

### 长春农商银行 打造“适老化”服务特色营业网点

年初以来,吉林长春农商银行全面落实人民银行“强化金融无障碍服务水平”工作要求,结合网点地域优势及客群资产状况,在吉林市船营支行临江分理处试点打造“适老化”特色服务网点。  
该行在原有厅堂功能分区基础上设立专区,全部使用“适老化银行”标识,并配备血压仪等专属仪器,为老年客户群体提供“一对一”专属服务;帮助老年客户使用智能手机,“面对面”教会其使用银行金融小程序及APP等;特别定制并推出“适老化”存款产品“暖阳1号”。  
宿红燕

### 湘潭农商银行姜畲支行 开展“小小银行家”夏令营活动

近日,湖南湘潭农商银行姜畲支行与零售金融部联合姜畲镇青亭村村委会开展“小小银行家”夏令营活动。  
“钱”是怎么演变过来的,对我们有什么样的作用呢?在工作人员的带领下,青亭村的孩子们纷纷提出了自己对钱币的看法。随后,工作人员拿出湘潭农商银行儿童特别设立的“福祥成长卡”进行介绍;并以通俗易懂的语言讲解了银行卡与钱币的优缺点以及不同点。  
李惟乔

### 江陵农商银行 “收银宝”进驻县公安系统

随着移动支付的普及,越来越多的年轻人不习惯随身带现金,出门办事经常碰到无法使用线上支付的尴尬,对此,湖北江陵农商银行普济支行立即委派会计周永为前往江陵县户政管理中心进行对接。江陵县公安局户政管理中心的工作人员因为周经理详细的介绍,被此款产品吸引,同意先安装使用。  
刘玲

### 三台农商银行 拓展县域移动支付市场

近年来,四川三台农商银行依托省联社“蜀信e”“惠支付”等产品挖掘新客户,深挖县域移动支付市场。  
该行自主开发惠支付商户收单管家,通过积分兑换权益、贷款申请等模块提升客户多产品使用转换率;在收单管家程序嵌入分销系统,通过活动,制定专项营销、平台计价方案;建立起以省联社大数据平台支撑运营的精准营销系统,通过对客户信息数据分析,管控内部营销过程,结合专业营销团队进社区、进集市、进商圈宣传“惠支付”产品。  
郝礼震

### 南和农商银行 暖心服务收获感谢锦旗

近日,70多岁的李先生将一面写着“热心为民”的锦旗送到了河北南和农商银行史召支行营业大厅,对该行表示感谢。  
8月初,老人反映自春节过后,其银行卡每月都会莫名少几十元钱。大堂经理了解老人的情况后,建议其去开户银行打印银行卡对账单,经过仔细核对发现老人卡上每月有一笔名为“元支付”的自动扣款,老人表示并不知晓该业务。经与老人儿子多次沟通后得知,老人儿子在春节期间曾用支付宝为其办理待遇认证,可能无意间点击办理了保险业务,导致每月扣款。得知原因后,工作人员远程指导老人儿子关闭了该项业务。  
杨宏科 李胜永

### 博湖农商银行 文艺节目获好评

近日,博湖县“倾心为国聚财 构建和谐社会”专场文艺晚会在天湖湾广场举行,新疆博湖农商银行精心编排的小品《乡村振兴农商情》、舞蹈《舞动人生》节目获得辖区群众的一致好评。为确保节目顺利演出,该行团委组织12名青年团员克服困难,并邀请专业老师反复排练,仔细打磨。  
陈梦格

### 桐城农商银行安庆罗岭支行 及时劝阻帮助客户避免资金损失

近日,客户王女士来到安徽桐城农商银行安庆罗岭支行办理转账业务。该行工作人员按照规定询问转账用途时,王女士支支吾吾回答不上来。在工作人员的耐心引导下,王女士说自己接到了一个电话,自称是征信中心的工作人员,因为监测她在某网络平台上贷款,严重影响征信,可以帮助其删除网络贷款的征信记录。了解情况后,该行工作人员确认这是典型的打着“征信修复”名号的电信诈骗,经过长达半小时的防范电信诈骗和征信知识普及教育,王女士终于醒悟过来自己被骗了。  
李茜

