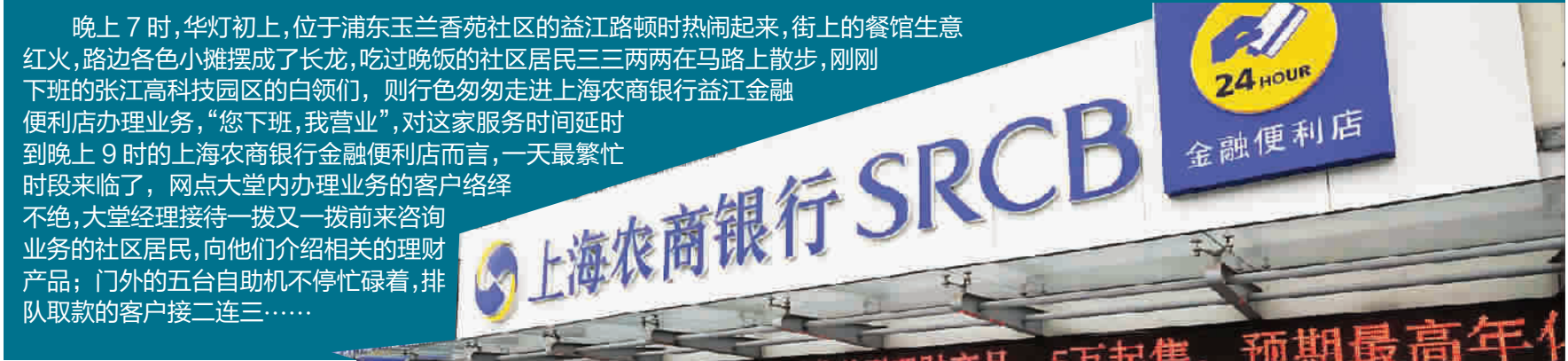


上海农商银行 依的社区银行

益江金融便利店打造社区金融服务新平台



晚上7时,华灯初上,位于浦东玉兰香苑社区的益江路顿时热闹起来,街上的餐馆生意红火,路边各色小摊摆成了长龙,吃过晚饭的社区居民三三两两在马路散步,刚刚下班的张江高科技园区的白领们,则行色匆匆走进上海农商银行益江金融便利店办理业务,“您下班,我营业”,对这家服务时间延到晚上9时的上海农商银行金融便利店而言,一天最繁忙时段来临了,网点大堂内办理业务的客户络绎不绝,大堂经理接待一拨又一拨前来咨询业务的社区居民,向他们介绍相关的理财产品;门外的五台自助机不停忙碌着,排队取款的客户接二连三……

便利便捷的晚间延时服务只是益江金融便利店深化社区金融服务的一个剪影,这家开业于2010年5月的金融便利店,在三年多的时间里,认真贯彻落实上海农商银行便利银行战略,先行先试,在社区金融服务上积极探索,扎根社区、服务社区、回馈社区,成为上海农商银行推进社区银行建设的先行者和排头兵。

力度 “特色化”和“差异化”相结合

随着生活水平的提高以及金融消费需求的增长,社区居民不再满足银行千篇一律的金融服务,有特色、差异化的金融服务才是社区居民真正需要的。玉兰香苑是张江最新最大的生活小区,常住居民约10万人,居民主要由动迁居民(以前大多是农民)、新上海人(以张江高科技园区的白领居多)、外来务工者和小商户组成,每类居民有不同的金融需求。益江金融便利店在充分调研的基础上,发挥特色,为客户提供有针对性、便利便捷、富有特色的金融服务。对白领,便利店除做好延时服务工作的同时,主推上海农商银行特色信用卡和电子银行产品;对动迁居民,考虑到他们的风险承受能力,主要推荐储蓄产品和保本保收益的理财产品。外来务工者现金取款量大,便利店最初只有一台取款机,业务繁忙,后来及时进行了调整,在营业场所有限的情况下,挤压出空间,布放五台机具,这一举措受到外来务工者交口称赞。便利店周边有近100多家小商户,其中70%为餐饮类,对小商户,便利店一方面加大了POS机的营销宣传力度,另外针对他们日常做生意需要较多的零钱,便利店日常储备了多种票面的零钞,尽量满足商户的需求。

避免同质化,就不断差异化,益江便利店的特色金融服务得到社区居民的高度好评,便利店每年都收到或接到客户送来的锦旗、感谢信和感谢电话。

宽度 “走出去”与“请进来”相结合

社区金融服务的另外一个重要方面是金融消费者教育和消费者权益保护,在当前各类金融诈骗案件高发的背景下,普及社区居民的金融知识、提升社区居民防范金融风险的意识尤为紧迫。

益江金融便利店积极履行社会责任,大力开展金融知识宣传活动,采用“走出去”与“请进来”相结合的方式,建立了“张江镇—玉兰香苑社区—居委—楼组—社区居民”五级联动模式,不断拓展社区金融服务的宽度和广度,深受社区居民好评,益江金融便利店被命名为市级“送金融知识下乡”宣传服务站。

益江金融便利店开业三年多以来,先后开展了30多次的各类金融知识宣讲、金融知识进社区活动,不间断向社区居民宣传和普及反洗钱、反假币、反电信诈骗、理财、投资等金融知识,惠及居民超过五千人。与此同时,为建立金融知识

上海农商银行在社区金融服务上积极探索,在全国首创金融便利店

本报记者 陈意俊 摄



迫。益江金融便利店积极履行社会责任,大力开展金融知识宣传活动,采用“走出去”与“请进来”相结合的方式,建立了“张江镇—玉兰香苑社区—居委—楼组—社区居民”五级联动模式,不断拓展社区金融服务的宽度和广度,深受社区居民好评,益江金融便利店被命名为市级“送金融知识下乡”宣传服务站。

