

融入式社区伙伴 伴随式金融管家

杭州联合银行带来温暖人心的社区金融服务

以抢占“最后一公里”为目标的社区银行,曾几何时“跑马圈地”、“遍地开花”,但近段时间又因“鸡肋论”屡屡被舆论推上风口浪尖。

然而,对于已经在杭州走过了60多个春秋的杭州联合银行来说,“社区银行”并不是近年新生的概念,而是一家本土中小型银行的天然属性。作为土生土长的地方性银行,目前杭州联合银行在杭州主城区有近140家网点,根据客户定位和服务功能齐全性分为旗舰店、综合店、营销型分理处、金融便利店四个层级。这一张巨大的、层次清晰的服务网络,以及2300余位员工组成的、来自社区又服务社区的营销和服务团队,为该行发展社区金融服务带来天然优势。

在互联网信息技术飞速发展、用户习惯悄然改变的背景下,银行应如何才能更好地服务于客户?被视为最重要的竞争优势和资源,作为传统银行业提供服务的主要载体,银行物理网点未来如何实现转型和增值?

对此,杭州联合银行积极践行普惠金融理念,以最接地气的态度扎根各个社区,专注于个人及中小微企业服务,依托社区发展客户关系、完善业务网络、健全产品体系以及风险控制体系,成为与社区、客户共同成长,共享经济社会发展成果的地方性金融机构。



年轻的文创金融服务中心业务团队



科技支行打破了大众对传统银行的印象

金融便利店
接地气金融产品普惠社区居民

今年4月,杭州联合银行五里塘金融便利店重新装修开业,这是一家位于三墩镇中心的小型社区银行服务网点。

五里塘金融便利店里除了银行服务人员、银行自助机具、生活缴费机具外,还多了和第三方合作开设的快递收件箱、“E袋洗”洗衣收发点、农产品销售服务等,给社区居民带来不少生活便利。金融便利店的设立,意在通过“产品+服务”的模式推动“服务产品化”,以个性服务、增值服务提升服务品质,增强社区客户群基础。

此外,该行近年重点打造了一批“社区系”品牌产品,完善“社区卡”、“社区理财”、“社区小贷”等产品体系建设,充分体现服务的竞争性和便利性。三墩镇一位村民孔先生近日来到五里塘金融便利店,尝试了为面临拆迁安置的村民所提供的“拆迁存单”。“刚领到了一笔大额安置费,听同村的朋友介绍杭州联合银行推出的大额存单的收益率高,所以前来办理。”孔先生说。

据了解,杭州联合银行是全国农信系统第一家发行“大额存单”的银行,该行推出的礼仪存单、拆迁存单也深受老百姓欢迎。随着客户分层服务体系的完善,该行推出各类优先服务、优惠服务、预约服务、专区服务、尊享产品等;开展“一对一金融解决方案”的个性化定制服务,设计推出定向社区客户专享产品和服务。此外,为满足客户日益增强的财富管理需求,该行开展了从基金、理财产品、第三方存管业务到实物黄金代销等各类业务,满足客户不同的投资理财需求。

同时,杭州联合银行不断创新社区服务特色机制,结合实际探索节假日错峰服务、上门服务灵活服务机制,为客户提供更为便利的体验。比如,银行主动上门为社区居民或是村民办理提前授信、期内随时支取的信用贷款“佳家贷”、“佳园贷”业务。“目前,我们‘佳家贷’业务进入了杭州234个村,在传统社区达到95%的覆盖率。”杭州联合银行零售业务部卢总表示,“我行的个人经营性贷款在杭州市区市场占比达16%左右,位于同业第一位。”

另外,杭州联合银行还结合百姓生活消费推出“美家贷”装修贷款、“车位贷”、“卡易分”信用卡分期业务、租房“租金贷”等金融产品,服务于社区居民。



社区融入计划 与社区同生存共成长

除了提供金融服务、社区便民服务,杭州联合银行每年还投入大量经费,通过组织开展各种老百姓热衷参与的社区活动,融入社区生活、参与社区建设。最近,母亲节、儿童节、父亲节纷至沓来,杭州联合银行推出了“温馨家庭月”活动,可享“亲情利率”的礼仪存单受到了不少客户的追捧,也让前来办理业务的客户感受到了节日的温馨。

4月份,杭州联合银行携手社区服务合作伙伴,先后在16个社区内举办了趣味运动会活动。运动会以趣味性为主,形式多样,有套圈、夹弹珠、赶猪跑、袋鼠跳等,社区居民可选择性地参与活动,赢得活动印章,集满6枚印章的居民可现场进行抽奖,赢取洗衣卡、超市卡、大米、毛巾等小礼品。众多社区居民携同小朋友一起前来围观、参与,活动现场非常火爆,老百姓们在玩得亦乐乎的同时,也记住了社区里的好邻居——杭州联合银行。

“另外,我们从去年开始,就在暑假期间,为社区的小朋友们开设了‘联合小课堂’,主要活动内容是让孩子们了解一些基础的货币、金融知识等,还可以在银行里体验一把大堂经理的