### 湘潭天易农商银行易俗河支行 上门为教师开立工资卡

近日,湖南湘潭天易农商银行易俗河支行得知天易中学正利用暑期组织一批新招教师进行集中军训,学校距离银行网点比较远,开学临近老师们无暇逐一到银行网点办理工资卡。该行制定上门服务方案,最终高效完成新进教师工资卡的批量开立。  
赵也博

## 海阳农商银行做实“四张清单”

# 实现信贷营销提质增效

近年来,山东海阳农商银行以党建引领为抓手,坚持把整村授信、客户经理驻点办公、智慧营销系统应用、“四张清单”营销对接及移动金融服务

队作为一项推动实体贷款投放的长期性工作来抓,与企事业单位建立起常态化沟通交流机制,不断创新金融服务模式,提高金融服务水平。截至6月末,海阳农商银行各项贷款余额95.14亿元。

该行按照“精耕田、深筑墙、下笨功”的理念,建立了整村授信工作验收、驻点办公机制,班子成员带头,按月对线上整村授信工作开展验收,确保工作质量;截至目前,已对全市732个村庄开展整村授信,客户经理驻点办公5818次;在全市建立客户经理营销班组,通过以老带新,提高客户经理服务能力和水平。总行建立部门、班子成员包行、驻行制度,每周对包行开

展调度,每两周利用一天时间全程参与支行的全部营销过程。今年以来,累计开展包行督导395次,驻行72次,充分调动了全辖营销的积极性、主动性。

海阳农商银行狠抓信贷基础建设,立足“三农”及小微企业市场,扎实开展“四张清单”营销工作,通过政府相关部门获取全市24.16万户基础客户名单,3.4万户个体工商户、0.78万户小微企业名单,逐户上门走访,并建立了每周周一、三、五下班及周六半个工作日走访营销机制,切实扩大授信和信用覆盖面,提高贷款营销的广度、深度、精度,提高客户信用体验和用信比例。为进一步规范清单客户信息数据,保证客群信息的精确性、完整性、有效性,该行划分“存款营销、贷款营销、不良清收、潜在对象”四类客户,分别采取不同的营销策略,做到获取信息精确化,营销获客精准化。截至目前,

“四张清单”对接覆盖面达到100%。

该行通过使用智慧营销系统,全面建立完善客户信息,一方面强化信贷产品推广运用,结合省联社信贷产品营销,区分经营类、消费类等不同客群需求,根据智慧营销系统客户标签和产品推荐进行定向营销;另一方面借助“客户视图”功能,精准分析客户特点和行业分类,对一般客户电话营销“探路”,对行业客户重点营销“掐尖”,对需求客户应访尽访“一体化工”,通过系统的综合运用,获取客户行内及行外信息,客户经理实施精准营销,对符合条件客户进行全面授信。截至6月末,实现授信客户11.87万户,授信覆盖面达到49.62%;存量信用客户113777户,信用覆盖面9.58%;全年累计发放新增零售贷款户数3412户,当年新增户数144户,增幅达到1.53%。  
赵欣



牌坊金街商圈商户众多,规划业态包括特色餐饮、教育培训、休闲娱乐等。山西潞城农商银行工作人员按3人一组组建营销小分队,对周边商户进行网格化走访营销,受理网络客户业务需求。每到一户,工作人员都和商户耐心沟通,详细了解其经营情况和资金需求,有效推广金融产品和服务。此次活动,共派发宣传资料2000余份,接受各类咨询1100余人次,起到了良好的宣传效果,架起了农商银行与客户间相互信任、相互支持的桥梁,进一步放大了农信品牌效应,实现以营销“出圈”带动发展出彩。图为营销小分队对商户进行走访。  
孙煜超 赵立玉

## 乐山农商银行撬为支行开展“网格化”全员营销

# 主动发力打通市场拓展“快车道”

四川农信乐山农商银行撬为支行全面贯彻落实四川省联社及乐山农商银行总行关于重点账户营销工作部署,围绕“强基固本、开拓创新、提质增效”总体思路,按照“多找客户、找好客户”的营销理念,以“五大营销”为抓手,锚定目标,主动发力,做大客户总量,做优客户质量,做活客户交易。

