中国建设银行荣获2016年《亚洲银行家》

“中国最佳大型零售银行奖”

2016年3月16日,由《亚洲银行家》举办的“第十三届国际零售金融服务峰会”在香港举行，中国建设银行凭借零售业务的快速发展和卓越的经营成效，在《亚洲银行家》国际零售金融服务卓越奖的评比中荣获2016年“**中国最佳大型零售银行奖”**。据悉,这已是建设银行继2015年第二次荣获该奖项。

《亚洲银行家》国际零售金融服务卓越奖项计划是零售金融领域最为严格、享有盛名且公正透明的奖项计划，在亚太、中亚、中东等多个国家和地区颇具影响力，由相关研究团队和评审团历经3-4个月在国际范围内对超过160家金融机构参选材料进行评估和调查的基础上评选产生，该奖项体现出获奖机构在零售金融领域的领先地位和影响力,建设银行是国内唯一获此殊荣的银行。

近年来建设银行始终坚持“综合性、多功能、集约化、智慧银行、创新银行”的转型发展方向，紧密围绕“真正以客户为中心”和“运用互联网思维加快创新”两条主线，锐意创新，加快打造个人客户金融生态系统，不断推动零售业务发展，提升业务品质，提高服务质量，履行社会责任，取得了显著成效。

2015年建设银行零售业务发展再上新台阶，市场份额持续提升。启动了金融生态系统建设，搭建企业级个人客户经营管理体系，打造百类核心客群。借记卡发卡、消费额均再创历史新高，移动支付业务业内领先。信用卡消费额、中间业务收入和活动商户数等指标均同业第一。人身保险业务、基金、个人银行理财、贵金属等投资理财业务高速发展。个人贷款业务跃居国内最大零售信贷银行，资产质量稳定在同业领先水平。手机、网上和微信银行客户均同业第一，电话银行客户签约客户数位居代行银行前列。

**在产品创新方面，**建设银行加快产品创新与流程优化，全面启动支付结算生态圈建设，突出移动优先，HCE龙卡云闪付率先问世；推出随芯用、惠福龙卡、企业手机银行、善融商务手机客户端、投资组合、房贷支持证券、微黄金、新西兰投资移民等拳头产品。**在综合性经营方面，**将传统经验与大数据工具有机结合，初步上线百大精准营销模型，推出楼盘大数据分析平台。探索研究客群综合服务方案，深入推广“薪享通”、“结算通”、“出国惠”、“福农通”等综合金融服务，推进个人银行业务转型发展。**在流程优化方面，**用互联网思维加快线下服务流程再造，业内率先推出智慧柜员机，积极推进智慧平台和全渠道建设，推动客户服务模式向“客户需求驱动型”转变。上线个人客户综合签约功能，优化柜面业务流程。**在客户服务水平提升方面，**个人客户经理、手机银行、95533电话银行、个人住房贷款和基金业务等客户满意度同业领先。建设银行搭建个人客户经理风采展示平台，以赛代训加强个人客户经理队伍建设，个人客户经理风采展示大赛被全总纳入全国行业职工技能竞赛系列，活动取得了圆满成功，在行内竖起标杆、在行外唱响品牌；近年来建设银行客户投诉和负面舆情的数量大幅减少，网点客户等候和业务处理情况持续向好，电话银行荣获银行业协会“寻找好声音”活动决赛一等奖。

建设银行零售业务不断发展壮大，目前已拥有了庞大稳定的个人客户群体，构筑了全行负债业务的半壁江山，金融产品不断推陈出新，建立了“以客户为中心”的综合金融服务体系，服务渠道全方位拓展，为集团转型发展及我国零售银行事业的进步贡献了力量。