

东乡农商银行 为老年客户提供上门服务

自《关于做好流动就业群体等个人银行账户服务工作的指导意见》和《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》实施以来,江西东乡农商银行始终坚持“客户至上、服务至诚”理念,深入开展“我为群众办实事”实践活动,在落实风险管理和遵守流程规章的基础上,以网点为单位成立上门服务小分队,专门为老年人、行动不便人员等特殊群体提供上门服务,以暖心举动推动优化账户服务工作不断取得新成效。 王高中

热河农商银行 加大“乡村振兴卡”推广力度

河北热河农商银行以推广“乡村振兴卡”为支持乡村振兴战略发展的有效载体,大力推广“乡村振兴卡”,用“乡村振兴卡”发挥金融服务的最大职能。该行积极对接县政府、农业、乡镇等部门,联合召开“乡村振兴卡”启动会,详细解读“乡村振兴卡”各类功能及开卡流程。同时,将业务推广工作与开展“双基”共建和网络化营销相结合,客户经理进农户、进商户宣传推广“乡村振兴卡”。此外,热河农商银行还在网点内张贴宣传海报,发放宣传折页,利用LED、有线电视播放乡村振兴卡宣传标语。并借助微信公众平台、官方微博等新媒体渠道,以图文并茂的形式进行线上宣传。 张二伟

长治漳泽农商银行 开展新闻宣传专题培训

为更好地适应新时代新媒体形势下宣传工作的需要,山西长治漳泽农商银行于近日举办了一场以2022年首季“开门红”为主题的宣传报道专题培训。培训会上,授课讲师结合自身从事新闻宣传工作的经历,从什么是新闻、新闻的判断、新闻如何抓、新闻的文体、消息的特点、消息的结构、消息的导语等九个方面内容进行详细讲解。同时,他还通过一个个典型的新闻报道,分享新闻写作的技巧和要点,展现了如何通过新闻宣传讲好农信故事、传递农信声音,为在场学员带来一堂“干货”满满的新闻宣传培训课。 齐琪

丹阳农商银行 举办电竞比赛增强员工凝聚力

为加强青年员工团结、友爱、积极向上的精神,增强团队凝聚力和协作能力,日前,江苏丹阳农商银行团委组织开展了“王者归来 荣耀由我”团员主题活动。本次比赛通过大屏幕进行实时赛事投放,赛事解说员由团委成员担任,比赛过程中现场观众也纷纷献上歌曲助战,现场氛围高涨,欢呼声和喝彩声不绝。最终,第三战队发挥出色,选手之间紧密配合,团战战术执行到位,以全胜的战绩获得了冠军。 陈秀芬

嘉鱼农商银行 整村授信提升服务质效

近年来,整村授信是湖北嘉鱼农商银行实施普惠金融的一项民心工程,是推动乡村经济发展,助力乡村振兴的重大举措。一方面,该行通过整村金融授信服务,提升授信覆盖率,畅通群众办贷的“绿色通道”,有效解决群众在贷款方面存在的各种问题,破解群众发展生产、干事创业的资金瓶颈。另一方面,该行有效对接乡镇、村,通过入村宣传,加强农村信用环境体系建设,提高了群众的诚实守信意识,优化了基层信用环境,打造立体式金融服务场景,打通了农村金融服务渠道。截至目前,该行整村授信工作已在全县各镇村全面铺开,授信金额约2亿元,用信0.94亿元。 杨惠春

大厂农商银行 多措并举普及宪法知识

为深入学习宣传宪法,弘扬宪法精神,树立宪法意识,维护宪法权威,河北大厂农商银行在辖内深入开展“宪法宣传月”活动,旨在进一步提升全体员工及广大人民群众的宪法意识和法律素养,不断增强走中国特色社会主义法治道路的自信心与自觉性。自宣传活动开展以来,大厂农商银行紧密结合自身工作实际,统筹安排、科学部署,全面推动宪法知识的普及宣传教育。对内,该行加强自身学习,组织全行干部、员工对相关金融法律法规等进行深入学习与探讨。对外,该行根据县域防疫工作的要求,适时开展以网点厅堂为主要宣传阵地,向广大金融消费群体进行相关法律法规的普及。 杨师

