

夏邑县农信联社 发挥扶贫再贷款惠农作用

近年来,河南省夏邑县农信联社充分发挥扶贫再贷款利率优惠政策,2016年至2020年末,该联社累计向人民银行商丘市中心支行申请扶贫再贷款21.9亿元,并严格控制资金投向,建档立卡贫困户、新型农业经营主体优先使用,充分发挥扶贫再贷款支农惠农作用。

姜皓君 班复艳

宜春农商银行 “政银”合作开展整村授信

江西宜春农商银行通过“政银”合作全面开展整村授信。该行采取加强组织领导确保金融支持政策落实到位,围绕产业兴旺推动农村现代化产业发展,围绕乡村富裕推动扶贫和民生领域金融服务、围绕乡风文明推动农村金融生态环境建设等措施,推动农村信用环境建设。

孙虹

磐安农商银行 发放“乡村振兴消薄贷”

日前,浙江磐安农商银行行为磐安县134个经济薄弱村发放“乡村振兴消薄贷”6295万元。据悉,2018年至今,该行共发放“乡村振兴消薄贷”208个村7685万元,为磐安县消除了74个集体经济薄弱村。

陈心杨

无锡农商银行 定期开展零钱兑换服务

春暖花开,来江苏无锡的游客逐渐增多,小商铺1元硬币兑换成了难题。小商户们找到无锡农商银行惠山区支行,该行将辅币兑换时间安排在每月代发工资结束后,赢得了客户纷纷称赞。

孙广桥

张店农商银行 为特殊客户提供爱心服务

一直以来,山东张店农商银行坚持应客户所需,解客户所难。该行针对老弱病残孕等特殊群体设立爱心服务专用窗口,在营业厅设置“爱心专座”,在柜面上配备老花镜等,用实际行动践行服务理念。

隋莹 刘琳

最美农金人

□ 本报记者 丁鸿雁 通讯员 任哲峰

2019年春暖花开的季节,他带着对信合事业的憧憬走上了大堂经理岗位。在工作岗位上,他刻苦钻研,用心领悟,业务技能和营销水平明显提升;他勤奋工作,勇于担当,用微笑服务赢得广大客户赞誉。多年来,客户都亲切地夸他为“牛孩子”,他就是山西长子农商银行金城支行大堂经理李飞。

敬业爱岗,平凡之中不平凡。“作为一名合格的大堂经理,最重要的是给客户专业及优质的服务,要随时随地急客户所急、想客户所想,以完美无缺的服务赢得每一位客户,要让每一位客户感受到我们的微笑,感受到我们的热情,感受到我们的专业,感受到宾至如归的感觉。”李飞深有感触地说。

他在大堂经理岗位上严格按照制度要求履行岗位职责,用心服务、勇于担当。一是做好客户迎送分流工作。当客

户进入网点时,他主动微笑并询问客户需要,将不同客户分流至柜面、自助设备等相应区域办理业务,让客户方便、快捷、高效的办理好业务,并在客户离开网点时,做到主动微笑并礼貌道别,让客户在办理业务的整个过程中,感受到一种宾至如归的感觉。二是做好客户沟通交流工作。他在与客户进行交流时,与客户保持目光接触,耐心倾听客户的谈话,能够准确发现客户的现实需求及挖掘客户的潜在需求,在满足客户现实需求的同时,针对客户的潜在需求实施相应的营销策略,在整个沟通过程中,注意使用礼貌用语以及进行礼貌接物 and 递物,在中途离开或交流过程被打断时,与客户主动说明原因,征得客户同意,以表示对客户尊重和重视。三是做好客户需求响应工作。当客户提出问题,他主动热情地解答客户问题,所解答的问题都做到精准专业,从来不用可能、大概等不确定的语言回答客户,如果遇到自己不

能解决的问题,及时将客户引导分流至相关服务岗位进行专业指导或向上级主管部门进行咨询。四是做好客户等待管理工作。随时巡视大堂,主动与等候区客户互动,了解客户业务需求,并将客户群体进行细分,给不同的客户提供不同的宣传资料,并进行相应的产品推荐,当发现销售机会时,积极主动与其他服务人员进行联动营销,及时将不同客户推荐给网点相关工作人员。此外,他还主动妥善处理客户对等待时间过长的抱怨。五是做好投诉受理工作。他对客户的意见建议24小时内响应,并对留有电话信息的客户在规定时间内予以回复、回访,当发生客户投诉时,他及时处理现场投诉,现场处理困难的,给客户明确的处理时限,如有需要,及时向上级报告,并详细记录相关信息,如遇突发事件,按照服务应急预案及时进行处置,做到有记录,并及时向上级汇报。六是做好大堂管理工作。他积极主动协助行长开好

晨会,加强服务训练及管理,保证了网点的满点服务,维护好网点营业秩序,主动巡查机具设备,确保正常使用,熟练掌握自助机具吞卡、吞钞等故障应急解决方法,知晓相应的工作流程,做好《大堂经理日志》《客户满意度调查》《晨会记录》等各类登记薄的登记管理工作,并对各营业岗位服务人员的不规范服务行为进行监督并主动提示,做好营业网点的环境维护工作。他在平凡的岗位上用优质的服务追逐着信合梦想。

