行甚至不得不要求客户提前预约，否则到开卖那天根本买不到。

有数据显示，截至去年10月末，商业银行已累积发行14477款个人理财产品，已经超过2010年全年11674款的数量。同时，前3个季度发行规模约13.35万亿元，也刷新了前年约7万亿元的纪录。

关键词 9: 逼近“红线”

2011年，75%存贷比红线似一把悬在银行头上的达摩克利斯之剑。由于CPI一直处于较高的范围内，在负利率的情况下，宏观经济预期的惯性导致存款流出压力持续存在，银行业体系内资金状况更趋紧张。

面对存款的外流、市场的信贷需求，不少银行不得不逼近监管“红线”。根据数据统计，截至去年三季度末，招行、兴业银行、交行等的存贷比均超过了75%。临近年底，财政存款开始进入流出期。另外不容忽视的是，外汇占款继续下降导致存款流失加剧。有券商报告分析称，2012年存款增速，即M2增速可能降至12%，银行业将面临存量存贷比不断上行的困局。

关键词 10: 外资减持

2011年11月14日，高盛减持工商银行H股14.7亿股；11月15日，美国银行同意以协议转让的方式向几家机构投资者转让约104亿股建设银行H股。2011年年底闹得风雨雨的外资减持中资行H股事件暂时偃旗息鼓。

有分析师表示，国有银行改制上市带来的溢价进入中国银行业市场，是外资银行以战略投资的方式参股中资银行的核心原因，其选择合适时点进行退出套现本无可厚非，核心原因无非是想自身收益最大化。

对遭到减持的中资银行而言，从战略投资者进入分批减持退出的过程中，虽然其股价每次都面临暂时波动，但是从全局来看，仍应重点着眼于自身发展因战略投资者的进入而带来的提升。

(记者 李永高 整理)