

服务“零距离”温暖进万家

华夏银行云龙支行15人团队扎根片区,以实干赢口碑

文/图 本报记者 陈羿帆

在云龙区核心片区,银行网点一家挨着一家,竞争早已进入“深水区”。华夏银行云龙支行就扎根在这片金融圈里,从2016年正式成立至今,已经走过了十个年头。它没有拼规模、比排场,而是把心思全放在“走出去、办好事”上——主动上门服务、用心守护市民钱袋子、深耕区域需求,用接地气的方式,在云龙区攒下了实打实的好口碑。今天,我们走进这家支行,看看这支年轻团队的服务之道。

十年扎根云龙 锚定区域发展做服务

华夏银行云龙支行的故事,始于十年前的布局规划。

2016年,云龙支行正式挂牌成立,成为华夏银行徐州分行继营业部、原淮西支行(现邳州支行)之后的第三家网点,如今与铜山支行共同构成了徐州华夏银行的四大支行格局。

谈及当年选址的考量,云龙支行相关负责人说得很实在:核心是贴近地方需求。支行紧邻云龙区政府,周边新建小区密集,向外延伸就能覆盖云龙万达、淮海环球港等商圈,还紧邻徐工产业集群与新城片区,居民、商户、企业的金融需求都能有效覆盖。

年轻团队有干劲 普惠业务打出特色牌

一支有活力的团队,是支行发展的底气。

华夏银行云龙支行目前共有15名员工,属于一支年轻队伍。主要负责人多为86后,客户经理以90后为主,分为零售条线4人、对公条线5人、营业室4人,加上2位管理人员,3个团队各司其职,执行力强、工作热情足,这份活力是支行最鲜明的标签。

别看团队人数不多,业务成绩却十分亮眼。在华夏银行徐州分行4家支行中,云龙支行整体业绩稳居中上,而普惠业务更是长期居第一,无论是开户数量还是企业覆盖

“现在这片金融圈竞争激烈。”支行副行长周姗姗坦言,各大银行都扎堆在此,但他们从一开始就找准了定位,坚守服务本心。支行成立后,没有急于扩张业务,而是先扎根区域,一步步摸清本地需求、积累客户,慢慢在这片竞争激烈的金融圈里站稳了脚跟。



告别“坐堂”模式 七成业务上门暖人心

和传统银行“等客上门”不同,如今的华夏银行云龙支行,早已变身“移动银行”。从2024年5月开始,支行全面开展常态化上门服务,超过七成的业务都是员工主动走出网点,上门为客户办理。

客户经理们的日常,就是跑市场、进社区、入家庭。2024年下半年到2025年年末,支行团队带着发卡机深入宣武市场,无论酷暑寒冬,只要经营业主一个电话、一条微信,就立刻上门为其开卡、办理收款码;针对行动不便的老人、工作繁忙的上班族,账户限额调整、银行卡密码重置、理财产品双录等业务,员工都会第一时间上门办理。

这样的暖心故事,在云龙支行每天都在上演。去年,一位老年客户致电咨询,称

其八九十岁的父亲住在养老院,既忘记了银行卡密码,又需要调整非柜面限额。支行工作人员立即前往养老院,现场指导其完成限额调整、协助重置密码,还跟踪后续转账流程,一次性解决了客户的两大难题,让家属连连道谢。

守护群众财产安全,也是云龙支行的日常功课。支行曾成功拦截一起网络诈骗:一位建筑工人下班后到支行要求调高转账限额,工作人员发现流水异常,追问后得知客户被诈骗分子诱导“刷流水办贷款”,已转出一笔资金。工作人员当即揭露骗局套路,暂停账户服务,成功避免了资金损失。这类反诈劝阻,已经成为员工的工作常态,全力守护市民的钱袋子。

凭借扎实的服务,支行还收获了多项荣誉:徐州华夏银行首家适老化网点、全国青年文明号、总行建党100周年先进基层党组织等,一面墙的荣誉牌,正是对服务最好的认可。

深耕区域谋长远 把金融服务嵌进生活里

十年深耕,华夏银行云龙支行始终扎根云龙、服务本地,未来也将继续沿着“务实、贴心”的方向,把金融服务做得更细、更实。

在企业服务方面,支行将以云龙区为核心、依托开发区资源,进一步扩大服务范围,把服务半径从10公里拓展到20公里,挖掘更多优质企业客户。针对不同类型企业,支行将定制专属金融方案:为出口企业提供订单融资、押汇服务,为进口企业办理信用证、代付业务,为上市公司提供IPO前期辅导,还将联合信托、证券公司,服务市政府平台及国企下属小微企业,为企业提供低成本、高效率的

资金支持。在零售服务方面,支行将持续深耕周边3-5公里核心圈,覆盖宝龙广场、云龙万达、万科等商圈、社区与写字楼,及时跟进新店开业与居民需求,力争实现核心区域商户覆盖率30%-40%;同时聚焦老年群体需求,优化适老化服务,积极对接云龙区养老项目,挖掘养老金融新机遇,让老年朋友也能享受到便捷、贴心的金融服务。

扎根一方水土,服务一方百姓。华夏银行云龙支行没有华丽的口号,只有日复一日的坚守与付出。在竞争激烈的金融赛道上,它始终以客户为中心,用脚步丈量服务,用温度赢得信任,成为云龙区百姓身边值得信赖的“家门口”银行。

