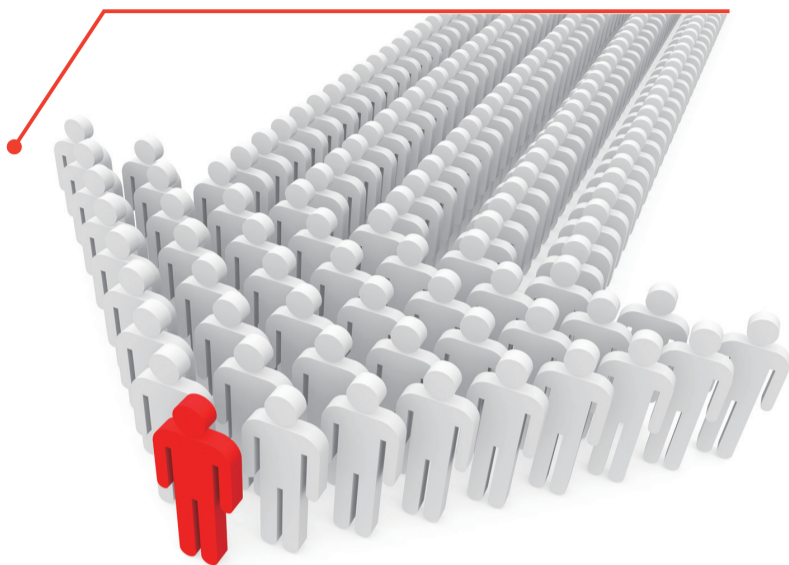




洛阳银监局重点开展“九个一”标杆银行创建活动,以点带面地推动金融服务深入开展 不能只做跟随者,而是争做引领者

□记者 宋锋辉

自本报《以优质服务让金融消费者更舒心、更安心》(详见4月21日C02版)报道见报后,引起了市民的广泛关注。从市民来电咨询的情况来看,大家广泛关注的问题是金融服务工作如何推进,都有哪些内容,哪些金融机构参与等。为此,洛阳晚报记者进行了进一步的采访。



1 明确活动主题,加大对外宣传力度

长期以来,由于缺乏竞争力,部分银行的服务意识不强,其提供的服务多停留在肤浅的、形象的“微笑”服务上,而没有真正地从客户角度出发,提供便捷地、能解决问题的服务,在极端的情况下,甚至固守条款流程,不去考虑客户的具体情况。

为提升河南银行业金融服务水平,全面打造河南银行业金融服务

优质品牌,河南银监局于3月26日召开了动员会。河南省银行业协会在会上向各银行业金融机构发出提升银行业金融服务的倡议书,希望各机构能够迅速开展以“比学赶超”为主题的金融服务提升活动。

随后,洛阳银监局迅速展开行动,制定相关方案,成立了“洛阳

银行业金融服务提升活动”领导小组(以下简称活动领导小组)。

各银行业金融机构也应及时成立本机构的活动领导小组并进行全员动员,明确活动主题,落实活动要求。在活动启动当天,各银行业机构要充分利用公众网站、广播、电视、报刊等媒体,积极对本次活动进行宣传。

2 金融机构齐参与,部分机构不参评

那么此次金融服务提升活动都有哪些金融机构参与呢?洛阳银监局监管二科科长、领导小组办公室主任宋洛安说,本次活动,所有的银行业金融机构都参与了本次活动。

参与评价的银行业机构网点具

体包括:辖内国有商业银行、股份制商业银行、城市商业银行、邮政储蓄银行各分行营业部及支行;农村商业银行、信用合作社、村镇银行营业部及一级分支机构。

农业发展银行、财务公司等银行业机构暂不参与本次评价,但要

按照有关规定,切实强化自身服务管理工作。

宋洛安说,政策性银行和财务公司之所以参与活动但不参与评价,主要是考虑到他们不对外或不对外百姓展开业务。另外,一级的村镇机构不参加评价。

3 优中选优树标杆,共同彰显榜样力量

洛阳的银行业金融服务一直走在全省银行业前列,在此次活动中,洛阳银监局居安思危,提出了“不能只做跟随者,而是争做引领者”的指导思想,设定了实现洛阳银行业优质服务达标两年规划目标:至2014年底,洛阳辖内银行业金融机构服务达标率不低于60%;至2015年底,洛阳辖内银行业金融机构服务达标率在90%以上。

