

华夏银行聊城分行 倾力打造金融服务特色品牌

近年来,华夏银行聊城分行始终坚持以客户为中心,以市场为导向,着力完善服务体制机制,不断提升综合服务水平,塑造了金字服务品牌,得到了社会的广泛认可。先后被评为山东省良好银行、全国模范职工之家等荣誉,连续六届荣获山东省消费者满意单位,所属东昌支行相继被评为中国银行业协会五星级网点、中国银行业文明规范服务“千佳”示范单位、中国银行业文明规范服务“百佳”示范单位。



中国银行业协会副秘书长周永发到“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”——华夏银行聊城东昌支行参观调研

专业·创新 探其需求,鼎力支持

华夏银行聊城分行立足当地,积极向上级行争取信贷资源,持续加大对政府重点项目、基础设施建设、中小企业以及涉农贷款投放力度,多举措、全方位地为企业提供专业化、综合性的金融服务,保证经济发展有“源头活水”。截至2015年6月末,各项贷款余额80.05亿元,日均贷款79.03亿元。在做实传统融资业务的基础

上,聊城分行通过创新融资产品,拓宽融资渠道,降低融资成本等,为企业打开更为广阔的融资道路。积极探索银行产品和客户需求的结合点,重点推广环球智赢系列产品,充分利用境内外两个市场,根据出口业务自偿性强、贸易背景真实等特点,以出口信用证为蓝本,为企业提供打包贷款、出口押汇、福费廷、应收账款票据

池等多种贸易融资产品组合运用,缓解了信贷规模占用的压力。2014年,华夏银行聊城分行办理出口信用证审单业务334笔,出口托收业务318笔。高效服务和精良管理得到社会广泛认可,先后被评为聊城市最佳外汇服务银行、聊城市执行外汇政策A类行、山东省国际收支申报先进单位等一系列荣誉称号。

打造“中小企业金融服务商”是华夏银行的市场定位。近年来,聊城分行努力解决小企业融资难题,从小微企业特征出发,根据小微企业成长不同阶段的融资需求对小微企业产品“精耕细作”,专门为小微企业量身打造了年审制贷款、网络贷、宽限期还本付息贷、循环贷、租金贷等特色产品。为小企业实行“优

先调查、优先申报、优先审批、优先放款”的“四优先”政策,执行“风险资产、信贷规模、产品创新、资源分配和激励政策”等“五倾斜”政策,优先支持小微企业发展。对季节性用款明显、企业资金临时出现困难的优质小微企业客户,特事特办,开辟“绿色通道”,并对存量业务积极进行续贷,满足其融资需求。

高效·规范 流畅便捷,舒心服务

聊城分行统一的标准、专业的流程管理、严格的过程管控,让金融服务行云流水,为客户节省了宝贵的时间。

优化服务环境让客户感到温馨,实施了服务环境改造工程,完

善了功能分区,明确各项物品的配置标准以及物品定位摆放标准等,使各营业机构标准统一,形象一致。规范服务流程让客户舒心,建立了营业网点“现场服务八大流程”,明确了开门迎客、业务咨询、

柜台接待、客户指导、产品营销、投诉处理、客户挽留等内容。

在柜面服务基础上,建立了联动营销流程,大堂经理与柜面、柜面与客户经理,前后台联动营销流程,形成了全行参与、协调一致、信

息共享、各负其责的联动服务局面,并由此建立了网格化管理模式,从节点、横线、纵线、服务区域四个方面突出责任分工。节点是指前台操作,由柜员来执行;横线是指由大堂经理进行流动补位,完成

客户服务的跟进;纵线是指由营业室经理、服务主管行长进行服务支持和管理考核;横纵交叉执行,形成厅堂服务区域全格局的管理,让客户切实感受到“处处有礼”的体验。

细致·亲情 真诚贴心,情满华夏

该行前台每天人均业务量120多笔,最多的网点甚至高达150笔,但是聊城分行将标准化、规范化服务升级为个性化、亲情化、精细化服务,让客户感受到这里繁忙有序,温馨和谐。

等待中,大堂经理送上的一杯清茶沁人心脾;风雨中,客户

经理奔波百里上门服务病重客户;老年优先窗口是亲情服务的标签、绿色业务通道彰显人性化服务内涵。优质、高效、便捷的服务赢得信赖。一张温暖的笑脸、一句贴心的关怀、一份博大的包容,一个善意的提醒,一种对服务精益求精的态度,令客户感受

到了该行金融服务的真诚。

那年,一位老人在办理业务过程中突发心脏病,员工一面迅速跑到附近药店买来速效救心丸,给老人服下,一面拨打120急救电话,联系老人子女。由于抢救及时,老人平安脱险,他的子女到场后感动得直说“谢谢”。那

天,一位中年人满头大汗地拎着两个麻袋硬币来到东昌支行,急需交房款用,该行立即派出多名工作人员紧锣密鼓开展点钞工作,在连续奋战6小时后,工作人员终于将9993.7元零钱清点完毕,客户被深深感动。那时,在平支行三名工作人员长途跋涉,连

续到两位重病在床的客户家里,上门为其办理代发工资卡激活业务,为客户带来人性化便捷服务。正是这样一次次“小”措施,解决了一个个客户、一个个家庭的“大”困难,用亲情化的服务拉近了与客户距离,情满华夏,熠熠生辉。

关爱·责任 搭建平台,助力公益

公益,是一个企业回馈社会的方式。聊城分行在提供卓越金融服务的同时,把服务客户、奉献社会融入到经营管理之中,积极履行社会责任。

近年来,该行紧紧围绕消费者当前关注的银行产品和服务,制定了特色宣传活动方案,组织开展了

“普及金融知识万里行”“金融知识进万家”,打击非法集资等各项活动,组织员工走上街头、深入社区、走进校园,走向村镇,通过设立集中宣传点和咨询台,开办知识讲堂,举办有奖竞猜等公众喜闻乐见的形式进行广泛宣传,普及金融知识,解答金融疑难问题,编发《防范

电信诈骗手册》,免费向公众发放,传授金融诈骗识别技巧,得到了群众的热烈欢迎和高度评价。2015年累计发放金融知识宣传资料15000余份,受益群众达到30000余人次。

号召员工投身公益事业。积极参与并发起各类社会救助活动,资助失学儿童,帮助贫困

家庭,开展“慈心一日捐”、“华夏之星——图书捐赠”活动等,向社会传递正能量。2013年4月,该行辖属东昌支行为开发区一名因车祸深度昏迷5年的贫困户黄某进行了募捐,送去米、面、油等生活必需品,此次爱心捐助得到齐鲁晚报、大众网、聊城电视台等多家

媒体报道。2015年7月,该行又举办了“清凉一夏?绿色环保装扮活动”,号召全市民参与,将废弃塑料瓶等回收,由员工亲自动手,变废为宝,将塑料瓶制作成各种卡通形象,栽培绿植,回赠客户,为全市正在开展的卫生城创评工作贡献了一份力量。