创优服务,细微之处显精神。李飞深知,优质服务是银行的核心竞争力,而优质服务又是大堂经理的素质要求。要成为一名优秀的大堂经理任重而道远,必须用心研究如何做好服务,如何提供优质服务,并且始终为提升业务能力和营销技能做好充分准备。他在大堂经理的岗位上勤奋工作,用心服务,勇于担当,为农村信用社和地方经济社会发展做出了应有的贡献。

李飞按照省联社要求,认真做好服务创优工作,紧紧围绕服务管理、服务技能、服务行为、服务礼仪、服务环境、服务安全做好网点服务创优工作,始终秉承服务赢客户、服务创实绩的理念,随时随地急客户所急、想客户所想,以完美无缺的服务赢得每一位客户,让每一位客户感受到农商银行的微笑服务,感受到农商银行的热情,感受到信合员工的专业。他也因服务优质超额完成了总行下达的“晋享E付”任务指标。

“服务创优永远走在路上。”李飞是这样说的,也是这样做的。他在工作中心无遗憾,用真心服务客户,用真情赢得群众,简单的工作重复做,重复的工作用心做。他增强服务理念,树立信合形象,打造企业品牌;他一如既往,刻苦学习,勤奋工作,开拓创新,真抓实干;他以更加饱满的热情,更加务实的作风,更加坚定的信心,在大堂经理岗位上再谋新发展,再创新佳绩,再做新贡献。

宁陕农商银行构建“齐抓共管”工作机制 荣获“无黑无恶”金融领域示范单位

□ 本报记者 杨海涛 通讯员 米安 梁晓波

近日,陕西宁陕农商银行获安康市扫黑办公室、安康银保监分局授予的“无黑无恶”金融领域示范单位荣誉称号。

近年来,宁陕农商银行始终将扫黑除恶专项斗争列入重要议事日程,该行采取“三高三抓”举措,强力推进“无黑无恶示范行业系统”创建工作。

高站位抓部署谋划。该行制订了《宁陕农商银行“无黑无恶示范行业系统”创建工作方案》,成立领导小组,建立工作专班,设立创建办公室,构建“党委总抓、部门主抓、网点细抓、全员参与、齐抓共管”的创建工作格局。

高起点抓氛围营造。该行按照“全面开展、营造氛围、打造亮点、示范引领”工作思路,广泛宣传发动,营造强大

声势。期间开展扫黑除恶宣传、非法集资、非法放贷、金融诈骗、打击治理电信网络新型违法犯罪、互联网金融风险专项整治、打击涉恐融资等专项宣传等活动,营造扫黑除恶浓厚氛围。

高标准抓专项治理。该行制订了《宁陕农商银行行业领域乱象整治工作方案》《宁陕农商银行扫黑除恶专项斗争督导检查实施方案》,对照金融放贷行业“十个内容”开展专项排查整治,实现了人员全覆盖、层级全覆盖、业务全覆盖,构建依法合规、无黑无恶金融生态;积极配合公检法机关,开辟绿色通道优先办理查冻扣业务,确保做好涉及信息网络黑恶账户的查询、冻结工作,为切断涉及信息网络黑恶犯罪资金流动渠道提供有力金融保障,推动“无黑无恶示范行业系统”创建工作深入开展。

集智共商，一场农村金融创新发展的盛宴
媒力融合，一场金融机构新闻宣传的求索

创新金融服务模式 全面推进乡村振兴

中国农村金融创新发展大会暨农村金融机构新闻宣传高级研讨班召开在即

邀请参会专家学者名单

中国农业风险管理研究会会长 张红宇
农业农村部农村经济研究中心主任 金文成
普惠金融资深专家、上海黄金交易所理事长、人民银行金融消费者权益保护局首任局长 焦瑾璞
中国农业风险管理研究会常务副会长、原《农民日报》社社长 唐园结
中国社会科学院农村发展研究所农村金融研究室主任 孙同全
中国人民大学教授 马九杰
国家金融实验室副主任 曾刚
国务院发展研究中心金融研究所原所长 张承惠
数字金融资深专家、银监会创新部原副主任、陆金所原副董事长 杨晓军
中国农业大学教授、农村金融与投资研究中心主任 何广文

中央财经大学博导、金融创新与监管、金融机构风险管理专家 顾炜宇
中国农业科学院农村金融创新团队首席专家、博士生导师 吕开宇
上海理工大学博导、中小银行研究中心主任 宋良荣
北京工商大学教授、数字金融研究中心主任 张正平
西南财经大学金融学院教授、博士生导师 曾志耕
CPCP秘书长、中国人民大学小微金融研究中心原主任 刘澄清
小微金融资深专家、UNCDF联合国资本开发基金数字经济专家 丁宇
南京农业大学金融学院副院长 张龙耀
西北农林大学农经学院副院长 石宝峰
农商银行战略转型专家 陈清民

主办单位：《中国农村信用合作报》社

大会时间：2021年6月5日-6日（4日报到）

网上报名 <https://share.weiyun.com/SEAizKzr>

报名截止时间：2021年5月30日

组委会联系电话：010-84395150 010-84395206 监督电话：13701222715

邮箱：2321388536@qq.com 联络人：李杰 大会地址：江苏·南京恒大酒店（南京市溧水区永阳街道永湖路188号）