



徽商银行： 全心全意打造“市民银行”

近日，徽商银行在第五届中国最受尊重银行暨最佳零售银行评选中，荣获“2012中国最佳城商行零售银行”、“2012最具成长性借记卡”两项大奖。

“零售业务始终是城市商业银行业务发展的短板。但徽商银行重组成立后，就明确将‘市民银行’作为全行零售业务的发展方向。”徽商银行副行长高广成在接受记者采访时表示。最近几年，该行以提供方便、快捷、现代化的金融服务为出发点，大力发展零售业务，积极推进经营转型，加快创新信贷、理财产品，满足市民多样化的现代金融需求，取得了长足的进步。 记者 邹传科

丰富个人金融产品

2月，成功发行安徽首张自主品牌信用卡——黄山信用卡；

5月，推出组合投资类理财产品，获得具有竞争力的产品收益率；

9月，全国首批获得金融IC卡发卡资格，成功推出旅游一卡通、城市一卡通、社保IC卡等不同应用；

9月，推出定向资产管理类产品；

10月，推出集聚金系列产品，发挥跨市场投资的优势，实现较高收益……

仅2012年，徽商银行就实现了多项个人业务创新。“产品是金融服务的重要载体。我们始终加强学习，向先进同业学习，在服务客户需求中学习。”

多年来，徽商银行始终围绕与市民生活息息相关的金融需求，加大产品梳理和创新力度，不断丰富金融产品种类，现已建成包含个人存款、个人贷款和中间业务在内的完整的零售产品体系。不断丰富个人信贷品种，形成五大类22项产品涵盖个人经营、购房、购车、投资、出国留学等多个领域，能满足客户从个人消费到经营周转等各方面的需求。

“这两年，我们通过借鉴和创新实现了个人金融产品的查缺补漏。下一步，我们将针对特定的大客户或重要客户群继续加大产品创新开发力度。同时，我们还将针对当地客户群的需要，对产品进行组合包装，改进产品的功能与特性、简化产品的流程与手续。”

营业网点是银行向市民提供个人金融服务的窗口。“近年来，我们也在不断地改善营业网点环境，优化服务流程，为客户提供更加亲和、高效、专业的服务体验。”

近几年，徽商银行积极推进网点标准化改造，结合物理网点的拆并、扩张和专业化支行的建设，按照标准型、理财型、精品型三个层次，全面推进物理网点的标准化建设，经过努力，逐步实现了“功能分

今年上半年，全国各家银行对不规范收费行为进行了集中清理，记者当时就发现，徽商银行收费项目总体偏少，一些基本的收费项目也往往免于收取。比如，黄山借记卡、公务卡免收年费，密码挂失、重置等业务免收手续费，保管箱业务少收挑选箱号、查询箱号、日滞纳金等费用等等。最吸引客户的就是，该行网银，不但免除u盾工本费，所有个人客户转账、汇款、购买理财产品、存款定活互转，代缴水、电、燃气、电信及移动话费等等所有服务也全部免费。“我们网银产品推出四年

持续改善客户体验

区、客户分层、服务分流”。

为全面提升网点服务质量和营销能力，提高零售业务核心竞争力，2011年3月，徽商银行正式启动全行网点转型工作。截至目前，陆续完成170家营业网点的转型导入，并逐步建立健全转型固化长效机制，整合营销渠道，转变营销模式，实现由“业务交易型”网点向“营销服务型”网点的转变。促进了零售业务储蓄全面快速发展。

除此之外，徽商银行全面建成“3+N”贵宾客户增值服务体系，包括总行贵宾客户高尔夫俱乐部、医疗贵宾通道和机场贵宾通道俱乐部活动以及分行“健康沙龙”、“美食美客”、“游行天下”、“亲情家政”等系列贵宾服务。近期还试点建设了零售支行和财富管理中心，不断推进营业网点的差异化和专业化水平，客户满意度有极大提升。

积极承担社会责任

多，始终对客户提供免费各类服务，功能也在不断的丰富中。”

为方便市民，徽商银行已开办包括代收水费、电费、燃气费、移动、联通、电信、有线电视费、社保缴费和交通罚款等与居民生活相关的公共事业代缴费业务，代缴费品种、业务量和市场占有率省内同业领先；现已开通包括柜面现金缴费、委托代扣、自助设备、网上银行、手机银行和客服中心六大代缴费渠道。

今年，徽商银行开展了“本利盈——走进社区 服务民生”和“智慧理财——爱心妈妈牵手留守儿童”两项大型公益活

动，联合媒体、医疗、司法、民政等部门，为居民提供各种服务和咨询，并组织客户参与对贫困留守儿童献爱心活动，全年组织活动达到20场次。

天道酬勤。经过七年的努力，在成为“市民银行”的过程中，徽商银行零售业务也取得了突飞猛进的发展，主要业务指标跻身同类银行先进行列。从安徽省内看，徽商银行零售业务的主要增速都居于前列，储蓄存款的省内市场份额连续多年保持上升，2011年徽商银行的储蓄存款增速高于全省平均7.94个百分点。



热烈庆祝

徽商银行手机银行客户端正式上线

- ※账户查询，一目了然；
- ※跨行互联互通，转账汇款实时到账；
- ※本行跨行汇款，手续费全免；

- ※不登录，也能享受丰富的移动增值服务；
- ※多重手段立体防护，有力保障客户交易安全。

客服热线：40088-96588(安徽省内可直拨9688) www.hsbank.com.cn