长春农商银行实施客户分类管理

构建专业化账户服务体系

近年来,吉林长春农商银行坚持回归银行账户服务本源,以提升个人银行账户服务质效为核心,统筹银行账户优化服务和风险防控,实施客户分类管理,建立个人银行账户服务长效机制和专业化银行账户服务体系,使客户便利化办理银行账户业务成为常态。截至目前,该行累计开户9.5万户,开通电子银行5.8万户,服务客户12万人次。为进一步提升开户效率,长春农商银行通过完善识别规则,结果运用和识别渠道简易开户服务,采取人脸识别和实名认证技术有效核实客户身份,减少证明文件要求。同时,该行充分利用个人已开立银行账户,提供便利的异地开立、补换卡等服务,减少个人异地学习、工作、生活等原因重新开户,切实保护个人合法权益。并研发智能设备“一站式、无纸化、高效化”优势,提供专人全流程向导服务,减少等待时间,为客户提供便捷、安全、优质的银行账户服务,全年开展向导服务80万人次。近年来,该行积极落实个人账户实名制和客户身份识别规定,对客户画像分类、精准施策,提升各类客群金融服务能力。一方面,满足老年客群个性化需求,该行在厅堂配备老花镜、轮椅等便利化设施,在自助设备推出大字版界面,升级POS机语音播报功能,在手机银行植入老年版入口;另一方面,满足年轻客群使用习惯,该行推出“易通车友卡”“理财金卡”等特色权益类账户,同步升级网上银行、手机银行、“吉卡e支付”等线上产品和智慧柜台便捷化服务。此外,还积极满足儿童财商培养习惯,该行以儿童成长为周期建立家庭金融服务体系,打造“儿童主题银行”,开展“小小银行家”系列儿童社会实践活动,为儿童提供职业体验场景和财商课程。并研发推出小象智能储蓄罐、儿童专属理财、教育基金定投、儿童贵金属。目前,已累计对接服务家庭730个。为提升风控能力,长春农商银行按照客户身份核实程度和账户风险等级合理匹配账户功能,有效保护账户资金安全。对涉案人员开户真实情况、交易规模、交易目的全面排查,科

学采取非柜面业务管控,及时调整客户风险等级;对一人多卡情况采取销户或升降级方式进行账户清理,累计排查账户3509户,确认合理账户3238户,撤销账户271户,切实提升账户质量。同时,该行通过应急预案演练,使员工熟练掌握突发事件发生的处理流程、解决技巧和答复话术,提升舆情风险防控能力。近年来,长春农商银行不断提升品牌社会影响力上下足功夫。线下,该行以“金融讲座”和“厅堂微沙龙”为载体,积极开展金融知识进万家、汇率避险、网络安全、打击和防范经济犯罪等专题宣传活动,通过布设易拉宝、张贴宣传海报、发放宣传折页等形式营造浓厚宣传氛围,提升广大客户认知度。线上,该行依托公共媒体、抖音、微博、公众号和朋友圈等平台最大限度拓宽宣传半径,有效防范化解金融风险,帮助金融消费者提高风险防范意识,不断提升客户防范电信诈骗意识。目前,该行累计辐射客户群体3万余人,切实扩大宣传覆盖面。 王宇婷



为化解不良贷款引起的金融纠纷,贵州省雷山县农信联社自主设立金融纠纷调解室,该县法院在农信社成立雷山县金融纠纷调解委员会,采取“法企”联动、多方联动的方式调解金融纠纷。据悉,借鉴雷山县多元化化解金融纠纷经验,2021年黔东南州16个县市均建立了金融纠纷调解室,目前,贵州省相关部门计划将这一机制在全省推广。 谭标