工作。”卢总向记者介绍。此外,杭州联合银行还组建了若干支社区服务志愿者小分队,利用节假日的时间,在社区宣传反假币、反洗钱知识,普及金融常识等等;开设“联合讲堂”,请来各行各业的专家为百姓开讲堂,在社区播放露天电影;在夏天为环卫工人提供歇脚点;在春节送外来务工人员回家过年等等。

“我们想要带给社区的,不仅仅是金融服务,是更多的快乐和共同成长,这也是我们的社会责任。”正如卢总所说的理念,这才是一家社区银行所传递的有温度的服务。

伴随式金融管家 做好文创产业金融服务

信审批并给予了300万元的信贷支持,解决了公司短期的资金缺口问题。

为更好地服务文创企业,杭州联合银行将自己定位为“伴随式金融管家”,为企业量身定制资金解决方案。并根据中小微企业在种子期、创业期、成长期和成熟期四个不同发展阶段,给予不同类型的产品帮助。

值得一提的是,杭州联合银行与各区、街道、文创园、产业园、担保公司等机构共同出资组建初期企业融资风险资金池,符合资金池准入条件的企业可申请无抵押贷款。而对VC/PE投资机构有意向进入或已经进入、具备高成长性、盈利模式清晰的企业,杭州联合银行以借

权等形式为企业提供一揽子融资服务,形成股权投资和信贷之间的联动融资模式。

除了动漫游戏业、文化休闲旅游业、会展业、艺术品业、教育培训业和信息服务等文创领域,杭州联合银行文创金融产品更多地关注到设计服务业和现代出版业的文创企业。“先‘做好’再‘做大’、先‘做准’再‘做全’”,因此对于文创八大产业不追求“面面俱到”、“全面开花”。”卢总表示。

未来,杭州联合银行将继续加强与杭州市文创办、浙江省创意设计协会、杭州创意设计中心等平台的合作,重点为设计服务业、现代出版业两大重点行业的文创企业提供融资服务,量身定制服务方案。

专营化转型升级 开启科技金融服务新篇章

型中小微企业。自转型为科技专营支行以来,科技支行业务团队深耕所处的西湖科技经济园区,同时也将业务范围扩大到附近的海创园、北部软件园、西溪创意产业园等特色产业园区。截至今年4月底,科技支行累计为近百家科技型企业提供累计总额近7亿元的授信额度。

科技支行也积极探索专营支行的服务模式创新和产品创新,并根据科技型企业的实际情况,先后通过非上市公司股权质押融资、应收账款质押、发明专利权质押融资、全额贷、信用融资等多种创新手段为企业融资服务,突破了银行以往以抵押、保证等担保方式为企业发放贷款的传统模式。

同时,随着资本市场的发展,越来越多的中小

企业开始谋求直接融资的渠道。杭州联合银行也密切关注着“新三板”等市场的发展,积极为广大中小企业提供全周期、多维度的综合金融服务,全力充当创业者与资本之间的桥梁,提速推进“新三板”业务发展。在新三板拟挂牌企业的股改、挂牌辅导、直接和间接融资过程中,杭州联合银行可作为总协调人和牵头人,调动券商、会计师、律师、内控咨询机构等中介机构资源,为企业提供“新三板”相关服务。截至4月底,40多户客户在杭州联合银行的支持下实现新三板上市。

“目前我们公司业务条线有52个子产品,涵盖支付结算、投资理财、融资增信全领域,产品门类已十分齐全,可以为中小企业实现一站式金融服务。”卢总说。

创新线上服务 “互联网+产业+金融”融合发展的新探索

随着互联网与金融业日渐融合,跨界无疑将成为未来金融业的发展趋势。杭州联合银行以大开放、大合作的方式,努力去满足“互联网+”时代出现的新的金融需求。

刚上线的“联银E贷”,让客户可以在手机

端申请租房分期贷款。想象一下,点点手机,银行客户经理也可以预约上门了,是不是很方便呢?

去年,杭州联合银行依托浙江农信推出的电商平台“丰收购”APP正式上线。结合杭州联

合银行自身特色,“丰收购”立足浙江本地,以客户为中心,主打农副产品、农家乐、农资“三农”产品,是清晰定位于特色化、精品化、差异化的垂直型B2C电商。

卢总介绍说,“丰收购”重点针对浙江省区域,吸收浙江各县、市优质农产品商家加入,为全国的消费者提供绿色有机、休闲食品、粮油干货、茶叶冲饮、酒水饮料、生鲜食品、营养保健等浙江特色农副产品。“这些商家大多数是我们浙江农信系统的客户,在提供金融服务的同时,也为其拓宽了市场渠道。”

杭州联合银行还推出“丰收家”手机APP为本地客户提供基于生活、消费的线上(虚)与线下(实)互动服务以及微金融服务。“我们将杭州主城区近140家网点网格化,明确划分了服务区域范围。客户可以通过‘丰收家’APP找到自己在社区的责任客户经理,进行一对一的服务咨询、预约等。”卢总说。同时,为客户提供信息发布、在线交易、支付结算、理财等全方位专业服务。



一位客户在金融便利店取快递