

## 河北省联社张家口审计中心 举办金融市场业务实操培训

近日,河北省联社张家口审计中心特邀债券市场知名投资专家王健老师,对债券投资领域基础知识及实际操作进行培训。

培训期间,授课老师通过理论知识与案例分析相结合的方式,“面对面”同大家交流经验和心得。授课内容涵盖从宏观战略方向、中观策略分析、微观战术操作三个方面总结出的债券投资体系,即一条主线(宏观体系),四个季节(中观体系),十条原则(微观体系)以及常用技术分析方法和“区块链”技术分析及实战运用等。通过观察债券市场运行特征,识别多种市场信号,认真总结日常操作行为,系统化提升全辖金融市场业务操作人员的债券投资综合能力。 赵晓刚

## 北仑农商银行 打造“农商避暑山庄”

浙江农商银行系统辖内北仑农商银行秉承“先做服务,再做业务”经营理念,立足区域,服务大众,打造“农商避暑山庄”,将亲民、便民、利民服务不断融入社区居民生活。

北仑农商银行自贸区支行携手北仑杏灵中医馆,组织开展爱心义诊活动,为居民悉心送上盛夏“健康三伏贴”。此外,多家网点通过“尊敬户外劳动者,请您进来纳凉”活动,在营业厅一角擦亮“甬爱E家”牌子,为户外劳动者准备了防暑降温的矿泉水、绿豆茶。 陈卓华 黄静红

## 鹿邑农商银行 开展集中销毁废卡行动

近日,河南鹿邑农商银行开展集中销毁废卡行动,在总行财务会计部、网络金融部、稽核监督部、安全保卫部和纪委办公室的共同见证监督下,通过粉碎机对2.5万余张废卡进行了集中粉碎销毁。

据了解,鹿邑农商银行对作废的银行卡进行收缴管理,要求柜员必须按照规定对客户销卡或换卡产生的废卡当场对芯片进行破坏处理,并做到妥善保管,建立台账,按季上缴,上缴的同时由双方签字确认,最后由总行财务会计部等相关部室共同进行销毁,并在“重要空白凭证销毁清单”签字确认。 任显光

## 泰州地区农商银行 成立“金融青年突击队”

近日,泰州市乡村振兴青年人才学院在江苏农牧科技职业学院揭牌成立,并迎来首批学员。会上还成立了江苏泰州地区农商银行“金融青年突击队”。

泰州地区农商银行“金融青年突击队”的成立,是响应团省委与省联社“‘千团万村’促振兴 青春建功显担当”战略合作的具体举措,为持续深化“银团”合作、助力乡村振兴注入金融“活水”。 潘浒

## 贞丰农商银行 热心服务为客户兑换零钱

近日,一位客户拎着一个黑色袋子来到贵州贞丰农商银行长田支行办理业务,客户表示想要办理存钱业务,但零钱有些多,想找银行兑换。客户打开袋子,里面有一沓沓的零钱,面额有1元、5元、10元、20元不等。随后,两名工作人员一同为客户清点现金。经过一个多小时的努力,最终将7400元的零钱清点完毕并兑换给客户。零钱兑换工作虽然费时费力,但对贞丰农商银行来说是一次用真心换真情的服务。 朱清清

## 宜丰农商银行 举办第二期普惠大讲堂

为全方位提升普惠金融工作质效,提升获客、活客、留客、黏客能力,近日,江西宜丰农商银行召开2023年第二期普惠大讲堂。

会上,普惠金融部王皓对乡村振兴整村授信工作、小额信贷“绿色通道”使用情况及相关方案、管理提示进行通报及解读。宜丰农商银行芳溪支行客户经理以情景模拟的方式分享了整村授信工作中客户触达和转化的具体做法,从客户筛选、触达方式、营销话术等方面,深入浅出地对问题难点、解决技巧等进行阐述。 王雯

## 容城县农信联社 开办柜面及市场拓展业务培训

近日,河北容城县农信联社以“轮值内训”形式在全辖组织开展柜面及市场拓展业务知识培训。此次培训班为期3周,培训内容主要包括综合业务系统操作、反洗钱客户身份识别、大额和可疑交易报告、大额现金规定、假货币知识及收缴流程、人民币收付相关知识、反洗钱系统操作、名单库系统、反欺诈系统、网银系统以及银行卡、手机银行等。 王子卿