浦江农商银行立足区域实际

“一网一策”扶弱帮困

浙江浦江农商银行立足区域实际,建立244个村级网格和10个园区网格,实施“一网一策”扶弱帮困行动,助力构建“共建共富”联盟。该行通过“一网格一联络员”点对点对接,建立网格内“无感授信”清单和弱势群体、受困群体等需求清单,实现快速协同。如,在推进全县农户小额普惠授信全覆盖的基础上,该行利用“惠民贷”帮助有劳动能力的低收入农户创业增收,目前,已对低收入农户授信1603万元,用信1439万元。此外,该行每年定期对接网格内高中,收集贫困学生家庭助学贷款需求,目前,已累计发放助学贷款1300万元,惠及贫困生家庭1489户。与此同时,浦江农商银行积极对接网格内集体经济增收项目,通过“一网一策”培育特色产业。其中,该行发放100万元贷款支持虞宅乡新光村“乡村酒吧一条街”培育项目,助力民生村菜籽油项目,帮助村民打开销路,目前已助销菜籽油14170瓶,销售额达35.4万元。在此基础上,该行还支持全县85个村、7个乡镇的消薄项目,发放消薄贷款1.5亿元、新农村建设住房配套贷款1.2亿元。浦江农商银行通过“政银”合作,制定针对残疾人、社会优抚对象等群体的整体支持政策。如,单列1亿元

专项信贷资金支持残疾人群体就业创业,并量身定制“助残贷”专项贷款,通过与县残疾人联合会共同成立“志愿助残”服务队,及时摸排了解残疾人创业资金需求,实现群体精准支持。此外,该行聚焦县属退役军人,推出“拥军信用贷”专项产品,为退役军人整体授信2亿元。据悉,上述两项贷款通过相关条件审核还可享受财政部门全额或半额贴息,大大降低了融资成本。截至目前,该行已累计发放“拥军信用贷”1亿元,“助残贷”548万元,两项贷款发放财政贴息1060万元,惠及相关群体253户。 贾晓琳

商南农商银行强化内部管理

保障防疫期间金融服务不间断

2021年12月30日,陕西南商农商银行党委班子成员赴营业网点,看望慰问坚守在工作一线干部员工,检查指导基层网点疫情防控、金融服务、年度决算、工作生活、“新禾行动”等开展情况,旨在保障新型冠状病毒肺炎疫情防控各项措施落到实处,保障疫情防控期间金融服务安全有序开展。商南农商银行成立由党委书记、董事长刘文新来到商南农商银行过风楼支行,在营业大厅,询问柜员每天办理业务笔数、年度决算准备情况,叮嘱柜员,保安做好个人防护,强调保安要履行职责,对前来办理业务的群众做好扫码、测温和信息登记工作。在信贷服务办公室,刘文新了解支行存贷款业务数据,询问客户经理包片贷款余额、户数、客户信息做实和“新禾行动”开展详情。并到支行生活区,查看职工宿舍,了解职工生活、值班守库等情况。刘文新指出,当前,要严格落实党中央、国务院和各级党政决策部署及陕西省信用联社、监管部门有关要求,以守初心、担使命的实际行动,打赢这场抗击疫情“阻击战”。疫情袭来,给人民群众生产生活带来诸多不便。对此,商南农商银行党委高度重视,在做好员工自身防疫同时,全力提升为民服务水平,满足人民群众金融服务需求,发挥陕西信合“背包银行”精神,把服务送到百姓身边,被百姓誉为“离咱最近的银行”。商南农商银行成立由党委书记、董事长刘文新为组长,行长金栓俊为副组长,其他班子成员和部门负责人为成员的疫情防控领导小组。各支行、各部门成立相应组织,明确各岗位人员疫情防控责任,严格按照陕西省地方金融监督管理局和商南县委、县政府工作部署,认真做好疫情防控期间金融服务保障工作。连日来,该行强化内部管理,做好员工个人防护,全体职工必须佩戴口罩,保持个人卫生;落实防疫措施,加强办公大楼、职工宿舍、办公区域、营业大厅、自助设备区域、公共区域疫情防控,做好日常消毒、进出人员查验扫码、测温登记,为群众营造卫生、安全、放心的金融服务环境。

