

“改革开放看工行”系列专题报道之十四 >>

## 工行德州分行

# “柔性服务”彰显工行温度

“您好,有什么可以帮助到您吗?”“这个智能机器是这样操作了,您别着急,我来教您。”“天冷路滑,您慢点出门,有什么需要随时来找我们。”……日前,在工行德州分行每个营业网点都可以看到,为了让客户进店有关,工行德州分行持续加强厅堂人员配备,施行智能服务模式的网点配备2-3名专职大堂经理,其他网点至少配备1-2名专职大堂经理,确保网点自助区、智能服务区、厅堂等候区、窗口服务区等均有人值守,有效满足了到店客户在服务接待、业务问询、机具辅导、填单指引、等候管理等方面的金融服务需求。

记者了解到,在提升服务软实力的前提下,近年来,工行德州分行注重提升服务效率和质量,积极推进营业网点规范化、标准化服务,以优质的服务树立了良好的形象,客户满意度达99.6%。

在客户进店有关的同时,工行德州分行服务效能也得到了质的提升,实现了对网点服务的“数据实时可视”和“现场实时可视”,提示客户错峰办理业务,实行弹性工作制,完善“忙时上柜、闲时营销”动态转岗模式。如针对早晨营业、中午时段等排队高峰时段,采取提前开门、自助设备分流、柜员错峰用餐等措施,积极推行网点补位制,使

“走到客户身边”成为工行服务常态。

在客户服务方面,目前该行有一支200余人的个人客户经理服务团队,既有直接服务于厅堂客户的客户经理,也有提供专业理财服务的理财客户经理,还有缓解客户融资之忧的个贷客户经理,更有及时定期提供金融资讯的远维客户经理。为广大市民打造了线上、线下一体化的贴心服务。在产品服务方面,依靠强大的研发力量和市场分析能力,近年相继推出了针对工薪阶层的“薪金溢”产品和针对经营商户的“商户盈”产品,让代发工资客户和经营商户充分享受到了工行德州分行提供的增值收益,特别是今年工行为适应移动互联网推出的“聚合支付二维码”业务,以“安全、免费、简便”的优势获得广大个体商户的青睐,截至目前已有4000余户商户。

值得一提的是,星级网点创建也是该行推进服务提升的重要手段,该行积极开展星级网点创建,近年来先后荣获中国银行协会十佳网点1家、中国工商银行总行“五星级网点”2家、四星级网点12家,较好的发挥了标杆网点的服务引领作用,形成了“金融服务无间隙”“金融服务总管家”“金融服务终点站”为内涵的亮丽服务品牌。

(宋开峰)

## 德州中行:构建长效机制,助力民营经济发展

今年以来,德州中行积极贯彻国家、德州市及上级行关于服务实体经济的战略部署,严格落实监管机构相关规定要求,优化金融资源配置效率,提升金融服务能力,全力支持民营企业发展。今年前10个月,该行累计投放民营企业贷款达到25.51亿元,重点支持了德州市一大批行业龙头企业;截止10月末,该行支持民营企业的贷款占比达到60%。

建立长效机制,高效推动民营企业发展“新速度”。德州中行坚持独立、专业、责任的工作态度,结合目前信贷工作的主要问题和瓶颈环节,从发起、尽责、评审、审批、批复全流程提出改善措施,进一步压缩审批时间和资料准备,提高信贷服务效率,为符合政策、具有实际融资需求的民营企业开辟绿色通道,简化授信流程,开展平行作业,将企业提供的全部授信材料简化至10-15件,审批时效力争控制在1个月左右,大幅提升企业贷款发放效率。针对德州市民营经济发展特性,该行将科技型、出口型、民生行业、专用设备制造、农副产品加工、现代农业、现代物流等行业作为重点支持类行业,先后支持乐陵调

味品行业、陵城区土布生产企业和武城县的电动车生产企业等地方特色民营经济,授信投放上亿元。

构建“亲、清”新型银企关系,为民营企业注入发展“新动能”。德州中行抓住民营企业发展“痛点”、“难点”,进一步加大对民营企业现场走访、调研频率和力度,主动加强与民营企业的沟通与联系,实地了解他们的业务发展需要和金融服务需求,加强对民营企业金融知识和产品的培训和宣导,积极作为、靠前服务,年度内累计走访民营企业200余次,帮助民营企业解决实际困难。该行认真研究民营企业经营特点,积极探索创新融资抵质押方式,拓宽抵质押担保范围,置换单纯担保方案,同时重视股权、收费权的抵押作用,扩大抵质押担保的范围,理财产品质押、应收票据质押、存货浮动抵押、应收账款质押、提单质押等“非传统”抵质押手段得到有效应用和推广。该行在服务实体经济中坚持减费让利,优化产品,抵押担保等方面多管齐下,推动民营企业新旧动能转化,今年已连续两次下调小微企业贷款利率定价,目前定价水平较上年同期下降20%,全行整体贷款