益江金融便利店开业三年多以来,先后开展了30多次的各类金融知识宣讲、金融知识进社区活动,不间断向社区居民宣传和普及反洗钱、反假币、反电信诈骗、理财、投资等金融知识,惠及居民超过五千人。与此同时,为建立金融知识

宣传的长效机制,益江金融便利店克服了办公场所有限的困难,将便利店二楼改造为社区居民金融知识宣讲的固定场所,并划分为金融知识教学区、电子银行业务体验区、金融知识刊物阅读区和便民角等四个区域。益江便利店员工不定期邀请社区居民走进网点,讲授金融知识,同时征集居民对便利店服务工作的意见和建议,不断完善和改进金融服务。益江便利店的二楼随时开放,一些年老的居民在一楼办完业务后,会上二楼小坐片刻,叙叙旧,拉拉家常,成为了社区居民交流的平台。益江便利店的这些举措得到了社区居民的积极响应和监管部门的充分肯定。

深度 “网格化”与“立体化”相结合

益江金融便利店在社区金融服务工作中,先行先试,加强探索,今年9月,上海市首家社区金融服务中心——上海农商银行张江镇社区金融服务中心在益江便利店挂牌成立,益江金融便利店和张江镇社区金融服务中心合署办公,整合上海农商银行在张江地区的营业网点、小微企业专营团队和财富管理中心资源,在降低社区金融消费者金融服务成本的同时,进一步扩大了金融服务的范围,健全了上海农商银行社区金融服务网络。此外,张江镇社区金融服务中心成立后,益江金融便利店在社区金融服务由平面化向立体化发展,在服务内容上,益江便利店除受理涉及社区金融需求中除网点柜面业务外的其他金融服务,还协调社区居民非上海农商银行业务的金融需求。

另外,益江便利店在玉兰香苑社区的协助下,选拔、组建一支由30名社区居民组成的金融志愿服务队伍,便利店在10月份对金融志愿者进行了上岗业务知识培训,目前这些金融志愿者已深入居委、楼组,广泛、持续、系统地开展金融宣传教育活动,进一步扩大了金融知识的宣传面。与此同时,益江便利店还和玉兰香苑社区开展了全方位的共建,内容包括精神文明、区域化党建、群众性文体活动、公益活动等方面,履行社会责任。

本报记者 陈杰

金融知识教学区定期开展各种讲座,电子银行业务体验区教会你使用各种新业务,金融刊物阅读区和便民角提供的是知识与方便。

墙上的一面锦旗引人注目:“想客户所想,急客户所急,温馨服务暖人心”。送锦旗的柯江明是益江路一家干洗店的老板,他说,益江金融便利店已成了居民日常生活中不可缺少的一部分。

铁打的营盘,流水的兵。网点负责人张瑜在益江金融便利店工作已经快两年了。她一句话概括了自己工作:“更贴近百姓生活,更接地气。”。于晓盈从金融便利店开张起就在这里工作,正是出于对社区的一份感情,如今不管是不是轮到她休息,都能见到她的身影。

本报记者 陈杰

金融便利店 简介

什么是金融便利店?简单的回答就是12个字:错时服务,贴近社区,功能多样。为了推进便民银行发展战略,上海农商银行于2010年5月在全国首创金融便利店,至2012年末金融便利店数量已达100家。

经营模式创新 银行开到“家门口”

金融便利店主要开设在大型居住社区、郊区中心城镇等社区密集、人流量大的地带和小微企业聚集区,努力成为社区居民和小微企业“家门口的银行”。它在24小时自助机服务的基础上,将柜面人工服务时间延长至晚上9点,服务时间覆盖了社区居民和上班族的需要。

产品服务创新 定位注重差异化

金融便利店紧紧围绕社区居民生活和小微企业发展息息相关的业务领域,通过产品创新、服务创新来满足客户多方面的金融服务需求,做到差异化定位。

社区共建创新 成为金融服务中心

金融便利店通过建立联动机制,将金融学校办到社区,向居民普及理财、保险、贷款、反假、防诈骗等金融知识,定期举办社区大型宣传、宣讲活动;邀请社区居民到店内体验创新业务,现场指导居民办理业务。

金融便利店建设得到了政府主管部门和监管部门的大力支持,受到了广大城乡居民的欢迎和社会各界的认可,已成为零售业务拓展和创新业务先行先试的重要平台。在上海市政府举办的2011年度上海金融创新奖评选中获得提名奖,在中国银监会举办的农信社成立60周年表彰活动中被评为“最佳金融营销产品创新奖”。

本报记者 陈杰

更贴近百姓生活,更接地气

——金融便利店的“三不同”

金融便利店,到底是啥样?走进张江益江路上的上海农商银行益江金融便利店,乍一看与普通网点差不多,一问才知道服务很贴心。概括起来,有“三不同”。

时间不同 和一般的银行网点不同,这家便利店门口的牌子上写着营业时间为8:30-21:00。益江金融便利店服务的是张江玉兰香苑大型居住区,区常住人口约10万,相当比例的居民是在张江高科技园区工作的年轻白领,下班后益江路

上热闹非常。对于这些上班族来说,银行能开到晚上9点,真的是及时雨。

项目不同 在益江金融便利店,你能买到电影票,能给公交卡充值,还能买到火车票和飞机票。前段时间,市金融党委书记孔庆伟一行前来调研,表示要将金融服务与社会管理相结合,金融企业要更好地服务社区,完善各项便民措施。

格局不同 走上便利店的二楼,别有洞天。原先的办公室被改造成了一个社区金融服务中心: