

泰隆银行入驻丽水15周年系列报道之二

更亲 更近 更温暖 泰隆银行打造温情好银行

“一对一”服务,亲如家人;延时关门,方便百姓;田间地头,PAD作业;产品丰富,惠民惠企;夏送清凉、冬送温暖……入驻丽水15年来,泰隆银行上下齐抓服务质效,树立良好口碑,被百姓誉为“有温度”的贴心银行。

通讯员 占星慧

“一对一”服务 有效提升客户满意度

“你在泰隆银行的客户经理是谁呀?”
“我的客户经理叫潘慧莉,服务可好了。”
“我的客户经理叫李宜平,小伙子非常有耐



心,对我的服务也是很到位。”
目前,泰隆银行在丽水的存贷客户已达40万户,客户量虽然大,但几乎每一个客户,都可享受一位专属客户经理的“一对一”服务,该行通过“定人、定时、定点”,将靶向金融服务送上门,节假日也不断档。

“每年春节,泰隆的客户经理都会给我送来对联、福字,还亲自帮我贴上。有事没事,上门陪我聊聊天,嘘寒问暖。”龙泉城北乡的客户毛建英说。

不但金融服务一对一,客户若碰上生活上的一些困难,泰隆员工也会尽力帮助解决。

据悉,泰隆银行对客户经理要求执行高效的“三三制”服务承诺,针对小微企业客户信贷需求“短、频、快”的特点,对新客户的信贷申请在3天之内作出答复,对老客户则须在3小时内

完成,在推出PAD移动金融服务后,更是实现最快半小时放贷,全面打造便捷、高效、优质的金融服务。

近年来,因疫情影响,不少小微企业经营受阻,为了缓解企业资金周转压力,泰隆银行聚焦客户痛点,靶向推出创新产品、延期还贷、减费让利等16项惠企纾困举措,推出“延期还款”“接力贷”“征信保护”等业务服务组合拳,将政策红利及时传导至各类市场主体,让客户“应知尽知”“应享尽享”。同时,充分利用“连续贷+灵活贷”机制,抓住“百日大走访活动”契机,加大宣传和支 持力度,全力满足企业差异化的融资需求。不仅如此,该行通过主动下降贷款利率及减免手续费等措施,持续深化减费让利。今年以来,该行已发放涉企贷款近14亿元,减费让利5022万元,惠及企业近600家。

“变革”服务 持续提升百姓获得感

面对新阶段的经济形势和挑战,泰隆银行丽水分行通过“网点变革”积极探索客户非金融服务的新局,紧紧契合“以客户为中心”,全方位提供有黏性的特色服务,实现“客户生活”与“金融”的双向联动。

在云和,支行将金融区与非金融区有效划分,精装整墙木玩展示柜,集中展示云和各式各类特色木制玩具,凸显了云和“童话木玩”的区域特色;在青田,围绕“侨乡”特色,打造“侨属之家”“泰惠享”便民服务中心;在缙云壶镇,网点变身“非遗陈列馆”,将当地著名的非物质文化遗产剪纸艺术融入网点,成为一道独特风景……泰隆银行通过系列“变革”,切实聚焦网点“社区”特性,突出网点便民属性,强化网点体验功能。

此外,泰隆银行“丽水好生活”系列应运而生,通过搭建商户联盟平台,为社区居民和泰隆客户提供免费的非金融服务,辖内24家网点在实践中探索“公益超市”“共享直播室”“共享书屋”“共享会议室”“便民服务中心”“暖暖好时光

下午茶”等各类因地制宜的项目,构建了银行、商户、客户的金融与非金融优质生态圈,实现多方共赢。

与此同时,依靠线上平台,该行还开展一系列公益助农活动,充分发挥非金融服务优势。

今年以来,为积极凝聚各机构基层党团志愿队力量,搭建“乡村振兴”公益平台,与各地

基层党组织共同为农村好景好物代言,借助泰隆银行“丽水好生活”“你是传奇”线上公益助农平台,免费为农户及产品提供企划包装、产品信息发布和销售对接一揽子服务,助力农民创收增收。今年以来,已累计助农销售各类农产品超20万元。



“创新”服务 切实便利小微客户

多年来,泰隆银行丽水分行始终致力为小微企业提供优质的金融服务,经过15年探索实践,积极创新服务,丰富产品供给,紧扣普惠金融、共同富裕战略,创新运用互联网科技,迭代惠民金融产品,助农户、惠民企,为群众、为企业办实事,打通金融服务“最后一米”。

如积极推出面向农村群体的“易农贷”“两山贷”“三宝贷”,面向高校毕业生、转业退役士兵等群体的“丽创贷”,助力在外创业“两小(小宾馆、小超市)”群体的“乡情贷”,助力广大妇女群众的“丽人卡”,便利各级道德模范的“慈善卡”……在助力小微企业、助推乡村振兴、践行“普惠金融”的道路上,泰隆银行推出的一系列金融产品菜单,几乎覆盖了“两民(市民、农民)”各个层面的需求。截至目前,发放“丽创贷”近100笔、余额3400余万元;“乡情贷”异地业务36亿元,占比23.72%;“两小”客户2500余

户,余额13.38亿,通过“两小”创业通平台注册用户已近1000户。

为切实助企纾困,今年8月,泰隆银行丽水分行积极借机“外汇联络员暖心助企”活动,积极推进政策红利惠企利民,为市外综服供应链管理有限公司成功办理1笔外贸综合服务平台企业汇率避险担保增信业务,避险金额1万美元,期限1个月。通过“银政担”协作模式,帮助企业节约保证金4000余元,这是全市首笔外贸综合服务企业汇率避险担保增信业务,标志着政府性融资担保支持小微企业汇率避险政策覆盖面进一步扩大。

此外,柜面“8+8”服务(8句文明用语+8个礼貌动作),让客户宾至如归;网点“延时服务”,被市民誉为“真正的便民银行”;个性“增值服务”,每逢传统佳节,包百家粽、送元宵、送福、送健康……15年来,“泰隆牌”特色服务无处不在,

与民共度一个个暖暖好时光,持续打造百姓身边更亲、更近、更温暖的好银行。