平均利率同比下降0.15%。

立足产品和服务,打造服务民营经济“新标杆”。该行充分依托中国银行全球化网络、多元化平台、专业化产品的整体优势,组织区域内优秀民营企业“走出去”,紧跟市场利率、汇率走势及变化,利用海外代付、付款汇利达、福费廷等产品,帮助民营企业整体降低财务成本,前10个月,分行国际结算业务量20.11亿美元,跨境人民币业务量4.66亿元;该行致力于为民营企业定制从融资到交易的一揽子金融服务,“科贷通宝”“供应链融资”“流量通宝”“置业通宝”等特色产品不断做大做强,并通过提供灵活、更具个性的支付结算、贸易融资、对外担保、政策咨询一站式产品组合,因地制宜地解决民营企业融资需求。

下一步,德州中行将坚决贯彻习近平总书记对民营企业座谈会上的讲话精神,进一步统一全行思想,细化服务措施,一视同仁地对待国有企业、外资企业与民营企业,将“银行服务民企”走出新的高度,将服务民营经济、支持民营企业发展各项工作落到实处,为全市经济实现高质量发展、社会和谐稳定贡献新的力量。

(杨国颂)

## 德州农商银行:小小智慧柜员机 彰显大功能

为适应智慧银行的快速发展,提高客户体验,德州农商银行北园支行新上了两台“智慧柜员机”,近期接待了300余位客户,收取现金45000元,进一步提升了工作效率,较好地提高了柜面客户的分流,提高了移动金融的替代率。

(孙海敏)



# 农行德州分行:为民营企业注入“金融活水”

“我们行的公司类贷款中,民营企业的贷款占比达到38.4%,超过了银保监会郭树清会长提出30%的要求。多年来,民营企业是我们可靠的业务伙伴,我们与民营企业相携而行,共同成长。”谈到与民营企业之间的业务,农行德城支行行长王丹力深有感触。

德城支行只是农行德州分行设身处地扶持民营经济发展的一个典型。截至11月底,农行德州分行各项贷款余额173.48亿元,较年初增加20.86亿元,贷款增幅居全省农行系统第1位。其中法人贷款较年初增加10亿元。

“不断推出适应企业发展状况和特点的金融产品,搞好金融产品创新,才能扶持好企业,也为银行拓展了更大发展空间。”农行德州分行农村产业金融部总经理胡寿勇说。

为简化申贷流程,缩短客户申请时间,农行德州分行实行线上线下、内外结合的方式,先后推出微捷贷、网捷贷、鲁担惠农贷、惠农e贷等符合小微民营企业的金融产品。

据介绍,“微捷贷”产品,是以系统批量生成的小微企业及企业主为目标客户,通过网上银行、手机银行等电子渠道,为客户提供可循环使用、纯信用方式的网络融资产品,利率十分优惠。该产品通过系统预设模型进行自动审查审批,实现贷款全流程线上运行,解客户之所急。截止11月底,已累计发放“微捷贷”贷款7户,9笔,贷款余额290万元。“网捷贷”是个人客户通过电子渠道自助用信产品,已累计办理业务55500笔,发放贷款2.68亿元。鲁担惠农贷是由省农担公司担保,针对涉农企

业、农户手续简便,利率优惠的贷款产品,投放金额已达到1542万元,已提报到省农担公司待审批1034万元,已调查完成3374万元,达成意向2127万元,产业链项目储备120户1.1亿元。另外,为莱钢永峰办理跨境人民币资金池动账3亿元、信用证1.15亿元。

“民营企业发展初期,往往实力不足,起步时需要拉一把,所以,我们认真落实好减费让利工作,为的是民营企业能够更好的轻装上阵。”说起和民营企业的鱼水关系,农行德州分行副行长张海山如是说。

在减费让利方面,农行德州分行严格执行利率优惠,全部新发放实体贷款加权平均利率全省农行系统内最低;坚持对小微企业贷款除收取利息外不收取其他费用;加大服

务收费减免优惠力度,免收银行承兑汇票承诺费等7项承诺类费用;免收常年财务顾问、投融资财务顾问等12项顾问类费用;取消代理同城票据交换信件传递费、单位大额现金存款清点费、小额支付系统通存通兑、电子账单交易手续费等14项费用;下调电子渠道的异地转账、跨行转账、异地取现、漫游汇款、资金归集等17项结算类收费;为客户提供一个免费账户,免收年费和小额账户管理费。

另外,为减轻企业还款压力,该行对符合要求客户执行无本续贷政策,有些则采取再融资、调整期限、降低利率等帮扶措施。“国家对于民营企业高度重视,我们作为国有企业高度重视,我们作为国有股份制银行,更是要走在前头,作出表率。”针对近期国家对于民营企业的格外厚爱,农

行德州分行党委书记、行长田树江表示。

为优化营商环境,提高服务水平,落实“一次办好”要求,农行德州分行多措并举,推出了信贷业务“预审+预批”制度,在客户贷款到期前完成调查、审查、审批流程,基本实现客户收回再贷的无缝衔接,有效缓解客户资金占用时间较长的情况。

10月22日,该行又在禹城市组织召开政银企恳谈会,邀请地方政府相关领导及德州市23家民营企业企业家参加,共谋脱贫攻坚良策,共商乡村振兴大计,取得良好效果。11月6日,联手团市委举办德州第三期青年德商论坛,各县市区青年创业代表160余人参加,期间共同探讨了如何解困当前民营企业发展困境等问题。

(宫玉河 石康)