## 武汉农商银行践行“金融为民”初心

# 推广公积金IP形象“江小金”

湖北武汉农商银行始终坚守金融工作的政治性、人民性,聚焦民生关切,把满足人民群众对美好生活的向往作为金融工作的出发点和落脚点。近日,由武汉住房公积金管理中心主办、湖北武汉农商银行承办的“武汉住房公积金管理中心政务IP形象发布会”召开,会上正式发布了政务IP——“江小金”,旨在通过打造简约、活泼、拟人化、亲和力强的品牌形象,进一步展现住房公积金制度的政策属性、民生属性和金融属性,提高住房公积金政策知晓度,覆盖面,提升服务质效,优化营商环境。

发布会现场,武汉住房公积金管理中心党组书记、主任袁运强和武汉农商银行党委副书记、副董事长、行长周玉萍共同揭晓了公积金IP形象“江小金”,并由“江小金”作为宣传大使以视频的形式进行了公积金政策宣讲。

“江小金”的名字内涵丰富,“江”代表长江、大江大城大武汉,“金”代表武汉公积金。此款政务IP形象头部的大手掌造型,寓意公积金制度是服务之手、合作之手,并巧妙融合了武汉公积金中心“互助、服务、托举”的服务理念,为品牌形象注入了时代新活力。荆楚造型、管家造型等多款独具特色的“江小金”造型设计,在体现地域特色、服务特性的同时,让武汉公积金中心的亲民形象深入人心。“江小金”将以武汉公积金中心星推官的形式,参与各类线上、线下宣传推广活动,进一步提升公积金服务效能。

作为此次发布会的承办方,武汉农商银行携手武汉住房公积金管理中心,积极做好“江小金”IP形象的品牌设计、版权注册、延伸服务、形象拓展及宣传推广工作,在提升金融服务质效的过程中践行“金融为民”初心。自

承办武汉公积金业务以来,武汉农商银行秉承“专业、专注、专心”的工作理念,竭力为武汉公积金和广大客户提供优质、高效、快捷的金融服务,已入驻全市13家政务服务中心开展公积金“一事联办”服务,帮助客户现场办理开户、缴存、提取等业务;在全市设立了26家公积金归集网点,配备了476名服务专员,全力满足武汉市住房公积金业务的金融服务需求。其中,武汉农商银行光谷分行作为全市首批以政务服务为品牌的公积金旗舰店,在全市率先提供“周六延时服务”,持续为大众提供更全面、更贴心、更有温度的金融服务。今年上半年,凭借优质高效的金融服务,该行成功获评明星旗舰店一家、明星网点一家和明星经理两名,赢得了公积金中心和广大缴存职工的认同,树立了住房金融和委托代理服务的权威品牌。 陈方园



为切实做好防暑降温工作,传递总行党委及工会关怀,近日,山西沁源农商银行党委、工会联合开展“夏送清凉、情暖农商”活动,班子成员、工会领导共同深入各营业网点、办贷中心,为奋战在一线的职工送去牛奶、饮品等消暑物品,将夏日清凉送到员工心头,传递总行的浓浓关怀。图为慰问活动现场。 贺晓庆

## 容县农信联社打造线上线下一体化服务

# 推动“智慧银医”系统落地

“真是太方便了,看完病微信扫码就可以缴费,再也不用像以前那样到窗口排队缴费了,真方便。”广西容县杨梅镇陈女士在医院看完病,对医院扫码缴费功能赞不绝口。

陈女士口中称赞的就是近期广西容县农信联社与广西容县杨梅镇中心卫生院推动落地的“智慧银医”系统。“智慧银医”系统将金融服务与医疗场景相结合,针对医疗机构打造线上线下一体化的“银医”综合服务,以全区共享综合“银医”平台作为支撑,联通医保、银联、微信、支付宝以及电子健康卡

平台等,通过布放线下自助智能终端、窗口扫码支付、诊间扫码支付及线上微信、“桂盛市民云”APP查询等,实现诊疗信息和银行结算信息的有效交互,患者直接通过自助服务一体机或手机终端可快速实现预约挂号、自助缴费、报告单查询打印、费用报销等功能,极大地方便了患者就医就诊,有效解决群众看病挂号排队长、缴费难等问题,缩短了患者的就医时间,打通了医疗流程中的各个环节,优化就诊服务流程。

容县农信联社初步拟投入518万元,在辖内3家医院共建“智慧银医”

系统;同时,正在对接多家医疗机构推动“智慧银医”系统落地,打造“互联网+金融+医疗”一体化服务的“银医”合作新模式。

自“智慧银医”项目开展以来,容县农信联社始终秉承为民办事实的初心使命,积极主动对接辖区各卫生医疗机构,依托“智慧银医”平台,以金融科技赋能加持,落实“智慧银医”业务产品广泛应用,助力医疗机构全面提升信息系统的软硬件水平,打造线上线下一体化智慧服务,携手推动辖区卫生健康事业高质量发展。 陆佳欣 石家宇

