

没有VIP的客户,只有VIP的服务

# 中银富登村镇银行助力小微

为加大对县域经济中的小微企业和农业客户的金融支持,2011年4月18日,中国银行与淡马锡控股在曹县合资成立了中银富登村镇银行。凭借中国银行在中国地区的经验、网点布局及淡马锡在国外的成功经验和先进的管理模式,曹县中银富登成立一年多来,不断创新努力,已经累计为接近200家农户和小微企业服务,并且做到了“无不良,无欠息”。

“我们的服务主体就是农户和小微企业。”曹县中银富登村镇银行的马进兵行长这么告诉记者。令人新奇的是,马行长的办公室,就在一楼营业厅旁边一个不足15平米的小房间,对于营业厅内发生的一切,马行长可以做到实时掌控。

“行长就是大堂经理,实时把握银行和客户之间发生的一切,才能更好的为客户服务。”马行长这样说,“与其他银行相比,我们在存款方面是没有优势的,但是我们的贷款优势就非常明显。我们的产品就是要为小微企业和个人服务,为大家‘贷’来方便。”

只有VIP的服务,坚持以客为尊,确保客户的每一次银行体验都能感受到尊重与真诚。

曹县沃野农资有限公司,在靠近京九线的一个小村子里。门口一台挖掘机正在轰鸣地工作,总经理王玉亮告诉记者,厂子发展起来了,现在要重新装修大门了。“我们今天的发展,离不开中银富登村镇银行的帮助。中银富登的工作人员是主动来帮助我们的,像我们这样的小公司,因为没有完整的报表等,贷款时会有很多难处。他们根据我们的情况,审核我们的订单,合同往来,还有查水电费,核实生产能力……都确认之后,就放款了,而且还款很轻松,给予了

我们非常大的方便。”

中银富登的工作人员介绍,主动营销是中银富登的主要特点。对客户定期拜访,及时发现问题、关心客户是中银富登的一贯做法。在山东鑫马特制衣有限公司,总经理朱文英一见到中银富登村镇银行的工作人员,就感到特别亲切。

朱文英告诉记者,“他们来公司宣传的时候,我们是有怀疑态度的。后来多次来公司实地考察,仔细研究我们的流水线及生产情况,并制订比较详细的贷款方案。我们发现,他们研究的数据资料等非常详细而且很贴合公司的实际,就很放心的接受了他们。现在公司又从他们银行贷了190万元。”

在成立后的一年多时间里,中银富登村镇银行结合本地特点,接受更多种类的抵押和担保,为三农和小微企业服务。马行长告诉记者,相对其他银行来说,曹县中银富登村镇银行的贷款审批和放款简单便捷,不但电子化的申请材料避免材料遗

失;而且按月分期还款等灵活方式,减少了企业还款压力。“客户有什么,我们就可以根据他们的具体情况审批贷款。”

(财金记者 王丛丛)

## ◆走进村镇银行

## 喜欢就不觉得累



周爱宝

6月底,爱宝打的去青岛火车站返济南的时候,出租车司机突然问到,“为什么我们活得这么累?”闻听此话,有点愕然。虽然年过不惑,但这个问题真的没有好好想过。因为自己平日虽然有些忙碌,却未感到疲惫。上周到菏泽采访,让爱宝找到了这个问题的答案!

很长时间没有去山东西部,菏泽之行让爱宝感受最深的是,这里的企业充满着激情,这里的银行热忱地服务着企业。这里的政府、企业、村镇银行为何充满着激情,为何不觉得累?

村镇银行是金融业的新课题,其作用到底有多大?记者到曹县的当晚,当地金融办主任也到了,他介绍了曹县金融业是如何扶持地方经济的举措,并特别强调,曹县中银富登村镇银行像一条鲇鱼,提升了整个金融业服务的水平。

爱宝干记者多年,阅行

长无数,无论是省市县长,但村镇银行算什么,也真不知道。

曹县中银富登村镇银行行长马进兵在菏泽中行干过多年,从高高在上的支行行长任村镇银行行长,适应吗?村镇银行直接颠覆了过去传统的观念,15平米的办公室,这个办公室的位置就相当于大堂经理的办公区域,直接与客户对话。客户的喜怒哀乐他看在眼里,急在中心。

我知道,在服务“三农”,服务“中小”这个大力前提下,在各银行机构的努力下,县域金融服务已经得到了很大的提升,但没有想到这个村镇银行并不“土”,它整合了中国银行和富登金融的优良基因,在服务县域经济同时,让当地居民直接享受到了与全球同步的金融服务!

