



提振消费信心 维护金融权益

“2022年度金融服务贡献奖”参评单位风采展示⑤



汉口银行董事长陈新民到分行营业网点调研指导服务工作。



汉口银行荆州分行与监利市人民政府签订战略合作协议。



汉口银行荆州分行专班深入企业开展送金融服务活动。

汉口银行荆州分行

满足多元化金融需求 绘好荆州高质量发展同心圆

荆江两岸,东风浩荡,春意盎然。

在奋进建设江汉平原高质量发展示范区的新征程上,荆州展现出强劲生机活力,正奋跃而上、飞速奔跑。

经济兴则金融兴。汉口银行荆州分行深耕地方金融服务,始终坚持以支持荆州社会经济高质量发展为己任,以“客户为中心”的服务宗旨,秉持“思想为您服务”的核心服务理念,谱写了一曲政银企和谐共赢的金融服务新篇章。



扫码看详情

□ 记者 齐倩琼 特约记者 吴承忠

做新政务金融 夯实服务之基

近年来,汉口银行荆州分行积极主动跟进地方发展战略和重点项目,创新求变,为地方经济高质量发展提供专业化、综合化、多元化金融服务解决方案。

公安县为我省首批国土综合整治工作四个试点县市之一,通过开展生态绿化及土地综合整治项目基础设施项目,改善农田基本设施条件。面对这一全新的试点项目,汉口银行荆州分行勇于担当担责,创新解决授信环节的难点问题,顺利为该项目融资2.37亿元,为破解金融服务“三农”难题提供更切实的汉口银行解决方案。目前,这一方案正在其他县域进行推广。

跟进债券融资市场,汉口银行荆州分行聚焦机构平台基础设施建设、保障性租赁住房、民生服务等方面资金需求,精准把握方向,提升质效,创新实践,整合各类资源,找准服务地方和谋求自身发展的契合点,提供全流程专项服务方案,全力服务、支持各级政府。截至目前,该行发行服务荆州区域企业债和公司债10笔,投融资额达15亿元。

聚焦地方重点建设项目,汉口银行荆州分行充分发挥地方法人银行体制机制优势,通过授信、投行、票据等多种创新业务和产品模式,解决重大项目资金需求,同时为项目提供更加高效、优质、专业的综合金融服务。近年来,该行先后支持荆州煤港建设、园博园开发、天然气改造升级、318国道改造、复兴大道建设等系列重点项目建设,累计授信融资突破80亿元。

做实法人金融 回归服务之本

汉口银行荆州分行回归金融服务本源,围绕创新产品、创新服务、创新渠道,切实服务实体经济,积极为小微企业纾困解难。这也成为该行转型发展的着力点。

奋进建设江汉平原高质量发展示范区新征程,荆州正全力招大引强,奏响高质量发展最强音。汉口银行荆州分行以“九通招商贷”为抓手,跟进重点招商项目,以金融赋能荆州“大招商”,分享荆州“大发展”成果。通过“投行+商行”“表内+表外”,满足招商项目规划

期、建设期、运营期不同阶段金融需求,包括固定资产投资贷款、项目物资采购贷款、租房开发贷款等。截至目前,该行已累计为招商企业授信近20亿元。

该行聚焦荆州“4611”现代产业集群,发挥“科技金融”优势,为创新型中小企业、“专精特新”企业融资融智。积极推进与投资机构、券商等金融中介联动合作,以萌芽贷、科保贷、科创贷等个性化、标准化产品深耕园区企业。目前,该行服务合作的科技型企业达

做优民生金融 根植服务之源

围绕“创新无止境、服务无时空”核心内涵,该行积极探索“客户改客人”理念,为荆州广大市民提供暖心服务。在监管部门通报的银行业消费者权益保护工作报告中,汉口银行荆州分行一直保持“良好”评价。这一成绩的背后,是该行对细节的管理、对服务的承诺、对责任的践行。

汉口银行荆州分行先后荣获荆州市十佳消费者满意窗口单位、荆州市级青年文明号、汉口银行AAA级网点、全省金融服务网格化小微先进单位、中国银行业协会五星级网点。汉口银行荆州分行营业部荣获中国银行业文明规范服务十佳示范单位。

