

解读湖南建行持续健康快速发展模式系列报道之四

# 破冰同质化竞争,看湖南建行如何实现战略转型 创新是发展源动力

■记者 潘海涛 通讯员 吴辉云

“不仅是苦干,更是在巧干”

银行般的定制服务。”

穷则变,变则通,通则久。在这个同质化竞争异常激烈的时代,只有做到人无我有、人有我优、人优我专,才有可能杀出重围,立于不败之地。

创新力强弱,俨然成为衡量企业竞争力的重要标准。鉴于此,湖南建行在创新方面,舍得“大投入”——制定创新转型发展三年规划,构建四级创新组织体系,组建200多人的产品经理队伍,每年投入创新奖励近200万元……由此带来的回报也是相当丰厚,全行创新氛围日益浓厚,创新力度持续加大,量、质不断提升,创效成绩显著。

客观的数据最具说服力。“十二五”期间,湖南建行完成产品创新项目190个,流程优化项目112个,新产品被兄弟行移植推广100余项(次);通过省、市、县三级机构的创意征集和创新需求通道,近两年共征集和报送员工创意7267条,收集、处置基层创新需求409条,在建行系统内名列前茅。该行还开展了“创新沙龙”、“金点子大赛”、“创新产品媒体推介会”等活动,全行上下掀起了一股创新大潮。2014年,该行被媒体和客户评为“最具创新力的银行”,获得“银行创新力大奖”,“创新型”银行雏形初具。

提及湖南建行,有个数据不能不说。

2015年末,在湖南省13个州市中,湖南建行有12个二级分行一般性存款余额在当地同业排名第一。

如此强大的竞争力来自何处?湖南建行产品创新与管理部负责人表示,破冰同质化竞争,保持市场的领先,归根到底在于创新能力的领先。

湖南建行个人金融部负责人一语中的,“我们不仅是苦干,更是在巧干”。“苦干”的意思很简单,即湖南建行人“善于吃苦,勇于坚持,敢于取胜”的超强执行力,“巧干”又该如何理解?该负责人坦言,湖南建行在人员和网点上都不占优势,想要以小博大,就是要用互联网思维,借助互联网技术实现湖南建行个人金融业务的“互联网+”。

在这方面,建行怀化麻阳支行的实践颇具说服力,该行以不到30%的员工,实现了占据当地同业60%市场份额的业绩。

其中原因何在?建行怀化麻阳支行行长周杰伟将之归功于湖南建行搭建的客户服务后台系统,“通过后台系统将客户分配到所有员工名下,员工以电话回访等方式了解客户需求,并同步推荐最优的理财产品和资金结算服务,让普通客户享受私人

思维的转变,势必影响行为模式的转变。作为优质贷款,个人住房贷款是各家银行争夺的香饽饽。面对竞争,建行株洲市分行改变了过去坐等上门为主的营销方式,分行上下走进市场、深入客户、主动营销,获得了开发商和广大客户的认可,当地70%的优质楼盘按揭都首选建行,到去年末,该行个人贷款余额达到72亿元,当地同业排名第一,新增占比高达43%。

精准定位、有的放矢,自然事半功倍。“十二五”期间,湖南建行一般性存款先后跨越了3000亿元、4000亿元、5000亿元大关,增长2160亿元,以每年超过9%的速度稳定增长。

## “满足需求,更要引领需求”

乔布斯的伟大之处,在于他的“苹果”系列产品是创造需求,而非纯粹的满足需求。对于创新的理解和实践,湖南建行可谓异曲同工。

2012年,建行长沙芙蓉支行营业部每天柜台业务量多达2000多笔,“排队难”成为银行服务的糟糕体验。如今,随着自助银行和网上银行全面推广,柜台单日业务量仅剩500多笔,“排队难”得到“根治”。

事实上,湖南建行早在“十二五”初期就开始网点转型的谋

篇布局。五年来,该行自助设备增加2261台套,离行式自助银行增加271个;到2015年末,湖南建行电子银行账务性交易量占比达到95.45%,较2010年提升56.33个百分点;移动金融柜面替代率达到67.62%,在建行系统内考核中排名第一,自助银行和电子银行已经成为湖南建行服务客户的主渠道。

当下,工资代发、公积金贷款网银代扣等服务早已不鲜见,在创新应用上,湖南建行更是一马当先,“新意”不断。

2012年6月,湖南建行推出全国第一张符合人社部及央行规范的社保金融IC卡。几年时间里,先后推出了具有行业应用功能的金融IC卡12种,实现了金融IC卡在公共交通、社会保障、医疗卫生、社区金融、文化教育等5大重点行业领域的广泛应用,创新了10项享誉市场的特色卡种。到2015年末,湖南建行金融IC卡累计发卡1348万张,位居同业第一。

管中可以窥豹,一直以来,农民“看病缴费难、报销时间长、结算手续繁杂”问题备受关注。为解决这一难题,建行张家界分行加强银医合作,不断提升服务“三农”质量,在湖南建行率先推出新农合一卡通项目。目前建行张家界分行已在慈利县31个乡镇按村建制布放680个POS机取款点,累计发行农合卡17万张,惠及55万参合人员。

