



不吃客户一顿饭 不拿客户一分钱 邮储银行“阳光信贷”普惠万家

龙年伊始,在淮南市开办宾馆的臧先生作出决定:新年在邮储银行开设一个公司账户,今后贷款也只找邮储银行。最近,他高兴地告诉记者,和该行信贷员打交道两年来,他打心眼里佩服“他们是真干事的人”,不吃客户一顿饭,不拿客户一分钱,而且上门服务无微不至,这是作为老客户的他从未想到和遇过的。

臧先生所说的信贷员是邮储银行淮南分行的刘静,两年来,她婉拒了臧先生的数次盛情宴请和赠送礼品,此举不仅赢得了客户发自内心的尊重,也成为她业务拓展的“杀手锏”。目前,她已成为该分行发放“船舶抵押贷款第一人”,总额达4000多万元。

刘静的故事,是邮储银行真诚服务小微企业、个体工商户和农户,自觉规范经营行为的一个生动缩影。邮储银行安徽省分行自从2008年成立,便要求所有信贷人员恪守“八不准”的行为准则。即:不准怠慢、顶撞或刁难客户;不准故意推

脱、拖延、拒绝客户的业务申请;不准以权谋私、以职谋利;不准向客户提出工作以外的任何要求;不准索要或接受客户任何形式的宴请、礼金、礼物等;不准私自对外泄露客户经营、贷款、账户等重要信息;不准代替客户签名、违规代替客户办理贷款手续;不准向客户承诺未经审批的贷款;不准私下与客户签署任何协议或合同。

如今,邮储银行信贷员拒绝客户吃请的“八不准”口头禅,已成为城乡客户口耳相传的美谈。家住凤台县关店乡关店村的尹宗影在街道开办了一个批发防盗门的门店,一次不经意间听了贷户的闲谈,一直希望扩大经营的她,抱着试试看的心里走进了邮储银行网点。让她想不到的是,在按规定找好三个联保的商户后,一星期之内,她便拿到了20万元贷款。其间,该县邮储银行的信贷员登门调查,不仅帮她办好了贷款资料,此后每月还按时提醒她莫忘还款。这让从没

在银行贷过款的尹宗影,真觉得“像天上掉下了馅饼”。

像尹宗影一样的融资经历,在邮储还有许多。据了解,在邮储银行办理小额贷款业务,手续简便,不需任何抵押、质押,只要提供担保人或联保对象即可申请。同时,根据客户需求,最快3天就能放款。这一便民放款方式,加之信贷全程阳光操作,使得邮储银行在城乡金融市场具有很大吸引力。采访中,刘静的同事芮红、陈燕等均告诉记者,“阳光信贷”不仅赢得了老客户的持续信任,而且通过老客户不断带来新客户,这大大加快了她们自身的业务发展速度,也有效地降低了该行在金融市场的拓展成本。

据统计,自邮储安徽省分行建行以来,全行累计发放小额贷款、个人商务贷款244942笔,共计23415亿元,笔均10万余元,近25万元“小个农”客户获得了急需的资金支持,拓展了事业空间。

陈昌清 张磊

华夏银行 开展导入培训提高服务水平

为迎接3·15消费者权益日的到来,不断提高网点服务水平,打造消费者满意的金融服务机构,2月下旬,华夏银行合肥分行营业部聘请专业金融服务咨询公司,对分行营业部实施了为期一周的“5+2标杆网点服务”导入培训。

此次服务导入通过连续一周的白天督查、记录发现问题,周末、晚间集中学习解决问题的形式,利用晨会激励培训、集体观摩员工服务录像、典型案例教学,有针对性地加强了网点服务规范的培训和督导,形成了标准统一的网点基础服务、服务流程、贵宾服务、自助服务、应急处理以及