该行深入研究省联社及乐山农商银行总行重点账户营销竞赛方案,多次召开动员会、推进会,及时传达文件要求;为细化落实,结合撬为实际,制定并印发了《撬为支行重点账户营销竞赛实施方案》,成立了以一级支行行长为组长,其他班子成员为副组长的重点账户营销工作领导小组,在全行征集干部职工组成重点账户营销团队。

该行以“一对一”高层对接为抓

手,抓住县政府发行专项债机遇,摸清资金拨付路径,领导班子多次主动与地方政府主要领导以及财政、发改等部门对接联系,紧盯最新地方政府发债信息和项目招投标等关键环节,密切跟进专项债发行进度和资金动态;工作小组建立专项营销台账,“一户一策”制定精准营销方案,形成专人对接机制;加强走访,列出走访清单。

该行充分调动全行职工信息触角,开展横向到边、纵向到底的“网格化”全员营销,通过班子带队、部门牵头、专人落实的多层次营销体系,从县领导到相关部门负责人,再到具体业务经办人员,一环紧扣,打通每一处“结节”,实现对公重点账户营销前、中、后全流程营销闭环;强化督导,压实各级管理责任,层层传导拓户压力,

实时沟通协调营销工作中遇到的困难和问题,及时推广先进做法和措施,形成了“你追我赶、争先创优”的浓厚氛围。

该行积极落实开户管理过程,打通开户“绿色通道”,强化科技赋能,整合开户资料,最大限度提高开户效率,提升客户体验;同时,在账户开立后,持续落实针对性服务方案,全方位满足客户的金融需求;加强沟通,推进走访工作常态化、规律化、深入化,不断促进对公存款的留存;进一步加强客户经理与机构、企业财务人员的关系维护,提高对重点客户的服务能力;针对现有已开户贷款客户,由客户经理通过电话或上门走访等形式,了解客户经营现状、金融服务需求等信息,引导和督促客户资金归行,提高对公存款日均占比,提升客户贡献度。  
岑颜

## 服务有为

## 河津农商银行开辟服务新领域

# 以战略合作培植发展潜能

近年来,山西河津农商银行在推进业务发展进程中,着眼拓市场、增份额,以战略合作为抓手,加速开辟服务新领域,不断培植发展潜力,发展空间持续稳步拓展,合作成效正不断显现。截至目前,该行授信小微企业达到1826户,授信总额达到29.57亿元,用信余额26.66亿元。

该行结合实际,不断完善、创新整村授信暨信用村创建模式,实施“三个核心、三员管理、N层授信、四步流程、四套机制、七项工作”的“33N447”工作模式,全力推进三级授信体系建设,全面开展整村授信工作,助力农民增收致富。截至目前,该行整村授信已覆盖全市125个行政村,覆盖面达到100%,累计创建55个信用村,已授信农户1.4万户,授信金额23.45亿元。同时,该行还与河津市农业农村局、乡村振兴服务中心联合出台《河津市关于加快服务乡村振

兴助推农业农村现代化建设实施方案》,与河津市农业农村局签订战略合作框架协议,先后开通了僧楼、柴家、阳村等9个乡镇的社保卡“一站式”办理服务点,在短期内为农户办理社保卡2万余张;在全市125个行政村设立106家金融服务站,为农村群众提供存款、取款及转账金融服务,打通了金融服务“最后一公里”。

该行与河津市小企业发展促进中心签订战略合作协议,开展中小企业对接活动,实行全覆盖式上门营销,深入了解和满足企业融资需求,在该市、该行历史上首次组织召开“惠·龙门”支持小微企业发展集中授信大会,首批授信36家,预授信金额1.1亿元。同时,该行加强与重点项目、重点企业的长期合作。截至目前,该行与辖内19户33个项目对接成功,授信金额达16.5亿元;存款客户较年初净增1.4万户,代发人数共

计1.6万人,代发金额达到2.57亿元。此外,该行与河津市经济开发区达成战略合作协议,充分发挥自身优势、金融特长,确定专人、组成专班,全面对接、全程服务,积极支持数字经济发展、促进智慧城市建设,打造河津经济开发区数字科技产业园,目前经济开发区已有7家企业获得河津农商银行行2.3亿元授信。

