脱下西装跑社区 服务“最后一公里”

——华夏银行上海分行开创社区金融服务新模式

“普惠金融之光”
上海市金融服务办公室 新民晚报社
联合推出

“你们办的理财讲座很好,可不可以再增加一些场次”?“我年纪大眼神不好,银行办存款的机器又看不懂,你们有什么更简便的方式”?“可不可以教我们怎么使用网上银行”?“好的,很感谢叔叔阿姨们提出的宝贵意见,我们都一一记录了,会给出一个满意的答复。”不大的屋子里,热烈的讨论四处响起。你可能想不到,这场活动是华夏银行上海分行日前举办的社区金融服务座谈会,邀请了市内多个社区的居民代表谈看法、说意见。

“邀请社区百姓来座谈,就是希望他们讲出心里话,给我们提建议,这样既有助于金融服务更贴近百姓生活实际,同时也能够使我们自身的服务能力和管理水平得到同步提升。”华夏银行上海分行相关责任人表示。

员工到社区手把手教理财

近年来,华夏银行上海分行积极响应监管部门提出的“立足当地、立足基层、立足社区”的要求,打破传统的网点壁垒,深入开展以“进社区、进学校、进楼宇、进工厂”为主题的社区四进金融服务活动,以经营网点所在地为圆心,逐步将服务覆盖到周边3至5公里范围内的社区。

之前,上海分行已开展了多个社区活动:陆家嘴支行在潍坊社区举办了理财普及讲座,吸引了60多位居民到场参与;普陀支行携手星光影城举办华夏专场学生暑期观影系列活动,邀请周边小区业主带领子女观看多部适宜青少年身心的专场电影;静安支行开展了中凯社区独居老人慰问活动,为社区内10多位独居老人们送去生活日用品。从举办理财讲座,到开展专场观影活动,再到看望独居老人,五花八门看似“脱离主业”的活动却实实在在地受到了社区居民的欢迎。

“我们的社区服务就是要从橱窗里出来,融入社区百姓生活,用一句时髦的话讲叫‘刷脸’模式,”分行个人业务部负责人翁利群介绍说,“主动与居委会联系,多与居民交流沟通,员工到社区手把手教居民理财,与居民共话家长里短。赢得客户信任,把我们当作家人一样,而这些信任也是我们最大的工作动力”。

今年,华夏银行上海分行今年内已组织各家支行开展“四进”活动共计200余场,服务客户数量近万户。通过不断改进服务方式和质量,华夏银行上海分行从“等客上门”转为“服务到家”,从坐商到行商,走好社区金融服务的“最后一公里”。

差异化特色化是关键所在

当然,社区金融服务不仅于此,差异化、特色化的服务方式才是做好社区金融服务的关键所在。为此,该行根据辖内各支行的周边区域特点,充分收集与积累不同社区信息,认真分析社区间共同性与差异性,严格做好社区金融服务资源排摸准备工作;通过客户互动问答、金融调查问卷等调研方式,及时采集客户相关信息、联系方式、金融产品消费经验及未来潜在需求;研发定制社区居民理财产品,并配置专人进行后续服务。

当前,上海分行的个人金融服务已经涵盖储蓄、贷款、银行卡、理财、基金及代理等多项社区金融业务。去年以来,分行还相继推出了“出国金融好管家服务”品牌、慧盈结构性理财产品。同时,随着华夏银行网上银行、手机银行、直销银行的上线运营,线上线下一体化个人金融服务模式的脉络也逐渐清晰。银行个人业务负责人表示“今后,我们还将不断拓展产品和服务领域,在社区金融、出国金融的基础上,探索老年金融服务模式,打造‘华夏安康’品牌,满足客户多样化、多层次的金融需求”。

通过严谨细致的区域布局,打造特色化的金融产品和服务模式,华夏银行上海分行对社区金融服务的内涵进行了新的诠释。

“人防+技防”保障账户安全

值得注意的是,社区金融服务与居民“亲近”的天然优势,让其在为居民提供便利金融服务、赢得信任的同时,也可能为不法分子所利用。“如果‘走出去’服务,差异化、特色化服务是我们的机制,那么确保客户资金安全就是我们的核心。”翁利群说道。

华夏银行上海分行以社区金融服务为舞台的同时,结合“四进”活动,联合当地居委会、派出所,大力开展“拒绝高利诱惑,远离非法集资”、“普及银行金融知识,保护消费者权益”等金融知识宣传教育专场活动,旨在引导社区居民加强对金融风险的识别判断,充分做好身为社会金融机构应履行的社会责任;审慎对待老年客户的资金划转,对可疑的诈骗交易、对客户资金可能出现的风险及时实施事中干预、事后核实,第一时间协助客户采取防范措施,化解风险。同时,该行手机银行独有“一个银行账号绑定一部手机”的特性,杜绝由于移机使用带来的风险隐患,为社区居民筑起了“人防+技防”的防火墙,切实保障个人账户安全。 **方子炎**

