

“疫”线有担当 中国银行 至臻服务赢赞誉

服务是银行立足的基石,是银行发展的根本。在银行服务同质化的今天如何脱颖而出?中行宁波市分行辖属多家网点在疫情期间,拟定扶持政策、设立绿色便利渠道、主动对接民生领域融资需求,提供暖心的直达上门服务……用细致铸精致,用真心换真情,让客户的展业之梦开花结果。将战“疫”服务做到有力量又有温度的中行,在2020年金报金融服务节优秀银行网点口碑评选期间,收获市民的好评。
王巧艳 戴灵龙



优质贴心服务“不打烊”



小小的网点是展示银行服务的窗口,更是客户体验银行服务的主要渠道。中国银行奉化溪口支行,始终坚持“客户为本,服务为先”的理念,想客户之所想,急客户之所急,为广大客户排忧解难,即便再小再麻烦的事他们都会认真对待。

有一次,客户不小心把钱包落在网点了,工作人员二话不说,赶紧用监控帮客户查看取款离开至返回这段时间内的录像回放;另一边还不忘安抚客户,建议她进行账户临时冻结,陪同客户沟通协调最终帮助客户找回丢失钱包。

老年人行动不便,但是存单存折里的钱拿不出来怎么办、社保卡丢失了怎么办?该支行工作人员在宽慰客户之后,便会立即启动应急方案,把金融服务送上门,解决客户的燃眉之急。

即便是疫情期间,中国银行奉化溪口支行也想把服务做到大伙的心坎里。

为了给客户一份安心,疫情防控关键期间,每一位客户进入网点时,网点工作人员引导客户出示绿码、测量体温、登记信息。他们不仅做好自身防护,同时积极参与网点消毒工作,每天多次使用酒精或者84消毒液对营业大厅、ATM机室及员工办公场所进行消毒。为了减少市民出行,这家银行网点还推出7*24网上银行服务,引导客户优先通过网上银行、手机银行办理业务,并及时为客户答疑解惑。

在那个连朋友圈头像都想戴口罩的时候,这家网点工作人员每天跑到当地医院开展收款任务,尽心尽力帮助当地医院做好款项入账工作。为了保障当地医院的金融服务工作,我们选择24小时待命,大家轮流接力把这个事情做好。该网点工作人员接受采访时表示。

正是中行员工对岗位最平凡的认真,化作了冬日里的一股暖意,送到了老百姓身边,感动了他们:“虽然厚厚的口罩挡住了你们的笑脸,但我能感觉出你们热情服务的温度。”一位李先生如是说。

企业复工复产的“及时雨”

“多亏了中国银行余姚低塘支行,才让我的公司在短时间内度过难关,也让我们和周边企业的复工复产吃了一颗“定心丸”。一位王先生打来电话希望记者能报道下中国银行余姚低塘支行,感谢他们的雪中送炭。

原来他的企业浙江SQ实业有限公司在复工复产生产防疫用品中出现了资金短缺的情况,但由于授信批复有一定的条件限制贷款遭遇卡壳。中国银行余姚低塘支行工作人员知道此事后,主动联系企业负责人:“有困难,我们一起解决”。

最终,企业拿到3000万元抗疫资金贷款。

尤其让王先生感动的是,中国银行余姚低塘支行客户经理把他的事当自己的事,利用周末时间加班加点搜集资料帮他沟通变更企业批复报告,仅用四天时间就拿到了贷款,帮企业解决大难题。



于受到疫情影响,整个项目落地一再推迟,严重影响商户体验。

考虑到商户要驻守店铺,外出不便的实际困难,为确保首批商户能够顺利使用,该支行于3月10日正式入驻商圈开展商户开户和收单工作。考虑到疫情关系,客户不能聚集,在不影响业务进程的前提下,网点专门组建外拓小分队并合理分工,工作日上门开户收单,休息日收集、整理资料和信息补录。就这样网点在16个工作日内完成75户新开对公账户,提交智慧付商户61户。

正是这样高效的执行能力和优质的服务理念才使得这家银行网点赢得更多客户的信赖和好感。

社区里的特殊“守门人”

“同志,请出示你的甬行码,出门买菜口罩要带严实啊”“大哥,进小区前先测个体温再回家”。为了守好社区这道门,有效切断疫情扩散蔓延的渠道。那段时间,中国银行宁海科技园区支行主动请愿,参与到社区的疫情防控工作中。

当时正值冬天,天气比较寒冷,网点员工在保障自身安全的前提下,风雨无阻开展志愿者工作:设置卡点、配备防疫物资、调度人员、做好人员登记。他们还积极配合社区工作者,宣传防疫知识和疫情防控政策。这些社区的特殊“守门人”给社区人员留下了非常好的印象,以实际行动彰显中国银行作为大行的社会责任感。

其实,早在疫情之前参与志愿服务工作已是中国银行宁海科技园区支行的服务常态,客户需求在哪儿,中行人就去哪儿作战。

当疫情趋缓,中国银行宁海科技园区支行积极响应宁海县政府疫情防控的号召和市分行防疫业务两手抓的工作要求,一方面积极参与街道组织轮值工作,一方面抢时间,追进度,补损失,主动对接各类企业融资需求,用实际行动为社会办实事。

2019年年底,中国银行宁海科技园区支行为了帮助宁海西子商圈促成收银一体化项目落地,积极对接300余家商户,投入大量人力物力成功开发了收银一体化系统,并计划于春节前后投产使用,但由

疫情肆虐,殃及百企;企业复工,事关民生。中国银行余姚低塘支行深知,做好抗疫金融服务保障就是最好的冲锋陷阵。因此,网点针对相关企业复工复产的资金需求,不仅提供重点保障服务,开辟绿色通道,免除手续费,还提供临时开业、上门服务等措施,为企业复工复产提供全面金融服务保障。

不仅如此,在普惠金融,助力小微企业的工作中,该网点也得到了市民点赞。余姚(朗霞)万洋众创城的招商对象和服务群体主要是中小微企业主,而对于这些企业主而言,他们生产经营过程中“融资难、融资贵”是制约企业发展的最主要瓶颈之一。对此,中国银行余姚低塘支行与万洋众创城就利用集团信用提供过渡性担保达成共识,实现中小微企业享受集团信用等级金融服务。

考虑到小微企业融资需求多样性,该网点还开拓并延伸诸多小微企业金融服务,比如买厂房可以按揭,买设备可以融资租赁,买材料可以小额贷款,如此一来,大大解决了中小企业主融资难、融资贵的难题。

中国银行余姚低塘支行工作人员表示,今年该支行一季度投放近700万元普惠金融质押贷款。数字的背后,饱含着中行要让更多的个体工商户有钱创业、轻装上阵;引导金融资源向这些企业聚集和精准滴灌,帮助个体工商户渡过难关。