在开展金融服务、营销客户、开发信贷产品的基础上,该行一方面与河津市教育局签订战略合作协议,在河津市教育系统全面开展金融服务,稳步推进代发工资业务。同时,作为试点的该市教育领域第一家“笑脸行”智慧校园支付平台,在河津市职业中学成功搭建。另一方面,该行与大型商场的合作也在积极推进;与东星、好又多、香江等超市合作的“商赢龙腾”项目等支付场景建设项目已签署协议。  
赵雷强

## 建湖农商银行

# 运营人员履职测评获佳绩

□ 李道海 通讯员 罗文亚 许小雨

近年来,江苏建湖农商银行持续抓实人员管理、分级培训、岗位练兵、人才建设等重点工作,全面提升运营队伍专业水平,激发运营队伍干事热情,锻造了一支能力过硬的农商银行铁军。在近期的省联社组织全省运营条线人员履职测评中,该行参考24人,通过23人,通过率达95.83%。  
该行在思想上高度重视运营条线履职考试,召开专题动员大会,根据岗位设置和权责不同,制定并落实“天天学,天天考”的常态化学习机制,一方面邀请学习成绩较好的员工传授学习经验、分享学习方法;另一方面对屡次考试成绩不理想的人员,由分管行长、条线负责人亲自面谈,通过交流分析,查找原因,完善方法。

该行根据员工学习情况,开设了强

化学习班和“赋能夜校”,落实专人组织未通过省联社履职考试的运营主管和参加其他类别考试的人员每晚定点学习两小时,结束后进行线上测试,实时公布测试成绩,学习全程通过“钉钉”系统打卡监督,考试内容全部装订成册;同时,每天根据部门员工和运营主管测试成绩,列出红黑榜。

该行成立了“周末加油站”,利用周六和周日时间,邀请条线专业人员,组织开展中学习和现场测试,测试结束后对错题进行二次回顾;同时,对日常工作中业务处理短板,多次进行单项考核测试;根据测试特点,进行针对性学习。由条线负责人将省联社制作的PPT给考试人员进行全面过堂。针对学员普遍都比较稀疏和薄弱的制度,请学习透彻的运营主管进行重点讲解;同时,汇总考试内容,印制考试材料和习题集。

## 海盐农商银行

# 发放线上生源地助学贷款

“有了这个助学贷款,我感觉压力没有那么大了,而且申办流程简便,足不出户在家动动手指就能完成申请,我终于可以安心上学了。”近日,刘同学拿到嘉兴市首笔线上生源地助学贷款后激动地说道。该同学是从安徽省固镇县迁至海盐县的新市民,今年已被省内一所高校录取,但学费与生活费的支出一下子加重了家庭负担。浙江农商银行联合辖内海盐农商银行金融专员在宣传走访时了解到此情况,立即上门普及了生源地国家助学贷款试点政策,并为该学子开通了“丰收互联”APP,迅速为其办理了助学贷款12000元。

生源地助学贷款是面向中等收入

以下家庭的全日制普通本专科学生和研究生的贷款产品,其采用信用形式发放,执行优惠利率与在校期间财政全额贴息,贷款期限较长,一般为学制加15年,最长可以达到22年,相比以往助学贷款来说,其支持范围进一步扩大、发放方式也更为灵活。作为生源地助学贷款扩面全省首批三家试点银行之一,海盐农商银行针对像刘同学这样的中等收入以下家庭学子,积极提供全方位“一站式”服务,通过普惠走访和资金支持,着力帮助他们解决大学学费、生活费和住宿费难题。截至7月末,累计发放助学贷款59.83万元,惠及35位学生。  
葛宇涛 刘小琴

## 柳河农商银行

# 资产业务风险化降出成效

为推进风险化降、夯实资产质量,吉林柳河农商银行认真贯彻落实省联社相关工作部署,提高政治站位,加强统筹协调、丰富工作举措,推进资产业务风险化降工作取得成效。

按照省联社工作部署要求,该行迅速成立以行长为组长,其他班子成员为副组长的专项工作小组;并根据实际情况,制定配套方案制度,细化完善措施,全面推动资产业务风险化降工作提速见效。此外,该行积极与政法委、法院、公安等部门对接,围绕立案诉讼资料,在途执行案件等事宜进行详细交流。此外,各乡镇支行长与属地政府和派出所对接,协助开展查人找物、摸排线索等工作;选派精通信贷业务,熟悉法律知识,专业能力较强的员工借调至政法委,并

