

金融为民显担当 纵深服务践初心

江苏银行南通港闸支行以高质量服务促高质量发展

近年来,江苏银行南通港闸支行坚持以高质量金融服务自立自强,努力实现金融业从单纯融通资金向综合金融服务转变,构建适应实体经济发展需求、适应人民日益增长的美好生活需要的金融服务体系。

■ 外汇助企纾困 汇率风险管控为企业保驾护航

今年以来,受国际环境更趋复杂严峻和国内疫情影响,人民币汇率波动加剧,进出口企业面临的汇率风险上升。外贸企业议价能力减弱、利润下降,受汇率波动影响增大,汇率避险工具锁定出口收益的需求增加,但由于衍生品业务相对复杂,且企业开展外汇衍生品交易需缴纳保证金,影响资金周转,导致企业对开展汇率避险有所顾虑。在此情况下,江苏银行南通港闸支行积极响应外汇局“精准扶持、减费惠企”专项行动要求,针对企业汇率风险管理中的痛点,结合海关、税务、工商等外部数据以及企业在本行的业务数据进行综合分析,为合规诚信的企业核定外汇衍生品专项授信额度,减免企业开展汇率避险的保证金占用,实现对企业的精准扶持。

某海洋工程有限公司是一家专注于海洋石油、液化气运输与存储、专业制造液化气船、加注船及液化系

统、海工模块等高端装备的国际工程公司,是国内具有核心竞争力的海工企业之一。今年年初,企业与某境外企业签订了液化乙烯(LEG)运输船订单。按合同约定的付款节点,外方最迟的预付款将于12个月后才能到账。在一年的时间跨度里,企业可能面对不可预知的汇率波动,汇率风险极大。

支行在了解到相关情况后,第一时间与分行国际业务部对接为企业上门营销,并邀请总行产品团队负责人视频连线,向企业详细讲解汇率避险理念。在江苏银行总分支行三级联动下,为企业定制了覆盖非融资性保函、贸易融资、流动资金贷款、外汇衍生品等多个产品的综合授信方案。

企业通过江苏银行“外汇管家”平台,全程线上操作,成功签约锁定了6300余万美元远期结汇价格,有效规避了汇率风险,提前锁定了该笔订单综合收益。

同时,在办理远期业务过程中,支行通过占用授信中外汇衍生品额度,免除了客户2000万元人民币保证金,释放了企业资金流动性。企业负责人表示,江苏银行专业的金融服务建议和便捷高效的系统操作,帮助企业增强了汇率风险管理能力,为企业拓展海外业务提供了坚实金融支撑。

支行一直把打造特色跨境业务服务作为高质量发展的重要动力源,为实体客户打造多元化金融服务模式。近年来,该行已为市内多个大型上市公司提供国际业务支持,涵盖全球100多个国家和地区。此外,港闸支行还将跨境金融服务触角向更多中小外贸企业,为企业提供国际结算、跨境融资、外汇交易等全方位业务服务,推广使用跨境人民币结算、跨境区块链金融服务平台,帮助企业“降本、增收、控险”,共建双赢发展格局。

■ 科技盲道新“视”界 数智赋能为视障人群便捷服务

江苏银行南通港闸支行始终倡导金融公平,努力破解金融服务“隐形门”,让特殊群体在享受金融服务上不遇冷。今年,江苏银行全面推动数智化转型,通过科技赋能全面加强特殊客群的服务和保障。运用科技手段为听障、视障等特殊需要人士提供无障碍、有温度的金融服务,努力帮助社会各类群体平等地获取有尊严、可持续的金融服务,进一步促进普惠金融发展。

崇川区某按摩馆的负责人朱浩亮第一次走进江苏银行南通港闸支行的网点时,经验丰富的大堂经理何建华及时发现客户的不寻常之处。见到客户在其妻子陪同搀扶下,似乎视力有所欠缺,何建华主动走上前去,询问客户需要办理什么业务。在初步了解到该客户夫妻俩是在网点附近经营着一家小店,主营按摩针灸等业务,现在有了资金结算和缴税纳税等对公账户的需求后,何建华引导客户到网点小微企业开户专柜处,向服务经理丁一鸣介绍了客户的开户需求。经过与客户的一番交流并核实其真实意愿后,丁一鸣立即向网点运营主任汇报了有关情况。“小小”的填单环节却成了视障人群业务办理的“大大”困难。如何真正帮“盲”维护客户“看不见的权利”,成为网点最关切的问题。

