**中国银行业协会专职副会长杨再平发布《2015年度中国银行业服务改进情况报告》**

编辑:cba01 | 2016-03-15 15:17:51  | 作者: | 来源:  | 浏览:129次

    尊敬的各位领导、各位代表，女士们、先生们:

    大家上午好!

    首先,非常感谢大家参加“《2015年度中国银行业服务改进情况报告》发布暨文明规范服务百佳示范单位表彰会”。中国银行业协会已连续九年发布服务改进报告，以此推动银行业服务工作的不断提升。现在由我来发布《2015年度中国银行业服务改进情况报告》。报告显示，2015年，中国银行业服务又有新突破，再现新亮点，广大客户及社会公众满意度继续提升。

    一是丰富服务文化内涵，构建金融服务领域新生态。2015年，中国银行业协会升级《中国银行业营业网点文明规范服务评价标准（CBSS1000）》到2.0版本，增加互联网金融、智能银行等指标，主动适应我国银行服务管理工作的新发展和新要求。该标准细则共200条、1000分，是行业品牌网点建设的标准体系。其中的基础性条款已被国家标准委员会采纳写入今年6月即将实施的《银行营业网点服务评价准则》。各银行业金融机构持续深化文明规范服务意识与理念，积极参与文明规范服务“百佳”示范单位创建、星级营业网点评定、明星大堂经理评选等活动。银行业树立了行业文明规范服务标杆，有效发挥了典型示范作用，夯实了行业服务基础，完善了文明规范服务体系，有力地推进了银行业服务水平的提升。2015年，中国银行业协会“315系列发布会及百佳千佳服务网点评选”入选国家民政部中国社会组织促进会“行业协会商会品牌服务项目案例精选”第一品牌，银行业文明规范服务得到社会各界多方好评。

    二是创新多渠道服务模式，开启金融智能服务新时代。截至2015年末，中国银行业金融机构网点总数达到22.4万个，新增营业网点6900多个。据不完全统计，实现功能分区的营业网点达到12.07万个，装修改造标准化网点1.42万个，智能化网点达到7270个，设立社区网点4955个，小微网点1198个。积极推进基础金融服务全覆盖工程，努力实现基础金融服务由“从无到有”向“从有到好”的转变。全国布局建设自助银行17.05万家，新增2.06万家，增幅13.74%；自助设备达到82.88万台，新增10.13万台，同比增长13.92%；交易总量达459.31亿笔，同比增长15.92%；交易总额56.55万亿元，同比增长11.91%；创新自助设备2.25万台，无障碍自助设备3354台，各类智能化新型自助设备不断涌现，在提高服务效率的同时给客户带来全新服务体验。2015年，离柜交易达到1085.74亿笔，离柜交易金额达1762.02万亿元，同比增长31.52%，其中，手机银行交易额为70.70万亿元，同比增长122.75%；网上银行交易额为1600.85万亿元，同比增长28.18%；电话银行交易额为18.20万亿元，同比增长171.64%；微信银行交易额为3174.49亿元，同比增长195.67%；电商平台交易总计13.68亿笔，交易总额达15.4万亿元。目前，银行业平均离柜业务率为77.76%，同比提高9.88个百分点。客服从业人员达4.87万人，同比增长18.49%。全年人工处理来电10.61亿人次，服务客户数量达29.41亿人次。

    三是优化改进服务全流程，融合互联网技术开创科技金融新模式。2015年，中国银行业金融机构努力从客户视角优化改进服务流程，在完成前、中、后台分离的基础上，对柜面业务功能和服务流程实施系统性重构。据不完全统计，银行业金融机构2015年改造主要业务流程为9483个，是去年的9.14倍。如中国工商银行柜面80%个人业务实现签单服务，并在业内率先创新推出自助打印服务；中国农业银行投入使用1.8万超级柜台扩大覆盖面，可受理业务达到54项；中国建设银行实现柜面业务远程集中授权，可受权事项249项占受权业务量50%以上。银行业金融机构加速智能产品开发，基于线下渠道，应用互联网技术改造服务模式和经营方式，满足金融发展需要和客户的需求，据不完全统计，各银行业金融机构共开发创新产品1692项。如中国银行在34家分行推广网点智能排队及预约管理系统，缩短网点排队时间；上海浦东发展银行推出个人贷款PAD按揭预审批功能，可一分钟出具贷款预审批结果；中国民生银行开通对公自助柜员机全自助受理模式，受理时间缩短至1-2分钟；平安银行整合柜面操作系统，实现客户一次刷卡一次验密即可完成多笔业务的办理。同时，银行业持续加强服务培训力度，完善培训体系，创新培训模式，2015年累计培训员工683.75万人次。银行业优化服务流程、创新产品服务等各项措施，大大提高了服务效率，有效提升了客户满意度。

