

拓宽度 提速度 有温度

——江苏银行南通静海支行服务普惠金融有态度

江苏银行南通静海支行聚焦普惠金融重点领域,以“随e贷”及供应链金融等重点产品为抓手,以数字化转型为引擎,强化科技赋能,在业务上拓展宽度、提升速度、保有温度,不断提升普惠金融服务能力。截至2021年6月末,支行普惠小微企业贷款余额突破7.4亿元,普惠小微企业贷款客户数352户,较年初新增75户。



线上线下融合发展 拓宽普惠业务宽度

“随e贷”是江苏银行近期推出的主打产品,具有“线上审批,随借随还”的特点,方便快捷,操作灵活,深受客户好评。南通市某体育用品外贸公司,在支行开立基本账户,从事出口贸易,业务一直比较稳定,从未办理过贷款业务。最近受疫情影响,国外资金回笼变慢,客户急需一笔资金支付货款。因时间紧迫,离付款节点只剩5个工作日,客户便抱着试试看的态度向江苏银行咨询。了解到客户拥有优质房产后,客户经理第一时间向其推荐了“随e贷”产品,并上门指导客户进行申请,当场通过277万元授信额度。由于企业资质较好,支行还可给予客户80万元信用额度,第二天就完成审批并邀约客户办理抵押手续,在指定时间内满足了客户的资金需求。客户直呼江苏银行服务效率之高,产品申请之便捷是他始料未及的。

“智慧化”赋能 提升普惠业务办理速度

上海某环保设备公司是静海支行授信客户关联企业,因授信企业办理“e融单”业务,该公司需到支行开立结算账户。该企业在上海,路途较远,企业财务担心手续不全来回折返会耽误开户时间,影响业务办理。了解到企业的担忧后,客户经理第一时间和财务沟通,介绍目前江苏银行为服务普惠金融,已优化开户流程,客户经理可通过线上系统预先收集企业基本信息,交由经办网点员工初审,如有问题

可尽早处理。初审过程中,支行发现企业主名下注册企业较多,按照规定须法定代表人亲自到场或客户经理上门核保。为不给客户增加麻烦,经办客户经理立即前往上海拍照核保,待所有手续确认无误后再邀请企业财务来南通柜面办理开户业务。由于前期准备充分,企业仅用半个小时就完成了开户及后续相关业务的开通,客户对江苏银行的“智慧化”程度大加赞赏。

以客户为中心 彰显银行普惠服务温度

静海支行一直致力于服务科技型企业,在江苏银行“人才贷”“苏科贷”“高企贷”等拳头产品基础上,支行积极与通州区、南通高新区、苏锡通园区内的科技型中小微企业对接,通过属地化创新产品“江海贷”,为从事高新技术领域产品研发、制造、销售和服务的企业量身定制多维度、立体化的特色服务。南通某机械设备有限公司是一家拥有专利的科技型企业,主要从事钢结构制造,注册地在通州区。企业日常经营稳定,近期因货物周转急需一笔资金,但向其他银行申请贷款时都因没有足值抵押物而被拒贷。在接到支行客户经理电话后,“江海贷”纯信用的贷款方式让企业主眼前一亮,他抱着将信将疑的态度将材料提供给客户经理,而支行一周内就完成了审批和放款。企业主赞叹“江海贷”以客户为中心、为企业解了燃眉之急的同时,积极向上游企业和朋友进行推荐,让江苏银行普惠金融服务走进更多企业。

黄毅



青春因初心闪耀 平凡因奋进生辉

时间带走了青春的青涩,却留下了成长的印记。江苏银行南通静海支行的青年党员们,一直坚守奉献在支行一线,践行着爱岗敬业、服务客户的初心,用“懂业务、善服务、知风险”赢得了客户的赞赏和信赖。