过河的卒子赛大“车”。马进兵说,角色转换后,让他对新工作岗位产生了兴趣,探寻着银行服务县域经济的新模式,乐意为农民兄弟服务。也许正是这正种“喜欢”,才让他在村镇银行的工作岗位上乐此不疲,无怨无悔。

**宝眼看金融**  
Tel: 13505416757 Email: abab669@sina.com  
http://blog.sina.com.cn/u/1409496210

## 浦发济南分行启动“西藏光明行”大型公益活动

本报讯(财金记者 季静 通讯员 任倩倩) 7月6日上午,浦发银行济南分行“西藏光明行”新闻发布会暨车队出发仪式隆重举行,中共山东省委宣传部副巡视员孙杏林、山东省对口支援办公室主任姜长兴、山东省立医院党委书记、院长秦成勇、浦发银行工会主席顾亮、浦发银行济南分行党委书记、行长耿光新、山东省对口支援办公室西藏处处长顾煥斌等出席了活动仪式。



据悉,浦发银行一直高度重视企业社会责任工作,这次活动是浦发银行践行企业社会责任的缩影之一。浦发银行迄今已连续五年举办全行志愿者日活动在全国30余个省、50余座城市5000多名浦发志愿者统一时间,统一形象以社区金融服务、敬老助孤、帮困帮残、倡导低碳环保生活等形式回馈社会,传递该行对社会、他人、环境的关爱,践行企业社会责任。而在几天前,浦发银行

济南分行的800余名员工更是为藏族同胞实施白内障复明手术捐款30余万元。

据浦发银行相关负责人表示,浦发银行一直提倡实现“社会价值、股东价值、员工价值”的三个统一,而这次捐款和西藏光明行活动正是实现社会价值的体现。

### 编后语

雪域茫茫,草色青青……西藏风光旖旎。作为我国白内障致盲的高发区,西藏的很多藏民却无法用眼睛感受它的美丽神奇。

为了给雪域高原的白内障患者送去光明,7月6日由浦发银行独家冠名的“西藏光明行”大型慈善活动在济南正式启动,本次活动由政府工作人员、眼科专家、商界爱心人士组成爱心团队,奔赴西藏日喀则地区5个县(区),为120名藏族同胞实施复明手术。本报记者将奔赴西藏进行追踪报道,把此次活动中的感动和震撼呈现给广大读者。

**浦发银行 济南分行**  
SPD BANK Jinan Branch  
**西藏光明行 系列报道**

### 财经播报

#### 两产品晋升“五星上将” 国海富兰克林星光闪闪

截至6月末,在最新一期晨星基金评级中,471只开放式基金中,共有10只产品获晨星5年期五星级评级。其中,国海富兰克林弹性市值在继3月获5年五星评级后,再次蝉联殊荣,并与国海富兰克林深化价值一同获得3年五星评级,这两只基金均由基金经理张晓东管理。

#### 泰达宏利6月获“四冠王” 四基金排月度同类榜首

6月,A股跌幅逾6%,而泰达宏利旗下多只基金排名逆势攀升,其中泰达宏利成长、风险预算混合、效率优选混合、聚利分级债基分别夺得激进配置型、保守混合型、标准混合型和分级债基的业绩冠军,其中前三只偏股基金的收益率分别为7.87%、6.32%和3.35%。

#### 申万菱信深成指 份额上半年提升超70%

上半年,分级基金备受投资者认可。可比10只股票型分级基金份额平均提升49.96%,申万菱信深成指分级基金份额提升居前。截至6月30日,其总份额达56.25亿份,较去年底提升70.35%。规模逼近200亿军团。上半年,申万进取涨幅16.77%,居同类基金第二。