网点立即向支行行长室汇报有关情况,支行行长



竭诚为客户服务。

曹伟伟表示,要排除万难,竭尽全力满足特殊群体小微企业的开户需求。支行立即联络了分行营运部门,就业务办理过程中的预约开户填单、手写纸质申请书等环节一一探讨。在分行有关部门共同商议下,在保证风险可控、合规操作的基础上,按照特事特办原则,指定客户经理和丁一鸣陪同客户完成上门尽职调查。

为了尽可能减少客户手填单据,服务经理引导客户通过江苏银行“随e融”小程序进行网络预填单。网

络预填单通过大数据抓取公开信息,大大减少客户手工填写的工作。服务经理结合微信语音播报功能,逐条逐项帮助客户理解填单的内容,并主动帮助客户核对填写内容是否有误。经过和客户的共同协作,港闸支行最终顺利地为其开立了基本账户,并开立了大众版网银和企业手机银行,满足客户查询对账的需要。为方便客户可能出现的日常结算,网点也为其开立了具有转账、取现功能的单位结算卡。根据《中国人民银行关于做好小微企业银行账户优化服务和风险防控工作的指导意见》的相关要求,江苏银行南通港闸支行对该单位账户开立、单位账户维护、网银、单位结算卡费用全额减免。

在办理完开户业务后,支行还指派客户经理一对一后续跟踪服务,为客户办理业务开辟绿色通道。支行在跟踪服务过程中,不断挖掘手机银行无障碍服务需求点,整理上报优化需求。客户对江苏银行排忧解难的举动表示由衷感谢和高度赞赏。

支行将在内控制度可行、风险可控的前提下,持续帮助特殊人群解决实际困难,确保他们在信息时代不掉队,充分享受与其他客户平等的服务,树立江苏银行南通港闸支行“有担当、有温度、有特色、有尊严”的服务形象。

■ 想客户未想 主动靠前服务为投资者保障权益

零售金融作为商业银行直面群众的旗帜,是践行“以人民为中心”的金融发展观的鲜明体现。江苏银行南通港闸支行秉承“融创美好生活”的使命,主动靠前服务,从“想客户之所想、急客户之所急”向“想客户之未想、谋客户之未来”纵深推进,致力成为金融消费者的“贴心人”。

家住唐闸镇街道的陈阿姨2013年在江苏银行南通唐闸支行购买了一张凭证式储蓄国债。由于家庭的变故和搬迁,陈阿姨不但遗失了纸质凭证,而且彻底忘记了曾购买过这笔国债的事。为了维护好国债投资者的权益,支行在人民银行南通市中心的统一部署下,开展了国债到期提醒兑付工作。当梳理到陈阿姨所购买的这笔国债时,发现该笔储蓄国债到期已逾5年,客户也未预留任何联系方式。虽然该笔国债所涉金额不大,但这张“失联”的国债成了萦绕在支行网点负责人许建美心头的一件要事。

许建美通过分行调阅了客户购买国债时所填写的单据资料,找到了客户填写的联系地址信息,决定上门寻找。当来到联系地址时,发现当时所填写的地址早已拆迁,已无法找到客户的住所。许建美没有气馁,她再次联系所辖该地址的街道工作人员,街道工作人员在了解核实相关情况后,通过多方辗转联系上了陈阿姨。

虽然电话联系到客户,但由于时间久远、凭证遗失,陈阿姨本能地以为遇到了诈骗,多次挂断电话。许建美在社区工作人员陪同下上门拜访,说明来意并帮助客户回忆所购国债的金额、期限等要素,陈阿姨渐渐回忆起这笔业务。但该笔国债购买在陈阿姨爱人名下,而其爱人已经离世。支行在核实相关情况后,根据简化提取已故存款人小额存款相关规定,一次性为客户办理了代理挂失、代理密码重置、代理销户等业务,“最多跑一次”的服务赢得了陈阿姨的点赞。

常态化到期提醒工作这类综合服务在江苏银行南通港闸支行并不鲜见,支行理财经理每天都会主动跟进客户状态,靠前服务客户需求。今年上半年疫情期间,理财经理第一时间联系了身处管控区域的客户,了解他们的生活状态,指导客户线上办理业务,对于信贷客户灵活调整还款期限。每当有新产品、新业务推出时,支行都会第一时间梳理客户需求,主动联络客户,以高效率服务践行使命担当。

江苏银行南通港闸支行将继续秉承客户至上的一贯宗旨,用一流的产品服务、一流的员工队伍、一流的创新能力,不断拓宽金融服务广度和深度,千方百计满足客户需求、提升客户体验、创造服务价值,让金融活水精准滴灌实体经济、精准疏通客户难点,为建设“智慧化、特色化、国际化、综合化”的服务领先银行贡献力量。

王天奇 钱陈楠