【 背景资料 】

当前经济金融新常态下,越来越多的中小商业银行不断调整战略定位,将服务下沉到社区,已成为转型发展的必然选择。在这样的背景下,华夏银行上海分行按照总行行长樊大志提出的“社区百姓的汪洋大海,就是华夏银行未来发展的蓝海,要改变西装革履的形象,实现服务重点下沉,‘双脚站在泥里’去为客户服务、办事实”的要求,积极开展金融服务进社区活动,打造社区金融新常态。

双11来了!
秋参上市,保价一年
全场5折起
时间:11月9日-11月15日

邢氏大连即食海参500克10根

市场参考价:598/斤
现价:480元
买一斤送一斤(同款)
(立省716元)
送鲍汁两袋
每人限量购买4斤

邢氏淡干系列(15倍)泡发性价比高,适合家庭滋补
买一斤送一斤(同款)
每头海参15元起
规格:100头-160头
合每斤 2600元起

邢氏纯淡干系列(18倍)泡发底播野生,品质纯正
第一斤七折
第二斤半价
规格:50头-120头
合每斤 4200元起

2.您想购买纯正底播野生5-8年的大连海参,还是网箱养殖的速成海参?
现在市面上出现部分自称野生淡干大连海参价格特别低,国标一级淡干海参至少需要30斤鲜活海参才能加工而成,底播野生海参成本都比他们的售价高,可想而知他们使用的是一些南方网箱养殖的饲料海参加工而成,邢氏只出售5年及以上参龄的纯正大连海参,泡发率分约15倍泡发和18倍泡发两个系列,让海参消费者买的放心,吃的安心。

给您的一段话:
亲爱的新老顾客,邢氏来上海三年了,积累了众多海参客户,掌柜发现很多客人买了便宜的养殖海参却花了大连野生海参的钱,花了纯淡干的价钱却买了冻干糖干的货,想通过报纸广告的渠道邀请海参消费者,来邢氏这里看一看,掌握分辨海参的知识,分享泡发海参的技术和乐趣。
—邢氏海参邢晓飞

买海参究竟去哪?相信众多海参客户一直在思考的问题···
望而却步 商超专柜?不敢出手的超高价格
心有余悸 网购?担心看不到实物,看到的和拿到的是两码事
煞费苦心 大小展会?担心三无产品安全无保障,展会结束就找不到商家

邢氏海参大连秋货上市,趁着双11快来抢购吧!
1.邢氏以泡发率约15倍和18倍来区分产品系列,那么泡发率是什么?
我们所购买的干海参,最终都要经过泡发才能食用,能泡发出更多的海参才更加实惠(即泡发率越高越好)大连即食海参均价300元/斤,如果您买的一斤干海参泡发率是10斤,那么相当于3000元的干海参,如果能发13斤,相当于3900元的海参。
不问泡发率或者说不关注泡发率,让很多海参消费者常年花冤枉钱购买一些便宜的经过添加的海参。
1斤干海参回发15斤以上,约3倍长3倍宽

来邢氏海参直销中心,实体店有保障,
七天内无理由退货!
比产地|比品质|比价格
源于大连洁净深海海域,高泡发率,厂家直销
抢购 021-64159787(徐汇店)
热线 021-58305073(浦东店)
济南邢氏食品有限公司
徐汇店:徐汇区斜土路1441号靠近大木桥路(地铁9号线嘉善路下,地铁4号线大木桥路站下)
浦东店:浦东新区浦东南路1754号靠近浦电路 021-58305073
邢氏回馈新老客户:
到店客人均免费试吃正宗大连即食海参!
免费代发海参,无论您在哪里购买的海参,都可以带过来泡发!

●国内邮发代号3-5/国外发行代号D694/全国各地邮局均可订阅/广告经营许可证号:3100020050030/社址:上海市威海路755号/邮编:200041/总机:021-52921234转各部
●本报印刷:上海报业集团印务中心等,在国内外7个印点同时开印/上海灵石、上海龙吴、上海金桥、上海界龙/北京、香港、美国洛杉矶
●本报在23个国家地区发行海外版/美国、澳大利亚、加拿大、俄罗斯、西班牙、泰国、菲律宾、日本、法国、巴拿马、意大利、荷兰、南非、匈牙利、新西兰、罗马尼亚、尼日利亚、印度尼西亚、阿联酋、英国、德国、希腊等
24小时读者服务热线 962555
本报零售价 每份 1.00元