宋洛安说,洛阳银行业的金融

服务底子好,所以我们提出要比省里设定的时间提前一年达标。为了又快又好的实现这一目标,洛阳银监局重点开展“九个一”标杆银行创建活动,以点带面地推动金融服务深入开展。

所谓“九个一”就是在洛阳银行业中优中选优,选出九家银行,由各银行自己推荐一个支行作为洛阳银行业金融服务标杆银行,发挥标杆银行示范榜样作用。

经过“金融服务提升活动”领导小组的测评和推荐,选出的这九家银行分别是建设银行、交通银行、邮储银行、浦发银行、民生银行、洛阳银行、农村信用联社中的市区联社、银川农村商业银行、民丰村镇银行。

根据相关要求,这九家银行推荐的支行要在2014年6月底竖立起行业的示范航向标,真正发挥“灯塔”的榜样力量。

财经论

金融服务更是一种互动

□席升阳

生态,原本属于自然科学,但在社会学与演进过程中,它渐渐进入到经济学、社会学的体系当中。金融生态,便属于此。按照周小川之观点,金融生态主要不是金融机构的内部运作,而是金融运行的外部环境。

究其我们河南的金融生态如何?笔者实在是不敢恭维。

一位颇有影响力的企业家发出了心灵之声:过年就是过关。进入年底,就要过银行的收贷关,过客户的回款关,过员工的奖金关!

优化金融环境需体制性的推动。河南省银监局、河南省银行业协会终于发声了,提出全省银行业优质服务达标三年规划:2014年,全省银行业机构服务达标率不低于40%;2015年,服务达标率不低于60%;2016年,服务达标率超过90%。

这是希望之声,千万不要把希望变成失望。在这里,其路径选择不外乎是外部倒逼所形成的压力传递,与内部激发的改良取向。

目前,四大国有商业银行和其他国有控股的银行资产占全国90%以上的份额,存款、贷款比重分别在80%和70%以上。金融垄断限制了中国金融业的合理竞争,降低了中国金融业的服务质量和管理水平。

其破解的途径就是真正实现利率的市场化。虽然,贷款利率管制的“篱笆”已经拆除,但是银行仍如圈养之物,迟迟不到外部世界去“撒欢”,仍然在心理围墙的影子中徘徊。

我们期待着存款利率的放开和国外金融资本的抢滩。这样的外部竞争所产生的压力,能够促使银行业由肤浅的、形象的“微笑”服务提升到便捷的、解决实际问题的“效能”服务层面。

再从内部激发的改良取向来看,金融机构必须设定金融服务的优质化目标。例如:方便的3A目标。Anywhere(任何地方)、Anytime(任何时间)、Anyway(任何方式)来为顾客服务。准确的目标:根据金融法规和内控制度,按照客户的指令,准确无误地提供服务、办理业务,不出丝毫差错。高效的目标:一是时间高效,降低顾客的时间成本;二是增值高效,通过加快资金清算、划汇的速度,来加速企业的资金周转,提高经济效益。

从学理上讲,金融服务可理解为金融机构与顾客之间的互动。顾客参与是提高金融服务创新成功的关键。顾客不再是居于传统的被动角色,已转变成价值的共同创造者。例如,电子现金作为一种金融服务创新,其完善及发展均得益于“领先使用者”的参与。从这个角度上来说,河南省银监局、河南省银行业协会所发起的优质服务达标工程,就不仅仅是金融业一方努力的事情了,更需要我们这些顾客的认同与协同了。

(作者系河南科技大学教授、洛阳市金融专家委员会主任、洛阳经济社会研究中心首席研究员)

工行洛阳分行服务工作 荣获省行2013年度综合考评第一名

□记者 宋锋辉

2013年工行洛阳分行服务工作认真贯彻落实省行部署,以“服务品质提升年”为主题,以打造客户首选银行为目标,实现了服务品

质持续快速提升,有力地支撑了业务快速发展,在系统内外树立了良好的品牌形象。

在2013年度服务考核中,工行洛阳分行主要服务指标均居全省系统前列,其中客户投诉较上年下降

75%,客户评价满意率达到99.87%,客户排队等待时间控制在10分钟之内,窗口规范化服务质量稳步提升。在省行年度服务工作综合考核中,荣获全省系统第一名的优异成绩。