

工行二手房贷款优质服务托起群众“安居梦”



众人知晓的“宇宙第一大行”工商银行多年致力于服务广大客户，成为客户满意度最高的金融机构。工商银行安阳分行南大街支行成为工商银行安阳分行二手房按揭贷款主办行，近年来，在市行党委的正确领导下，在南大街支行全体干部员工的辛勤付出下，该行二手房按揭贷款业务取得了突破性进展。

自2015年12月起，安阳市不动产交易中心提出办理个人二手房交易需实行存量房交易结算资金监管的规定。安阳市金诚住房置业担保有限责任公司隶属于安阳市房产交易中心，成为安阳市存量房交易结算资金的交易保证机构，并指定安阳市房产交易中心提供资金监管业务，承办存量房交易结算资金监管。

南大街支行针对广大具有购房需求的客户，长期以来与安阳市不动产交易中心形成良好合作局面，为广大市民提供最优便捷的服务。为加大二手房业务覆盖面，南大街支行个贷部门人员集思广益，建立了一整套包括办理机构、业务流程、业务拓展、风险防控、营销宣传等一系列发展体系。在巩固基础，稳步推进二手房贷款业务的基础上，全面促进工商银行个贷业务蓬勃发展。

□东方今报·猛犸新闻记者 于艳彬
通讯员 朱琳/文图



明确发展目标，提升同业占比

——深入剖析市场，通过走访同业，细分二手房市场，总结不足、明确定位、打造差异化服务，针对如何进一步拓展二手房市场进行更深入的剖析，进行多元化营销。

——采取内外联动，主动进入，加大、加快对新客户、新市场的有效拓展。充分宣传该行二手房贷款业务，并做好持续跟进和维护工作。

——充分发挥客户经理的主观能动性，扎实细致地进行系统性学习和操作，实地勘察和总结，深入细致地做好拓展与维护工作，积极搜集市场信息，及时反馈客户需求，深入了解同业个贷新政策，并适时与上级行沟通协调，争取更多的政策支持。

整个过程中，从业务申请到放款，为客户提供全程贴心服务，以优质高效的办事效率，优良的工作作风，娴熟的业务技能，赢得客户的信任。受理过程中坚持资料最简、利率最优、放款最快，压缩业务办理时间，提升客户满意度，树立良好口碑。

注重服务效率，提供优质服务

该行注重提升客户经理业务能力，强化主动服务意识，并指派专人长期驻扎安阳市房产交易中心，从业务申请到放款，为客户提供全程贴心服务，以优质高效的办事效率，优良的工作作风，娴熟的业务技能，赢得客户的信任。受理过程中坚持资料最简、利率最优、放款最快，压缩业务办理时间，提升客户满意度，树立良好口碑，建立长期合作关系。

注重贷款宣传，树立品牌形象

该行针对如何进一步拓展二手房市场进行更深入的剖析，并通过以下三种方式进行多元化营销。

——制作门厅展架，分别摆放于房产交易中心大厅、业务受理大厅和支行最醒目位置，更好地宣传该行二手房贷款业务。

——制作二手房贷款明白卡，发放明白卡的同时可有效缩短客户咨询时间，提升业务办理效率。

——网络营销，以转发朋友圈、群发信息等多种方式，从而更深入地拓宽二手房贷款覆盖面，赶超同业。

注重风险防控，完善管理体系

首先要完善具体业务管理办法，奠定风险防范制度基础。针对目前市场特点以及客户类别进行更细致的划分，明确各环节的风险防范，从源头上做好风险防控工作。其次是加强和提高全流程的风险防控能力，线上线下双管齐下，有效降低操作风险。再次是加强业务技能，提高团队风险管理意识和能力，加强贷前审核，贷后检查，强化责任意识，明确责任划分，严格控制贷款风险。

二手房贷款业务是未来住房市场发展的方向，如何提升综合竞争力、跟进市场、加快创新，打造独具特色的发展模式将是该行的不懈目标和动力。只有具备先进的个贷团队、一流的业务技能、清晰的思维模式，才能在未来的贷款市场中占据主动，稳中求进。