

“杭银20年”②

杭州银行从服务保障G20峰会中汲取力量 将多项便民举措提升为制度、流程和标准

在G20杭州峰会期间,杭州银行较好地完成了各项服务保障工作、任务,有力地展示杭州本土银行的良好形象。

站在新的起点上,杭州银行认真总结并提炼服务保障G20峰会的宝贵经验,将先进的做法和成果常态化,进而巩固为制度、流程和标准,更好地服务地方经济、中小企业和城乡居民,为建设“两美浙江”、“美丽杭州”持续贡献力量。

这是对G20峰会精神财富最好的传承和发扬。

文/董捷

为重点项目提供融资支持 加大城市国际化建设金融服务

在G20峰会期间,杭州银行主动对接国家和省市级战略,紧紧围绕浙江省十三五规划纲要,以省市重大项目、重点工程和行动计划等指引,创新融资方式,多措并举加大金融支持力度,为G20峰会工程和民生项目提供多元化的金融服务。

该行始终坚持“地方银行、市民银行、中小企业主办银行”的市场定位,继续加强“三改一拆”、“五水共治”等城市建设重点领域的融资支持,全年在杭州地区投放资金将超过250亿元。

今年以来,杭州银行还为大江东集聚区土地整理提供融资30亿元,杭州城中村改造融资30亿

元,凯悦酒店等酒店配套升级改造融资13亿元,下城区道路整治融资5亿元,新能源公交设施融资2亿元,同时以基金融资的新模式,为江干区、拱墅区等主城区的城市更新改造提供授信储备约150亿元。

2016年,杭州银行还加大对城市国际化建设的金融服务力度。围绕中国(杭州)跨境电子商务综合试验区建设,及时推出人民币出口贸易融资等创新产品,有效地支持企业“走出去”;积极推进自贸区产品创新与业务落地,加强重点产品创新与运用,推出自贸存贷通等创新产品,今年以来累计开立FT账户74个,办理保贷通业务约2亿元。



在G20杭州峰会期间,杭州银行较好地完成了各项服务保障工作任务。

擦亮网点标牌 增设英文标志 无障碍通道已覆盖9成营业网点

用户的良好体验不仅源于“软实力”,也与服务设施等“硬环境”紧密相关。

今年以来,杭州银行加快对网点环境改造升级,继续深化综合柜员制的实施,推进智能银行、流程银行建设,进一步提升网点效能。

首先是升级网点形象。加大对杭州地区(含县域)各网点环境升级的投入,加强内外部环境整治、完善工作,对建设工程项目、户外广告的清洁度、夜间亮灯等情况进行定期检查,同时规范和整理网点各类标志标牌,增设英文标志。

其次是持续优化支付服务环境建设,推进信用卡产品多元化发展,加大IC卡换卡力度,加快POS机具改造进度。自2013年底起,陆续启动柜面自助化、智能发卡机等项目。截至目前,杭州地区网点共配备了109台自助交易机、31台智能发卡机,不断新增、优化设备功能,提升网点服务效能。

三是为特殊群体客户提供服务。目前无障碍通道建设已覆盖该行90%的营业网点,因条件限制而无法提供的网点则设置无线求助铃、公示服务电话。

四是提供更为便利的外汇业务服务。目前该行在杭州地区共有34家网点开展个人外汇业务,其中21家可以开展对公外汇业务,同时已开通借记卡下挂外币账户功能,并已在行内范围内正式推广。

依托本地网点分布优势,杭州银行不断探索社区金融。目前杭州地区共开设社区支行12家,这些社区支行通过延长营业时间或错峰营业等方式,为周边居民提供更为便捷的服务。

350名志愿者走街串巷 传递正能量 异地分行组织环城跑 放大峰会效应

为更好地传递文明形象,今年6月杭州银行还成立一支350人的杭州银行志愿者服务队。

近几个月来,这些遍布在杭州地区近百家网点的青年志愿者们纷纷走进社区、走上街头,积极参与公交站台文明劝导志愿服务、公园景区志愿服务、平安巡防志愿服务等活动。

全行上下积极行动,从身边事做起,从手中的工作做起,真正将志愿者服务融入工作和生活当中,关爱他人、关爱单位、关爱社会、关爱自然,做好文明传递者,让社会更加美好。

除了杭州地区的网点,北京、上海、深圳、南京、合肥等异地分行也开展了“喜迎行庆、护航G20”等为主题的环城跑活动,积极主动与杭州峰会形成呼应,在当地加强对G20峰会的宣传,传递文明正能量。



杭州银行组织参加杭州市国资委、共青团杭州市委联合主办的“喜迎G20 礼仪我先行”礼仪操大赛,展示员工礼仪风采,荣获大赛优异成绩。

峰会期间不断优化客户体验 加强英语接待和现场应急培训

G20峰会也成为银行提升服务水平的契机。今年以来,杭州银行陆续开展“喜迎G20 文明服务我先行”等活动,为市民提供优质、高效、文明、周到的金融服务。总行营业部、城东支行在“省银协”公布的2016年中国银行业文明规范服务十佳示范网点候选单位推荐名单中榜上有名。

为保障G20峰会,杭州银行抓好服务渠道建设、服务功能完善与流程优化、服务文化、员工培训、营销策划等工作。

各营业网点组织服务岗位员工学习《营业网点服务流程标准》和《营业网点服务人员行为标准》等制度,并在实际工作中按照制度要求提供规范、标准的服务。

考虑到峰会期间的人群特点,营业网点加强对员工的英语培训,提升日常工作中的外语应用能力。各网点都配备了具有基本英语会话能力的人员,为外籍客户提供业务咨询、大堂引导、外币兑换、外卡受理、投诉处理等服务。据统计,今年以来组织开展的礼仪、外语、手语、心肺复苏救护等培训参训超过1000人次,

境外人士的接待服务能力和网点现场应急处置能力均得以明显提高。

G20峰会期间,杭州地区网点全部正常营业,各网点确保现金供应总量充足、票面整洁。开通外币兑换业务的网点,将货币兑换标志在营业厅外部显著位置进行公示,适当增加外币供应量,并尽可能提供多币种的外币兑换服务。



杭州银行志愿者开展志愿服务