争当先行者,乐做躬行人

赵玮玮,预备党员,从事基层工作十年来,从一名柜员成长为网点运营主管。她一直奉行“功崇惟志,业广惟勤”,始终将为客户提供优质服务的使命牢记在心。

2020年春节期间,赵玮玮主动提出在网点值班,用细腻、温情和果敢奋斗在战“疫”一线。“能来港闸区的养老院帮忙核保吗?”一位客户面露难色地说道。要核保的是一位90高龄的孤寡老人,她春节前在外地就医时报销的费用打入了南通的医保卡中,由于医保卡没有激活,这笔钱一直无法取出。赵玮玮问清缘由后,二话没说,带上一名员工,做好防护措施,上门进行核保,来回就是半天。当客户顺利从医保卡中取出报销费用时,激动万分,紧紧握住她的双手,连连道谢,而赵玮玮却轻轻地说道:“这是我们应该做的。”

2021年春节,赵玮玮依旧没有休息。在支行下辖网点——城东支行,每天有上百笔社保费用需要逐笔核对。她没有退缩,而是勇于担当、善作善为,在转账金额、转账对手信息中找规律,提高匹配效率,大大缩减了每日对账时间。通过不断实践、总结经验,她力求为客户提供更加精准的服务、更加顺畅的办理体验,在网点三尺柜台展现巾帼风采。在她的带领下,城东支行荣获“南通市银行账户风险防控示范网点”称号。

百舸争流,奋楫者先

包东林,党龄6年,入行13年来,从一名公司客户经理到网点负责人,再到零售团队负责人。他以“不怕

苦、不怕累、敢为人先”来要求自己,他的韧劲和拼劲已成为支行员工学习的榜样。

2020年年底,包东林从网点负责人转岗为零售团队负责人,全新的岗位以及即将到来的开门红压力激发了他新的工作热情。他利用一切机会向老师傅和身边的同事请教,一切从零开始,从房贷的准入、录入申报、审批、联动营销等学起,同时兼顾“随e贷”外拓路演。

2021年开门红期间,在做好日常房贷业务和管理工作的基础上,包东林每天都雷打不动安排时间外拓工厂、社区、乡镇府、村委会、外贸企业等,短短一个月时间,累计拜访20多家企事业单位。他通过提炼话术来精准邀请新客户体验“随e贷”,有几天他口腔上火、布满溃疡,仍坚持每天打一小时以上电话,没有成果不停手。这般辛苦付出,终于有了回报。2021年一季度,包东林累计发放房贷51笔、金额3362万元,新增“随e贷”客户163户,业绩名列分行前茅。2021年上半年,包东林完成“随e贷”新客有效支用户69户,列分行零售客户经理第一。

诚心赢客户,专业创成绩

周朔,党龄14年,静海支行小微团队负责人,凭着一贯的钻研精神和坚持不懈,在一次又一次竞赛中脱颖而出,四次“周冠军”的荣誉离不开点点滴滴的辛勤耕耘。

为了争取更多业务机会,他总是配合客户时间,连吃饭都得争分夺秒,有时就在等红绿灯时匆匆啃上几口面包;为了确保客户顺利复审,他常常与同事拿着PAD去企业介绍江苏银行产品优势,为客户答疑解惑;为了赢得潜在客户,他可以一次、两次、三次不厌其烦去跟进拜访。只要客户愿意,周朔可以随时随地上门服务,用他的真诚和执着打动客户,获得客户信任和认可。

“工欲善其事,必先利其器”,周朔从担任客户经理那天起就始终牢记,只有掌握过硬的专业本领才能在业务发展中得心应手。江苏银行“随e贷”产品刚推出,他就第一时间研读管理办法,整理业务话术,积极寻找目标客户。万事开头难,在客户婉拒和几次拓展失败后,他没有打退堂鼓,而是利用下班时间将客户对产品的异议进行细致分析,找准客户需求点,将江苏银行的好产品推荐给更多需要的客户。

心中有阳光,脚下有力量。江苏银行南通静海支行的青年党员们,以“主动、专业、负责”向青春献礼,用他们在平凡岗位上所做的每一件小事,为争先进位贡献青春力量。

黄毅