

聚焦余杭农商银行

最多跑一次篇



愿我如星君如月

朱杨健

五月的余杭乡村,处处是万物生长的模样。

五月,同样也是曾欢欢忙碌而充实的一个月。曾欢欢是余杭农商银行径山支行的一名普通客户经理,践行着余杭农商银行“一次都不要让客户跑”的理念,上山下乡走村访户已经成为她日常生活、工作的一部分。

“跑出了感情,跑出了热情,更是跑出了健康的身体。”曾欢欢笑着说。

走遍余杭每寸土地

“我们的足迹踏遍了整个余杭农村,因为余杭农商银行本身就是老百姓自己的银行。”余杭农商银行信贷管理部总经理曹永强说,做到让农户一次都不用跑,这是他们对自己的要求,仅仅做到“最多跑一次”,还不够。

每个村都有客户经理亲自上门,办理授信、签约,甚至手把手教如何操作网银、手机银行。

一谈起这个,在径山经营农家乐的农户白夏兰就深有感触:“一个电话、一个微信就把曾经理给叫过来了,有时候自己都觉得挺不好意思的。”

“农户们都是很实在很好的人,跑了多了就成了好朋友好姐妹,对于我来说,也不是业务和工作了,而是朋友间经常去坐坐,喝杯茶聊聊天,这样的状态我非常喜欢。”曾欢欢说。

在余杭农商银行,一个客户经理往往需要维护400多个客户,所以说他们走遍了余杭每一寸土地一点都不夸张。

“走访到每一户人家,这是必须的,有许多人家暂时不需要借贷,但我们也都提前做好签约服务,后续客户有资金需求就直接可以通过手机、网银进行操作,而不需要跑银行来。”曹永强说。

依托网点深耕“跨界”

老百姓的生活不仅仅只有银行相关的服务,所以在“最多跑一次”上,还有许多事情可以做。



“我们在余杭有120家网点,还有不少设在农居点、村里的丰收驿站,这些点穿成面结成网,那它们就是老百姓们最好的‘伙伴’,这也是余杭农商银行在践行‘最多跑一次’上最大的优势之一。”余杭农商银行市场业务部总经理王理强说。

依托这些网点,余杭农商银行探索和实践了许多跨界的服务,这些服务除了最初的代缴生活类费用、代领代缴养老金等等,去年7月正式对外开办个人社会保险参保证明打印业务,尤其受到了老百姓的点赞。

“参保证明打印的需求量非常大,外来人口上学、买房、贷款等许多地方需要用到这张证明,现在有了余杭农商银行的助力,大大缓解了用户排队的压力,对他们而言,也方便了许多。”余杭社保参保登记科夏高强科长说。

“在我们120家营业网点均可打印参保证明,受理时间和银行对外服务时间一致。”王理强说,在创新服务方面,余杭农商银行进行了“多元”的服务模式探索,今后还将陆续推出包括代办社保参保登记、社保退休手续等业务在内的20余项社保服务,并建立完善相应服务机制,真正为群众提供“一站式”社保服务。

好服务就看细微处

在一次次便民“跨界”服务推出深受老百姓好评的同时,余杭农商银行也在不断提升自己的业务能力,优化服务细节。

“以前老百姓有句玩笑话,叫做最多跑一次,永远在路上,用来讽刺虽然只要跑一次但是排队长、网点少、手续繁,我们深以为戒,所以尤其注重在服务细节上下功夫。”余杭农商银行办公室主任胡国良说。

比如小微企业的贷款到期了,余杭农商银行推出“循环贷”,免去了企业重新抵押,为借用过桥资金而烦恼,这中间节省的人力物力财力远远大于看得见的“跑一次”。

而每个和老百姓生活息息相关的业务,



▲大堂经理热情指导用户使用手机银行。



◀客户经理上门与花农交流。

◀为小微企业定制服务。

更是大量牵涉到与各部门的对接,这里面每一项业务的推出和完善,都有着大量的工作要做。

“五月份,我们计划推出基于大数据平台的网上贷款产品,市民只要花3分钟就可以完成一项业务,连现场都不用跑。”曹永强说,这项服务前后涉及到十余个部门数据的对接,还有技术端的各种开发调试,必须确保推出的时候,市民能够真正方便地使用它。

科技是服务最好的助力,余杭农商银行推出的各类延伸服务让越来越多地百姓感受到一家本土银行的进步。

“我们希望以后余杭老百姓的事情都可以在我们农商行办理,这是一个平凡而伟大的愿景,愿我们一直能够伴随在余杭市民的身边。”这是余杭农商银行的心声。

▼“移动服务”车开进企业园区。