## 服务有为

## 德清农商银行优化金融服务

# 点亮新市民美好生活

“农商银行的贷款真是太及时了,儿子的学费有着落了。”袁女士激动地连连称赞。袁女士一家来德清工作已经四年,去年她的儿子考上了大学,但今年由于家里资金出现周转问题,学费还差三万多元,眼看已经到了7月底,儿子的学费还没凑齐,袁女士愁容满面。在走访的过程中,浙江农商银行系统辖内德清农商银行的工作人员蔡经理了解到这一情况。在经过调查了解后,蔡经理表示袁女士的情况可以申请“新市民共富贷”,现场做了移动端的客户信息采集,授信调查并提交审核,当天为袁女士发放贷款3.2万元。

“新市民共富贷”是该行针对德清地区新市民金融需求推出的一款贷款产品,专门用于满足在德清生活工作的新市民正常生活消费、经营需要的贷款。产品一经推出,受到了新市民的广泛欢迎,为提高新市民金融服务的可得性和便利性,该行综合新市民生活特点、行为习惯、客群结构、业务需求结构等,聚焦专属金融服务、专属金融产品、专属金融宣传,加强公共服务领域合作,扎实推进新市民金融服务下沉。

该行以优先满足新市民合理购房需求,助推新市民创业发展,助力消费为出发点,以金融助力优质新市民服务有效供给。在“安居”方面,该行不断丰富住房按揭贷款产品,提供“一揽子”按揭贷款产品,以满足新市民多样化的购房需求。截至目前,为3016户新市民发放按揭贷款,金额19.39亿元。在“创业”方面,该行创新推出“新市民共富贷”“青创共富贷”“民宿贷”等融资产品,为有需求的新市民客户提供“一对一”的上门服务,为新市民创业、消费、子女教育提供了金融支持。

该行秉持省农商银行“服务为先、夯实基础、融入治理、构建壁垒”的经营理念,推动“一网通办”政务服务2.0向基层延伸应用,初步打造了覆盖政务、

民生、金融等各项服务的数字服务生态场景。此外,该行以金融助力“最多跑一次”改革为落脚点,在各网点开设社保、公积金专柜,发挥延伸网点政务服务窗口功能,逐步实现“一窗受理、集成服务”的业务办理模式。同时,该行成为该县“出生一件事”事项办理唯一指定银行,打造了“一张表申请、一平台受理、一站式服务”的多证联办模式。

该行积极发挥“乡村振兴主办行”作用,依托全行40个网点、159家丰收驿站,建设新市民服务站,打造信息交流、合伙洽谈、活动学习的平台。同时,该行积极探索金融知识普及及工作的新模式,新载体,结合“百万经营主体大走访”“金融专业驻村”等活动,开展“普及金融知识,守护‘钱袋子’”主题宣传,通过发放宣传折页、“一对一”讲解等形式,向新市民讲解常见的电信诈骗手法、非法集资等诈骗手段的特点、识别方式和防范措施。 杨书赞

## 常宁农商银行 发放首笔“福祥——湘农e担贷”

□ 李宽军 通讯员 刘禹 王升

近日,湖南常宁农商银行成功发放首笔“福祥——湘农e担贷”,作为第一个体验的易先生为“福祥——湘农e担贷”产品和常宁农商银行大堡支行的金融服务竖起了大拇指。

易先生从事养殖业多年,主要做本省临武鸭和生猪养殖,养殖项目获得了湖南省投资项目平台备案,年产值30万元。为了扩大养殖规模,他从今年开始大量购买鸭种和饲料,但由于存在抵押资产不足的贷款难题,易先生资金周转出现困难,常宁农商银行大堡支行客户经理在得知情况后,立即主动上门对接,向易先生推荐了专为农户解决担保额度问题的“福祥——湘农e担贷”产品。在当地农担公司的大力支持下,当

天上午便快速完成了申请及各操作环节,为易先生发放了40万元的信贷资金,“福祥——湘农e担贷”如“及时雨”一般,解决了易先生的资金周转难题。

“福祥——湘农e担贷”是湖南省农信联社与省农担公司于今年6月联合推出的产品,旨在解决因缺乏有效担保的农户以及新型农业经营主体的融资难题,该产品针对省内小额农户贷款“短、频、快、散”特性,采用纯线上、纯信用担保模式,办理流程简单高效,利率低、无抵押、可循环。