致力打造客户暖心的服务场景。无论是

班前班后或是节假日期间,该行始终保证大堂值班力量,将大堂服务向早上对外营业前和下午营业终了后两头延伸。注重客户体验场景细节管理,将体贴与关怀植入每一个细节。从引导台、叫号机到填单台的摆放,设置爱心座椅、便民轮椅、婴儿车、便民急救箱等逾12种便民设施,在营业大厅张贴客户高峰温馨提示图、周边银行机构网点联系方式、楼层示意图等温馨提示……这些服务举措均以客户便捷为宗旨,最大限度满足不同群体需求。正如一位客户在该行服务留言簿中写到:汉口银行的服务太周到了,真正体现了“思想为您服务”。

致力探索“客户改客人”理念。该行要求

员工在服务客户中始终做到“三主动”:热情微笑主动迎接、换位思考主动服务、细心观察主动营销;营销服务练好“三句话”:在与客户宝贵的短暂交流时间内规范营销话术,抓住重点信息、了解客户需求、推介合适产品,既提高服务效率、又提高服务质效。

该行以客户体验为核心,根据客户的行为习惯和心里曲线设计服务客户动线,融合线上线下服务场景,全方位构筑立体服务空间。汇聚电话银行、网上银行、手机银行、自助存取款一体机、自助电子回单柜等线上线下服务便捷功能,固化一站式智能服务流水线,提供全天候不间断贴身服务。配置邻里宝移动终端,随时为特殊人群开展上门服务。

做精邻里金融 践行服务之责

翻开汉口银行荆州分行营业网点客户留言簿,里面既有知名礼仪服务专家的点赞,也有广大市民的认可,更有“空巢老人”和进城务工人员对网点贴心服务的真情流露。一本本留言簿折射出汉口银行“心金融、伴邻里”的邻里金融品牌责任。

针对老年人客户群体,该行专门推出“卡折一套”服务,顺应老年人习惯用存折的金融服务需求;设置爱心窗口,专门为老年人客户提供“随到随办”式即时服务;在智能柜员机、手机银行等自助终端均开发设置“暖心版本”,老年人可根据需要切换至放大字体版、语音播报版,体验更安全易用的服务终端;在省内银行首创并推出电话银行老年人专享人工服务,65岁以上老年客户拨打汉口银行96558客服热线,无需经过语音提示、数字选择等操作环节,系统根据来电号码智能检索,自动进行识别和问候,主动将客户接入人工坐席,展开一对一服务,帮助老年人跨越“数字鸿沟”,为其提供便捷、有温度的金融服务。

邻里金融是一种关爱。汉口银行荆州分行积极贯彻落实政府监管工作要求,针对新市民在创业、就业、住房、教育、医疗、养老等重点领域的金融需求,努力提高新市民的获得感、幸福感和安全感,为和谐荆州建设不断注入汉口银行力量。某高速公路建设项目部离市区较远,因担心耽误工作,工友们一直未办理工资卡。得知这一消息后,汉口银行沙市支行工作人员立即赶往项目工地,主动与单位财务人员沟通交流,并组织专班进行上门服务。在现场办理过程中,该行工作人员还向工友们发放金融知识宣传折页,向他们普及相关金融服务政策,耐心讲解金融诈骗风险防范知识。

邻里金融是一种陪伴。一位68岁的老人,每隔一段时间便会来该行营业部办理存折挂失业务,而且每次只在柜员小王的窗口办理。后来通过社区工作人员了解到,老人的老伴前两年去世了,唯一的女儿去年也因为意外去世。至亲的离开让老人深受打击,记忆力变得越来越差,不记得放存折的地方,

每次要取钱都会来办理挂失业务。得知其中原由后,小王每次都会一边为老人办理业务,一边陪她说说话、聊聊天。

邻里金融是一种责任。该行党员干部带头与社区困难家庭结对子,帮助实现家庭“微心愿”,为困难群众办实事。在一次春节前夕开展的“关爱留守儿童、关心空巢老人”活动中,该行得知了一个信息:社区有一名在读高学生,从小失去父母,与年迈的爷爷奶奶相依为命,一家人的生活非常困难。网点负责人便主动与社区工作人员联系,发动分行全体党员与该名困难学生结成帮扶对子,每名党员每月资助50元,直到这名学生毕业。正是这一件看似平凡的小事,感动了社区居民,他们自发地把汉口银行当成自己的社区银行。

山高路远,但见风光无限;跋山涉水,不改一往无前。服务无止境,不断满足人民群众日益增长的金融需求,汉口银行荆州分行永远在路上。



汉口银行荆州古城支行邀请荆州小学学生到银行学习金融小知识。



汉口银行荆州分行开展金融知识进社区宣传活动。