    四是优化产品结构，促进经济结构转型升级，大力支持实体经济。2015年，中国银行业不断创新服务模式，提升服务国家战略的能力,为国家基础设施建设、“一带一路”、“大众创业、万众创新”、棚户区改造等国家战略的有效推进提供金融支持。银行业金融机构各项贷款余额98.1万亿元，新增8.5万亿元，同比增长9.5%，其中对基础设施行业贷款同比增长9.4%，用于保障性安居工程等领域贷款余额为1.99万亿元,同比增长58.9%。为贯彻落实国家“三农”发展政策要求，中国银行业持续创新研发金融产品，助推农业企业规模化、产业化发展。截至2015年底，银行业金融机构涉农贷款余额26.4万亿元，同比增长11.7%，涉农贷款余额在各项人民币贷款余额中的占比达28.1%，涉农新增贷款在全年新增贷款中占比为32.9%，新增贷款中超过1/3的款项投向了“三农”发展。中国银行业支持优势企业兼并重组，推动传统企业结构调整，不断创新小微金融产品，有效缓解实体经济“融资难、融资贵”瓶颈制约，助力经济增长方式转型升级。截至2015年底，银行业金融机构战略性新兴产业贷款余额2.4万亿元，同比增长8.8%；用于小微企业贷款余额23.5万亿元，同比增长13.3%；主要银行业金融机构绿色信贷项目贷款余额为7万多亿元，较同期增长16.47%。银行业金融机构充分利用互联网技术改造传统的产品结构，综合线上线下优势，提高理财产品等新型产品对实体经济的支持力度。2015年，各银行业金融机构共发行理财产品60879款，总募集资金23.5万亿元，较2014 年底增加8.48 万亿元，增幅为56.46%，其中15.88万亿元投向了实体经济，占理财资金投资各类资产余额的67.09%。

    五是强化消费者权益保护，为广大消费者主动参与金融活动增加信心。2015年，国务院印发《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》，将金融消费者权益保护提升到金融市场稳定和社会和谐发展的新高度。各银行业金融机构积极推动消费者权益保护工作落到实处，在完善制度、建立机制、构建体系、强化意识等方面做了大量开拓性工作，银行业消费者权益保护框架初步形成。今年2月25日，工、农、中、建、交五家大型商业银行对外宣布，免收手机银行境内人民币转账汇款手续费，截止目前，已有70余家主要银行实现手机银行转账全免费服务，银行业“减费让利”的实际行动是落实普惠金融的一项重要举措。2015年，中国银行业协会在全行业首次创新举办消费者权益保护知识网络竞赛，据统计，参加网络竞赛人数达113万人，占全行业从业人员数的三分之一；有效试卷平均成绩为67.62分，其中，得分80分以上人数达10.4万，有635人成绩达到满分。连续五年组织全行业开展“普及金融知识万里行活动”，通过多渠道、多角度、多形式向银行消费者宣传金融知识，有效提升了消费者金融知识水平和金融风险防范能力。据不完全统计，全行业参与本活动的银行业金融机构网点达16.28万个，派出宣教人员近120万名，组织金融知识普及活动达到35.7万场次，发放宣传资料近1.2亿份，受众客户数达1.1亿人。在推进无障碍服务方面，银行业认真听取残障人士金融服务需求，进一步完善无障碍设施，银行业服务残障人士意识和能力全面提升。