为确保为民金融服务落实到位,商南农商银行坚持“五个一律”原则。即一律不间断为客户提供存、取款及支付结算等金融服务,全辖23个营业网点、105个助农设备和31台自助设备通过线上线下等渠道为百姓提供不间断金融服务;一律限时办结“菜篮子”“米袋子”保供及服务疫情防控金融业务,并实施利率优惠;金融服务顾问一律全天在线响应服务需求;按照人员不聚集原则一律优先引导客户办理数字普惠贷款产品;对贷款即将到期的信贷客户一律主动联系,为受疫情影响滞留外地的客户解决实际困难。商南农商银行担当社会责任,按照商南县委“向城区各居(移)民小区选派‘第一书记’和工作人员”疫情防疫工作部署,由农商银行监事长杨国军任第一书记,带领农商银行其他4位同志赴居(移)民小区开展疫情防控,做好日常消毒、进出人员查验扫码、测温登记,为群众营造卫生、安全、放心的金融服务环境。 高峰 匡入宏 朱金华

正安县农信联社

兑换“火烧币”为客户挽回损失

近日,客户熊先生从贵州正安县农信联社城关信用社主任冯珍手中接过一沓崭新的人民币,满眼笑意不停致谢。他激动地说:“我得赶紧把钱给老人家拿回去,她今天晚上总算能睡着觉了”。“请A039号客户到3号窗口办理业务”。号声未落,一对满面愁容的夫妻小心翼翼地递进来一个黑色塑料袋,试探性问道:“你帮我们看看这能换吗?”柜员王夏夏打开袋子一看,是一袋被火烧过的100元人民币。熊先生是安场镇正江村村民,常年在外务工。这些钱是家中过七旬

的老母亲攒了三年的养老钱。因常年积压在床底,已经全部受潮发霉,老人便想着将这25000人民币拿到火炉上烘烤去霉,却由于受热起火导致部分纸币烧毁。25000元现金散发出阵阵焦炭味,部分还粘黏在一起。对此,城关信用社立即启用“应急窗口”,并向中国人民银行正安支行寻求帮助。六名工作人员小心翼翼地将烧焦的现金进行清理、分离,以求最大限度保持“火烧币”的完整性。历经7个小时,才完成清点并装袋签章。最终,成功为客户兑换23800元。 陈媛

霍邱农商银行

精准营销家装市场贷款客户

日前,安徽霍邱农商银行联合霍邱县家装联盟会举办了一场以“霍邱建材家博会”为主题的2021年家装购物节活动。据悉,此次家博会共有27家商户及客户逾500人到场参加。近年来,霍邱县房地产行业迅猛,带动家装建材市场需求旺盛。霍邱农商银行响应装修市场推出大额信用卡分期信用卡,以办理快、低利率等优质,快速获得市场认可。在此次家博会活动期间,霍邱农商银行通过舞台集中产品介绍及搭建业务咨询台、建立商户交流群、发放宣传单页等方式,向前来现场的顾客主推农

商银行大额信用卡分期产品,满足客户的装修资金缺口。本次参加活动的27家商户均通过该行POS机及“聚合收单二维码”进行统一收单、结算。在为期两天的活动中,共计交易357笔,交易金额34.63万元,其中刷卡交易16笔,交易金额2.13万元,扫码交易316笔,交易金额29.37万元,现金收款25笔,交易金额3.13万元。此外,通过精准营销,该行共达成装修贷意向客户40户,接受现场咨询约260人次,进一步拓宽了业务渠道,增强了银行与商户间的黏性,为下一阶段与家装市场深度合作夯实了基础。 赵泽

公安农商银行

“以客为中心”优化现金服务

湖北公安农商银行坚持“以客户为中心”,通过开展人民币知识宣传、上门兑换零辅币及残损币、设立现金服务点等多种方式,进一步优化现金服务环境,全面提升现金服务质效。为进一步加强公众对人民币知识的了解,公安农商银行各营业网点大厅内电视机每天滚动播放如何鉴别假币及反假币技巧的小视频,组织宣传小分队进社区、进集市、进农村开展户外宣传,并利用公众微信号发布假币防范、人民币图样使用、抵制拒收人民币等知识。一直以来,农贸市场流通的钱币多为零辅币,商户留存的残损币也很多,零币清点耗时费力,商户又抽不出时间