## “爱心天使”慰问 SOS急难救援

# 中荷人寿增值服务无止境

在市场服务举措日益同质化的现状下,中荷人寿“爱心天使”慰问、SOS国内外急难救援等为代表的专业服务品牌,更好地诠释了“信守承诺”业界最高道德标准,强调“以客户为导向”的延伸服务,不仅在业内独树一帜,更是赢得了客户的高度赞许,公司的社会影响度和美誉度日渐增高。

随着寿险公司的增多,保险客户对能享受到的服务权益的关注程度越来越高。中荷人寿保险有限公司以创建和谐保险为契机,秉承“更轻松的保险体验”的差异化服务理念,在市场服务举措日益同质化的现状下,不断创新和提供差异化服务和产品,不仅给齐鲁保险市场持续吹来“新风”,更是给客户提供了更全面、更轻松、更实际的增值服务。

### 服务创新提升竞争力

植根于企业基因中的创新和活力,中荷人寿在客户服务领域积极创新,实现服务水平与营销水平的同步提升。

2009年,中荷人寿推出了“爱心天使”理赔特色附加

值服务。当客户因生病住院而心情欠佳时,因理赔过程繁琐而劳神费时,“爱心天使”如约而至。人性化的服务理念、系统化的服务支持和标准化的服务内容是“爱心天使”服务的三大亮点。

服务主要内容包括:慰问客户并送上温馨祝福,针对客户的病情,制作个性化的慰问函,体现体贴关怀;赠送给险客户《健康手册》,量身定做贴心关怀;送上理赔申请材料,指导填写理赔相关的申请文件;送上《理赔指南》,告知客户可申请的理赔项目,所需理赔资料,相关提示等;提醒客户需要保存、整理、准备的相关理赔资料;受理慰问客户关于理赔的问题咨询并提供适当的协助。

“爱心天使”在身边,理赔服务更轻松。只需拨通4008161688,24小时内“爱心天使”会与客户联系,了解情况与需求,对于市区以内客户,3个日历日内会到客户身边送上温馨祝福,对于市区以外客户,“爱心天使”会在1个日历日内电话送上祝福。

### 增值服务创造新价值

业内人士表示,中荷人寿敏锐捕捉客户的潜在需求,提供针对性增值服务,从而形成良好的口碑效应,深挖二次营销的机会,由此实现了服务与销售的完美结合和相互促进,形成了业内独一无二的竞争优势。

中荷人寿“全球急难援助服务商24小时专业服务”可谓一大特色增值服务。当国内外旅行和出差途中突发疾病、意外伤害、交通事故、行李及护照丢失等风险时,人们苦于无援手,而中荷人寿推出的此项服务可解燃眉之急,超过5000名国际SOS员工在世界五大洲的70多个国家为客户提供服

务。一通电话,国际化标准的健康关怀和紧急医疗救援立达,帮客户在旅途中无忧无虑无远弗届。

国内救援服务包含电话咨询、协助和安排就医住院,安排并支付紧急医疗转运等12个项目,国际救援服务项目包括全球旅行支援服务和全球医疗支援服务,涉及17类服务项目。

关于服务项目的详细介绍,客户可通过拨打24小时全国统一客户服务专线4008161688进行咨询。当遭遇急难事故需要紧急援助时,可拨打4008161688,也可直接致电24小时紧急援助服务专线4006505708。海外固定电话拨打当地长途接入码+86-4006505708。海外手机拨打86-4006505708。港澳台地区请按海外固定电话及海外手机的拨打方式。

同时满足以下四项条件的客户,就可获得中荷人寿急难援助服务:(1)是本公司有效保险合同所载明的被保险人;(2)年龄在65岁以下;(3)累计年缴标准化保费满足我们的规定:人民币3000(含)~10000元享受国内救援服务,人民币10000元(含)以上享受国内和国际救援服务;(4)所在的地理位置符合公司关于居住地和救援范围的要求。

真情服务客户,共创美好未来。2012年,面对广阔的市场空间,中荷人寿将不断追求业界最高的道德指标,“以客户喜悦的方式主动提供服务”,满足客户多样化的保险理财需求,持续为客户提供高品质、“更轻松”的增值服务体验,并努力成为中国保险最具竞争力、最优秀的企业典范。

(杨小南)

**保险服务争优巡礼**