    六是各机构服务创新亮点纷呈，为客户带来智能、高效、便捷的全新体验。中国工商银行创新推出“融e购”“融e联”和“融e行”三大平台，构建“e-ICBC”金融服务品牌，为客户提供良好的服务体验和价值增长。中国农业银行打造推广“e农管家”电商平台，满足农企、农民日常生产生活的金融需求，持续完善“最后一公里”的农村基础金融服务。中国银行推出智能导览台将网点各个业务区域3D呈现，方便客户第一时间了解网点诸多情况。中国建设银行集合自助设备的多项功能，推出全新智慧柜员机，比人工柜台办理时间效率提高六倍。交通银行整合多项人工智能技术，推出“娇娇”机器人分担大堂经理工作，它具有丰富的知识储备和超强的记忆能力，与客户交互准确率达到95％以上。中国邮政储蓄银行深圳分行设立“银发特色支行”，多举措为中老年客户搭建“一站式”综合服务平台。中信银行推出“智慧柜台”，仅需3分钟左右便可完成借记卡开卡、电子银行签约等业务。中国光大银行上线“Apple Pay”，支持线上线下支付，只需“一键完成”。华夏银行昆明红河支行为回族客户和员工设立礼拜室，尊重少数民族宗教信仰，体现一切为客户的服务理念。广发银行推出“云闪付”服务，使手机变为芯片信用卡，在POS机上扫一下便可直接付款。招商银行手机银行推出“刷脸”大额转账功能，使转账交易安全性与便捷性得到双重提高。上海浦东发展银行搭建“金豆公益”平台，客户通过捐献金豆积分，为公益项目传递爱心。兴业银行借助互联网技术推出“服务预约台”，客户可通过电脑、手机等渠道在线提前填单预约网点业务办理服务。中国民生银行设立“智能化网点”，实现客户自助、自主办理业务，高效满足客户需求。平安银行“橙e网”提供在线支付、在线融资、在线理财增值和账户管理等一站式服务。恒丰银行的“恒享钱包”实现账户余额自动理财，大大改善了普通借记卡客户的投资体验。内蒙古农村信用社推出“富民一卡通”，持卡人在授信额度及授信期内，可随时在银行获得贷款和归还贷款，简化了办贷手续，降低了贷款成本。天津农商银行引入国内首台“无现金自助取款机”,此机具自身不带现金存储功能，有效降低设备投入成本，同时提高了设备管理的安全性。

    2015年，中国银行业积极推动金融服务创新，明确服务改进方向，汇聚众多服务亮点，造福了社会公众，有效支持了实体经济发展。据第三方调查数据显示，客户对银行服务及业务的整体满意度为84.29分，较2014年76.93分提升7.36分。其中，手机银行满意度得分为88.26分，比上年提升4.85分；电话银行满意度得分为86.22分，比上年提升8.53分；网上银行满意度得分为86.60分，比上年提升6.17分。中国消费者协会在去年正式发布的《2014年度银行业消费者满意度测评情况》显示，2014年度中国银行业消费者满意度测评结果总体向好，中国银行业消费者满意度得分为80.38分，与中消协2009年度测评结果相比提高了10.39分。两组数据共同表明，中国银行业消费者满意度持续提升。

    但随着经济社会转型发展不断深入及百姓对银行日益增长的服务需求，银行业服务改进步伐仍需加速，现存问题亟待改善。例如，银行业金融机构应更加深度参与普惠金融体系建设，结合自身特点，切实将金融服务惠及各个社会群体和经济社会发展的薄弱环节；在消费者权益保护方面，应继续完善消保制度体系建设，不断探索消费者教育工作途经和模式，切实维护消费者所拥有的各项合法权益；仍需进一步挖掘和细分客户的需求和偏好，在提供更多服务的同时应着重了解客户的实际体验；在创新产品和服务过程中，需充分考虑各类型客户特点，提供多层次、更便捷、更安全、量体裁衣式的产品和服务供客户选择。

    2016年，银行业服务工作任重而道远，中国银行业将全面落实十八届五中全会和即将闭幕的两会精神，主动适应并引领经济社会发展新常态，不断创新和完善金融产品和服务，坚持以普惠广大社会大众和服务实体经济为出发点，以满足经济社会多样化、多层次金融需求，为全面建成小康社会、实现中华民族伟大复兴的中国梦做出更大贡献！