拿到网点兑换,为解决商户残损币积压的问题,公安农商银行组织网点主动上门开展“兑零钱、兑残损币”活动。2021年,公安农商银行开展兑换活动30余次,兑换零钞8860张、金额9.69万元,兑换残损币32289张、金额4.08万元。此外,为有效满足农村老年客户的现金需求,公安农商银行在毛家港镇尹家湾村、孟家溪镇大岗村分别设立一个惠民金融服务站,可以现场办理存、取款业务,在全县15个偏远行政村优选了一些信用好、信誉高的个体经营商户和专业合作社设立现金服务点,让村民在家门口就能办理现金兑换,极大方便了村民存取现金需求。 杨春霞 曾艳

金谷农商银行

“三个结合”推进转贷款业务

近年来,内蒙古金谷农商银行不断加大与国家开发银行内蒙古分行在转贷款业务上的合作,通过双向联动、凝聚合力,实现“三个结合”,即把转贷款与国家扶持三农小微企业发展的政策相结合,将转贷款与支持乡村振兴战略、贯彻自治区“生态优先 绿色发展”的导向定位相结合,将农商银行贴近市场、亲近客户的服务优势与政策性银行的开发性金融优势有机结合,以实际行动为地方经济高质量发展注入“源头活水”。金谷农商银行充分把握呼和浩特市三农小微企业及个体工商户的实际特点,积极落实国家“六稳”“六保”工作要求,按照“增量、降价、提质、扩面”原则导向,单列信贷计划,强化金融供给,着力解决小微企业融资难、融资贵问题。现已累计投放转贷款资金21.6亿元,为客户直接节省利息支出约1400万元。金谷农商银行始终秉承支农支小

的初心使命,传承弘扬新时代“背包精神”,主动下沉服务重心,系统性开展春耕备耕、“春天行动”“丰收行动”“走百村、访千企、进万户2.0”工程,精准对接金融需求,从“短、频、急”角度出发,加强小微客户首贷培植,落实优质小微客户成长计划,对客户实行“名单制”管理,建立明细台账,确保国家开发银行对转贷款投放有效把关,全程控制。目前,该行转贷款资金累计支持小微企业及个体工商户6800余户,累计支持农户3907户。此外,为进一步提高资金使用效率,突出方便快捷的业务特色,金谷农商银行大力研发手续简便快捷,适销对路的信贷产品,为小微企业量身定做了“稳保贷”“苗实贷”等贷款产品。同时,减少审批环节,为三农小微企业开辟“绿色通道”,提高审批效率,避免资金闲置浪费,确保转贷款资金及时发放到位,政策有效落实到位,支持经济发展到位。 姚彤彤

如皋农商银行葛市支行

拦截电信诈骗守住客户“钱袋子”

近日,江苏如皋农商银行葛市支行工作人员快速反应,成功识破一起冒充国家医保中心电信诈骗案件,为客户挽回20多万元损失。“关门了吗,我要转账!”2021年12月27日下午,市民杨女士匆匆来到葛市支行营业大厅,着急地向银行工作人员求助。看到杨女士神情慌张,脚步急促,大口喘气,网点工作人员韩夏立刻上前询问情况。经了解,杨女士接到一名自称为国家医保中心工作人员的电话,称其9月异地就医,现疑似医保卡套现,即将拉入黑名单,要求其配合调查,提供银行卡账户密码、手机上验证码等个人信息,并进行银行卡转账等相关操作,在此期间要求其关闭电话卡及其他联系方

式,避免与外界沟通。因新换手机,未安装手机银行,无法操作转账,杨女士就按照对方指示前往就近网点办理网银业务。了解情况后,工作人员立即意识到杨女士可能遇到电信诈骗,对她进行耐心劝解,并将其带至营业厅内查询卡内余额。由于杨女士当日未携带身份证件,工作人员又紧急拨打“96008”,指导其将银行卡进行口头挂失。最终,杨女士20余万元活期存款安全地保留在银行卡内。随后,在银行工作人员的指引下,杨女士下载并注册了国家反诈中心APP。该支行员工还向杨女士讲解分析其遭遇的诈骗套路,并进行防诈骗宣传和常见的电信诈骗案件的特点宣讲。 韩夏