## 记者手记

### 在创新路上永不止步

利率市场化的推进和互联网金融的兴起,传统商业银行的“进化”正逐渐加速。

但一个不可忽视的事实是,在同质化严重的市场竞争“红海”中,自己冥思苦想的创新成果,往往陷入“一夜盗版”的窘境。

湖南建行如何始终保持创新动力?采访交谈中,在湖南建行,无论是省分行部门负责人,还是基层网点员工,创新都不再是一句口号,而是内化为一种机制、一种文化,成为该行所有员工日常经营管理中的必要元素。

哪里有创新,哪里就有活力。湖南建行创新管理部负责人的一句话颇具启示价值,“业务上的创新容易复制,属于‘术’的层面;想跑赢这场没有终点的创新接力赛,根本上要在‘道’的层面下功夫,即构建覆盖全行的创新机制,调动所有员工发自内心的创新动力”。

# 今年我省新增扶贫小额信贷将超60亿元

## 全面启动扶贫小额信贷工作 贫困户贷款获得面超20%

本报4月20日讯 今天,湖南省扶贫小额信贷工作现场推进会在怀化召开,副省长戴道晋出席。目前全省97个县已推进小额信贷工作,还有34个有贫困人口的单位没有启动这项工作,会上要求,未推广县要争取在4月底完成申报、下发批复,5月底以前全面完成评级授信。今年湖南的扶贫小额信贷要力争确保实现两个指标:2016年度全省新增贷款额度超60亿元,贫困户贷款获得面超20%。

抓手,各级各部门要增强责任感和紧迫感,积极倡导“金融+精准扶贫”;准确把握金融扶贫的关键和重点,将小额信贷工作纵深推进,强化信贷和产业的融合,扶贫经济组织必须要与贫困户建立紧密的利益连接机制,不能搞简单的资金分成;加强组织管理,进一步夯实信贷保障,落实各单位的主体责任。

### 用好用活小额信贷政策

扶贫小额信贷经验源于湖南,发展于湖南。我省从2013年开始探索特惠、定向、精准的金融扶贫机制,2014年形成了以“一授二免三优惠一防控”为核心、独具湖南特色的扶贫小额信贷新模式。到2015年底,全省整体推进扶贫小额信贷工作的县(市区)达到97个,累计发放贷款17亿元,带动15万户贫困户通过发展产业增收脱贫。

目前全省还有34个有贫困人口的县级单位没有启动扶贫小额信贷工作。会议要求,未推广县要争取在今年4月底完成申报、下发批复,5月底以前全面完



### 黄兴南路步行街景观局部恢复

4月20日上午,长沙市黄兴南路步行街,逛街的市民从《老长沙》雕塑边走过。黄兴南路步行街景观恢复工程南起西湖路、北至解放路,全长约840米。目前,黄兴广场以南段(不包含南侧入口)已基本完工,并对市民开放。整体工程预计下月底全面完工。

记者 田超 摄

成评级授信。

省扶贫办主任王志群在会上强调,凡是对贫困户发放的扶贫小额信贷,省扶贫办将按政策和程序实行全额贴息,并且贴息资金不占到县资金指标。面上县,特别是贫困人口多、脱贫任务

重的县,一定要用好用活小额信贷政策。今年要力争确保完成全省新增贷款额度超60亿元,贫困户贷款获得面超20%,同时要在扩大信贷需求、利益联结机制和保障信贷资金安全上积极探索创新。 ■记者 甄荣 通讯员 朱媛

### 积极倡导“金融+精准扶贫”

戴道晋表示,在扶贫开发中,基础设施发展很重要,但确保“两不愁、三保障”最重要,“五个一批”工作要重点抓,其中产业发展要作为重点抓;扶贫工作仅仅依靠政府支持和财政帮扶是不够的,社会的参与也必不可少,金融的参与是主要的动力源泉,“拔穷根”中要推行造血式扶贫,我省创新推行小额信贷模式,金融扶贫成了全省扶贫开发中的一张靓丽名片。要充分认识金融扶贫是扶贫工作的重要

## 中国体育彩票开奖信息

超级大乐透 第16045期

开奖号码:07 11 25 30 33 + 02 08

奖级	中奖注数(注)	每注奖金(元)
一等奖	基本	2
	派奖	2
	追加	1
二等奖	基本	79
	追加	39
三等奖	基本	1524
	追加	915
四等奖	基本	51494
	派奖	27597
	追加	27597
五等奖	基本	783911
	派奖	439403
	追加	439403
六等奖	基本	6220925
	派奖	3495344

2751851987.09元奖金滚入下期奖池。开奖信息以国家体育总局彩票管理中心正式公告为准

排列3、排列5 第16104期

排列3开奖号码:2 1 9			
奖级	中奖注数(注)	每注奖金(元)	奖金合计(元)
直选	12849	1040	13362960
组选3	0	346	0
组选6	14758	173	2553134

排列5开奖号码:2 1 9 5 8

奖级	中奖注数(注)	每注奖金(元)	奖金合计(元)
直选	199	100000	19900000

开奖信息以国家体育总局彩票管理中心正式公告为准