

金融扶贫工行情:

工行内蒙古呼和浩特托克托支行深入精准扶贫点送去温暖关怀

本报讯 近日,工行内蒙古呼和浩特托克托支行深入支行精准扶贫点托克托旗西荒地窑村,对贫困户进行了扶贫慰问,这是一次扶贫慰问活动,也是践行工商银行大行责任的体现。

在本次活动中,首先对村委会的5位资深老党员进行了慰问,了解近年来村的经济建设和发展情况。并对精准扶贫项目的开展进行了探讨,制定了符合当地的扶贫计划。大家一致表示今后一定会更多的参与到县委、政府的社会活动中来,也会更加积极发挥党员的模范带头作用,为当地的社会发展作出更大的贡献。

孟昕

工行内蒙古包头分行开展“心系家乡父老 工行在你身边”爱心捐款活动

本报讯 洪灾无情人有情,在内蒙古包头固阳县遭受了百年一遇的特大暴雨袭击后,人民群众生命财产遭受了重大损失,为帮助受灾群众迅速恢复生产生活,重建美好家园,工行内蒙古包头分行全辖范围内发起“心系家乡父老、工行在你身边”爱心捐款倡议。短短两天时间,该行员工捐款116,640元,为家乡父老送去工行的关爱和支持,帮助他们渡过难关,彰显工行的社会责任。

孟昕 杨彩霞

孟昕

工行内蒙古通辽开发区支行三个“一样”提升网点服务水平

本报讯 工行内蒙古通辽开发区支行为进一步提升网点服务水平,从细微之处采取三个“一样”,规范员工服务技巧,强化服务意识,提升服务质量,进一步增强了网点竞争力,提高了服务形象。新客户老客户一个样。该行本着“服务客户、追求卓越”的服务理念,认真对待每一名前来办理业务的客户,不管是新客户还是老客户都认真服务,坚决杜绝对客户热情洋溢新客户冷漠呆板的人情服务,从根本上树立客户至上的服务态度,让每一名客户感觉到宾至如归的礼遇。领导在与不在一个样。该行采取录像回头看的方式,让每名员工意识到整天有双眼睛盯着自己,不要在领导面前做表面文章,坚持求真务实的原则,任何时候对待客户都要始终坚持以客户为中心,微笑服务,来有迎声,去有送声,以优质的服务赢得客户的信任。

简单业务复杂业务一个样。本行服务是立行之本,不管是大业务还是小业务都应该以热情高效的服务态度对待的原则,合理的分配劳动报酬,让每名员工体会到按劳分配的原则,避免抵触复杂业务的心理,能够以一样优质的服务态度对待各项业务。

工行内蒙古呼伦贝尔扎兰屯支行“八一”前夕走进军营慰问部队官兵

本报讯 在“八一”建军节来临之际,工行内蒙古呼伦贝尔扎兰屯支行走进市公安消防大队、中国人民解放军北部战区某部队,看望慰问坚守在岗位上的部队官兵,为他们送去慰问品、建军90周年纪念币,以实际行动回报广大官兵过去对该行金融事业发展的支持,并为广大官兵送去节日的慰问和祝福。慰问中,通过现场宣讲帮助部队官兵深入了解银行业务、金融产品和服务,提高选择正规金融服务渠道的意识和防范金融安全风险的能力。并就“随军行”军人产品的特色进行了重点讲解宣传。此次宣讲活动是体现军民深度融合的一次具体行动,为相应中央号召,积极深入贯彻实施军民融合战略奠定了良好的基础。部队政委对慰问表示感谢,充分肯定了该行一直以来对部队的服务和支,并向该行慰问组介绍了部队自身建设、支持地方经济发展和维护稳定工作情况,表示将一如既往地深化与该行的合作,共谋发展。此次走访慰问活动,使该行更加深入了解了部队官兵的金融业务与服务工作的需求,增进了彼此之间的交流与情感,进一步融洽了军民关系。

杨彩霞

青春工行

工行内蒙古阿拉善盟乌斯太支行着力打造优质服务网点

本报讯 工行内蒙古阿拉善盟乌斯太支行坚持以“全心全意为客户服务”为宗旨,以提升网点服务质量和客户满意度为目标,做到对客户服务时时有人监督,件件有人负责管理,力争在服务品质上不出任何差错。加强员工思想教育,从根本上

解决员工对优质服务工作的消极怠慢情绪,进而提升员工的服务意识,让每位员工发自内心的做好服务工作。加强服务礼仪培训,全员每日坚持在晨会上进行“7+7”服务手势演练,坚持每日由行领导、大堂客户经理在门口迎接第一批到店客户,在服务过程中在做到行为自然,避免僵硬服务,用优质的服务形象取得客户的信任。加强网点分流力度,减轻柜面压力,认真做好各岗位之间的沟通协作,减少因配合、协调不到位而延误业务办理引发客户投诉的事件发生。同时尽可能降低客户排队等候时间,提高客户满意度。及时通报他行发生的服务投诉事件,风险事件为警示,剖析事件发生的原因和事中、事后的处理方法,从中吸取经验教训,引以为戒,坚决杜绝类似服务事件发生。

孟昕

工行内蒙古赤峰分行着力推进服务水平提升成效显著

本报讯 2018年以来,工行内蒙古赤峰分行重点围绕网点服务工作中存在的问题及难点,通过持续推进“服务提升六大工程”,着力提升网点综合服务能力,强化员工服务规范行为,营造网点优质服务环境,加大推进客户体验与提高服务质量。该行始终坚持以提升网点服务规范为出发点,在解决网点服务客户等候时间过长,降低客户抱怨率