安排专人配合立案、执行、联络公安;协调法院对诉讼案件实行诉讼费缓收政策,开辟立案、审理和执行“绿色通道”。

该行加强考核监督和激励约束,对有关部门和人员严肃奖惩兑现,充分发挥纪委、审计部门督查督办职能作用,加大跟踪问效,对工作行动缓慢、观望等靠、落实不力的及时进行约谈问责,倒逼不良资产清收处置;强化逾期贷款管理,对逾期90天以内贷款进行监测,及时下发提示函,督促管户支行、部门,加大清收处置力度;把好新增贷款质量关,把清收做优资产质量主动权,抓好抓实“从严治贷、从严管贷”,加强全流程信贷管理,严格落实贷款“三查”制度,坚决不触碰省联社设定的“五条红线”,严控新增不良贷款。  
屈子靖 李岩松

## 张北农商银行

# 支持寒门学子圆梦大学

生源地助学贷款是家庭经济困难学生公平享有受教育权的重要举措,河北张北农商银行通过优化网点布局、强化政策宣传、提高办贷效率等措施,扎实做好生源地信用助学贷款办理工作,支持有需求的困难家庭学子实现“大学梦”。

为方便各乡镇学生办理助学贷款,减少学生办贷时间和经济成本,该行在全辖设立了27个办理点,服务范围覆盖全县所有乡镇,实现金融服务全覆盖。同时,针对业务办理的高峰期,各办理网点通过增加办理窗口,延长上下班工作时间,确保来申请办理助学贷款的学生,当天申请当天办结。

该行通过微信公众号、朋友圈等媒介,广泛宣传对今年生源地信用助学贷款政策进行宣传,进一步提升客户知晓

率;充分发挥支行网点功能,利用各支行门头LED屏和室内液晶电视,循环播放助学贷款办贷流程,让每位学生熟知办贷的各个环节;各受理网点积极加强与乡镇地方政府、学校的联动,通过悬挂过街横幅、摆设宣传展台、发放宣传折页等形式,将生源地信用助学贷款政策及时传达到每一位学生。

该行对于确实有困难的学生,积极开展送“贷”上门服务;充分利用最新出台的助学贷款政策,简化贷款资料,优化办理流程,减少办贷手续;充分发挥省联社生源地助学贷款系统的功能,积极引导外地求学学子利用系统优势,自行在网上办理续贷业务,为异地学子提供方便的同时,也提高了办贷效率。  
任玥玮

## 潜山农商银行

# 护航“银发一族”支付无忧

近年来,为切实解决老年人在金融支付场景中的“急难愁盼”,安徽潜山农商银行坚持“支付为民”理念,积极探索适老化支付服务新途径,通过优化硬件设施、坚持服务下沉、普及金融知识等措施不断提升老年客群支付服务便利化水平,推动支付服务“适老化”工作再上新台阶。

该行对网点便民设施进一步升级改造,配备老花镜、便民药箱、轮椅等助老用品,方便老年人随时取用。该行网点均设置无障碍通道,切实解决行动不便客户出入困难问题。该行充分考虑老年客户等特殊群体实际需求,优化网点布局,设置爱心服务窗口应对突发情况,安排大堂经理轮值,引导老年客

户优先办理业务,让“银发一族”体验到更加贴心和便捷的服务。

该行在辖内网点为行动不便的老年客群开辟了金融服务“绿色通道”,使老年客群足不出户就能享受到贴心金融支付服务;为农村地区留守老年客群提供更加优质、便捷的普惠金融支付服务,该行在辖区各行村设立“金农信e家”服务点,“手把手”帮助老年人群现场操作自助设备、终端,体验网上银行、手机银行关怀版操作流程并提醒注意事项;组成志愿服务队深入社区、街道、广场、村镇等老年人聚集区,开展金融安全知识普及工作。  
程启娟 汪志伟