服务管理等规范,引导网点员工养成坚持服务“七步曲”、“十句话”,坚持每天“快乐晨会”、“开门迎客”,坚持利用营销服务工具表格维护、服务客户的好习惯。

导入培训有效地激发了员工的服务热情,合肥分行营业部在短时间内就形成了变“要我服务”为“我要服务”、人人争做服务标兵、积极争创服务“标杆”的浓厚氛围。

分行员工们表示,要将此次服务培训的成果坚持下去,做好消费者服务,将华夏银行合肥分行营业部打造成合肥乃至安徽银行业的服务明星,争创金融服务“百佳”网点。

中小企业要贷款 就找招行“助力贷”

2010年招商银行在研发推广一系列中小企业特色融资产品的基础上,策划推出了以中小企业特征和需求为导向的中小企业融资新品牌——“助力贷”。“助力贷”秉承招商银行“因您而变”的理念,以客户理念为中心,根据中小企业的特征和诉求,量身定制专业、创新的融资解决方案和融资产品,通过领先同业和金融创新和金融服务,“助力”中小企业突破发展过程中的资金瓶颈,快速成长,走向成功。

“助力贷”品牌下的每项融资产品都根据客户实际需求和遇到的困难来设计,并配套相应的管理制度和金融方案作为支持,使每项产品都贴近市场,具有实际可操作性,解决中小企业在融资过程中的各种困难。为了让广大中小企业主先睹为快,招商银行相关负责人对“助力贷”品牌下通用融资产品自主贷、订单贷、置业贷、收款易等通用融资产品,进行了详细的解读。

■自主贷 随借随还成本低

如果中小企业拥有住宅、别墅、办公楼、商铺或标准厂房等固定物业,就可以向招行申请办理“自主贷”业务。“自主贷”不但申请方便,审批快速,还为企业开通网上自助贷款功能,通过该功能,企业可以足不出户,随时随地通过招行的网上企业银行进行自助式的借款还款,特别适合中小企业资金需求急、频、短的特点。

■订单贷 全年订单易盘活

“订单贷”适用于为大、中型企业提供配套、拥有稳定的贸易关系,并已获得订单的中小企业客户;该产品具有一旦拥有订单即可申请贷款,一次放款、分期还款,弥补了目前中小企业融资产品的空白。

订单贷的模式对于客户来讲操作简单、方便,减少了单笔订单、合同、发票和应收账款的逐笔核对、购销和反复的发放、归还贷款,大大便利客户,降低操作成本。

■置业贷 贷款期限长,用处多

“置业贷”业务,是向企业客户发放的以其自有的经营性物业抵押,并以此租金收入作为主要还款来源的固定资产贷款,特别适合拥有商业物业和稳定租金收入,希望获得中长期贷款的客户。如果企业拥有用于出租的商场、写字楼、专业市场、酒店、仓库、工业厂房等商业地产,即可向招行申请“置业贷”,轻松盘活固定资产,提前变现租金收入。

招行“置业贷”期限最长可达10年,贷款金额由抵押物价值、租金收入情况和企业情况来决定,不设上限。“置业贷”的贷款用途多样,既可用于支付工程尾款、装修改造款,也可用于归还企业的其他借款、购建新物业等。这种多样的用途将让企业开拓的空间越来越大、资金使用越来越灵活、方便。

■收款易 盘活应收账款,变现快

根据国家权威机构统计,我国企业间招行推出的“收款易”为中小企业主们提供了一条让应收账款快速变现的可行途径。“收款易”在传统国内保理业务基础上进行改进,结合市场、客户需求的变化,对部分操作环节进行了调整和简化,推出了特有的“池保理”业务模式,以虚拟的应收账款池来构建全新的融资模式,这样企业就可以一次申请、分笔置换、分期还款了,大大简化了业务流程,节省了等待时间。



助成功,先行为力

助力贷,招商银行中小企业融资

资金周转难,错过机会,成长缓慢?要把握机会快速发展,保持资金运转充盈是关键。“扶助成长,贷领先机”,招商银行中小企业融资整合多方资源,运用国际国内产品、网上网下工具,助您成功,先行为力。

- 自主贷 ●置业贷 ●订单贷
- 收款易 ●担保贷 ●集群贷