的问题上,不断加强服务管理,持续推进网点服务与业务共同发展,持续推进改善网点服务态度,强化网点服务礼仪行为规范与杜绝客户投诉,提高服务效率相结合,加快推动产品联动营销与做实客户体验相结合,持续推进以客户满意度为抓手,以产品服务客户为标准,以规范化、制度化、标准化网点服务为目标,加快网点服务质量转型发展提升责任

落实,树立员工服务客户提升荣誉感,从治理营业环境卫生抓起,从文明服务、规范办理每一笔业务做起,着力改善服务保障需求,突出业务引领服务客户体验,推动业务发展提速新理念,契合产品性能精准定位,细化市场客户层级,建立分层联动营销服务机制,全面加强推进业务转型发展客户发展提速目标引领,筑牢以客户为中心服务发展基

础,努力提高客户满意度和忠诚度,突出窗口服务,做实引导分流。及时协调处理服务事项,促进客户服务与业务协调发展,做好好引导分流客户,发挥自助设备服务功能,助推服务工作迈上新台阶,突出营业网点服务功能,做实提升服务标准化。全辖网点逐步向统一服务标准、规范员工服务行为的方向迈进。

共叙军银合作 共话鱼水情深 中国银行与驻军联谊 庆祝建军 91 周年

本报讯 为庆祝中国人民解放军建军91周年,共叙军银合作,共话鱼水情深,中国银行内蒙古分行在内蒙古边防某部开展八一拥军慰问活动,向部队官兵赠送慰问品,并参与建军节庆祝活动。中行内蒙古分行员工代表向部队官兵奉献了一场精彩演出,得到驻地官兵的热烈欢迎,内蒙古分行王凌云副行长、蒙爱卿副行长一行参观了该部蔬菜棚舍、维修车间等保障和训练设施,并向官兵赠送慰问品,参与庆祝活动。

近年来,中国银行内蒙古分行积极探索适合军警部队的金融服务和产品,制定个性化服务方案,通过成立军人服务中心、开设绿色通道、支持财务信息化升级等一系列措施,努力为军警部队及广大官兵提供优质的金融服务。军银、军银合作关系愈加紧密。未来,中国银行内蒙古分行将一如既往地支持部队建设,提升金融服务水平,与全体官兵一道,为打造北疆亮丽风景线,保卫祖国边疆安全稳定繁荣贡献新的力量。



资本吃紧 中小银行再临补血难题

近日,各银行正尝试多种途径进行融资。分析人士表示,严监管下业务回表给银行带来资本补充压力。一些自身利润增长放缓银行的资本也难以及时补充。银行可通过发展轻资本的零售、中间业务收入等提升自身盈利水平。同时,融资工具有待进一步创新优化。

中小银行承压

银保监会数据显示,一季度末,银行核心一级资本充足率为10.72%,一级资本充足率为11.28%,资本充足率为13.64%,较上季末均有不同程度下降。城商行资本充足率为12.76%,农商行资本充足率为13.39%,均低于行业平均水平。

交通银行金融研究中心高级研究员武奕表示,银行资本吃紧主要源于监管趋严,央行宏观审慎评估(MPA)考核对资本和杠杆的情况作出明确限制。对于一些同业业务、非标、理财委外等占比较高的银行来说,面临资本补提也会给部分银行资本形成一定压力。此外,对于自身利润增长放缓银行的资本也难以及时补充。

据中信证券测算,各类商业银行面临非标回表带来的资本补充压力存在明显分化:国有大型银行、农商行、外资银行监管红线尚非非常充裕的安全边际,而股份制银行、城商行及上市中小银行则面临较大的资本压力。

在兴业研究分析师孔祥看来,所有银行都有资本补充的需求。但对于中小银行特别是城商行,资本充足率和杠杆的使用是比较高和充分的,因此在这一轮资产负债结构调整和回表过程中,压力最大。尤其是以资管新规为代表的严监管常态化下,表外业务受到打击,表外转表内成为必须时,曾经表外业务的优点就会变成当下转型的痛苦。中信证券固收首席分析师明明表示,表外非标回到表内资产端,使银行风险加权资产增大,从而缩小实际资本充足率,这就导致部分银行资本充足率可能无法满足银保监会和央行合规要求,因而面临较大的资本补充压力和合规压力。

今年以来,监管部门明确表示支持银行探索资本工具创新并拓宽资本工具发行渠道。央行近日发布的《关于进一步明确规范金融机构资产管理业务指导意见有关事项的通知》提出,为解决表外回表占用资本问题,支持商业银行通过发行二级资本债补充资本。

另外,银行除借助外源性资本补充工具外,内源性补充同样重要。武奕建议,银行补充资本主要还要靠其内生利润增长。银行可通过发展轻资本的零售、中间业务收入等来提升自身盈利水平。

孔祥表示,在内生增长方面,若净资产收益率(ROE)能保持在15%,每年资本补充率或在10%—12%之间。

据新华网

“补血潮”来袭

目前,各银行正运用各种方式进行再融资。对于非上市的银行而言,资本补充工具相对较少,例如可转债、定增不能开展。于是,排队IPO成了中小银行竞相努力的方向。近日证监会核准郑州银行首发申请,这意味着郑州银行将成为首家“A+H”上市城商行。此前,长沙银行和紫金农商行也先后过会。Wind数据显示,目前正常排队IPO的银行有16家,除浙商银行外,均为城商行和农商行。

在16家正常排队IPO的银行中,有不少在港上市银行。