今年以来,常宁农商银行紧跟省联社决策部署,坚守服务“三农”的经营理念,并和农支支小微的市场定位,持续推动信贷资源、金融服务向“三农”倾斜。截至6月末,常宁农商银行已发放涉农贷款5.2亿元。

## 崇左农商银行 以反诈“菜篮子”守护百姓“钱袋子”

为有效提升群众防范诈骗意识,扩大反诈宣传覆盖面,广西崇左农商银行联合崇左市公安局江州分局携手推进“警银”共建工作,合作打造人民群众喜闻乐见的反诈宣传形式“反诈菜市场”“反诈超市”,通过反诈“菜篮子”守护百姓“钱袋子”,提高群众识别、防范、拒绝电信诈骗的意识和能力水平。

“反诈菜市场”集结了反诈“萌语”,集中展现了各类诈骗手段的特点,主打轻松幽默、简单明了、通俗易懂的宣传氛围,让群众在买菜购物的同时,轻轻松松学习反诈知识。前来买菜的黄大姐说:“这样的反诈宣传很有意思,读起来朗朗上口,又有教育意义,一下子就能

记住”。

“反诈超市”糖果、果蔬、日用品等各区域均张贴了各式各样的反诈宣传内容,引来购物的市民朋友们纷纷驻足细读,并不时感叹表示“这种反诈宣传形式很新颖,标语接地气,幽默又不失警示教育作用”。

崇左市公安局江州分局与崇左农商银行工作人员还组成反诈小分队对菜市场摊主与买菜群众开展有针对性的防诈骗知识宣传,提醒防诈骗意识相对薄弱的老年群众提高警惕,引导其下载“国家反诈中心”APP,提升市民朋友识别防范电信网络诈骗能力。 陆华 陈益如

## 靖江农商银行 构建消费者权益保护机制

为保护金融消费者合法权益,维护公平、公正的市场环境,江苏靖江农商银行积极开展消费者权益保护提升工程,着力构建金融消费者长远和根本利益的保护机制。

该行认真贯彻落实监管要求,切实加强消保体制机制建设,为消保工作开展提供重要保障。党委会、董事会、高管层专题学习消保规章,各相关条线部门、支行认真对照检查,查漏补缺;修订下发消费者权益保护管理、金融宣教管理、声誉风险管理、突发事件应急管理、制订重大投诉、个人信息保护等应急预案;构建跨部门联动机制,明确各部门职责,通过定期沟通会议、联席会议等方式,加强部门之间的协作和信息共享,确保消保工作的无缝对接和协同推进。各业务条线切实防范操作风险,加强内部流程和风险管理措施的规范性和约束力;定期开展风险评估和风险监控,及时发现和处理潜在的操作风险。

该行高度重视客户投诉管理,在管理权限上赋予投诉管理部门考核评价权,推动客户投诉按照统一的标准和程序进行处理,从投诉受理、调查核实、解决方案、跟进处理至投诉记录和报告全流程、全生命周期管理,确保客户投诉能够有条不紊地得到妥善解决。该行为进一步提高处理客户投诉的效率,创新投诉处理方式,加强投诉的督办和跟踪管理,规范各环节处理投诉的标准,开发了“客户投诉处理系统”,对客户投诉处理进行系统化、流程化、规范化管理。

该行引入外部培训机构评估培训需求,制订消保培训计划,通过全面、专业的消保培训教育,增强员工消费者权益保护意识,提升员工专业素质和服务水平;同时,加快培育内训师队伍,立足内部师资力量,选拔优秀人才,制订内训师培养方案;内外结合建立多层次消保培训体系,满足不同层级员工需求,提升培训的针对性和实效性。 黄林锋

## 岳池农商银行营业部 提供查询领取个人信用报告服务

为拓宽企业、个人信用报告查询渠道,在中国人民银行广安市中心支行的指导下,四川岳池农商银行营业部新设一个信用报告自助查询服务点,为办事群众提供信用报告查询打印业务“一站式”服务。该网点配置的征信自助查询机于2023年6月7日正式运行后,办事群众在办理购房、买车、求职、升迁、评优等需要出具个人信用报告时,可直接在该网点征信自

助查询机上办理,整个过程不到一分钟,操作简便省时,申请人只需带上本人身份证,按语音提示完成身份信息读取和人脸识别,即可查询、领取个人信用报告。同时,企业征信自助查询也实现零突破,企业征信的自助查询采用无纸化的线上流程,仅需电子营业执照下载、企业法定代表人线上授权、扫码及查询人身份证验证三个步骤即可完成企业信用报告打印。 李思媛

## 27年前的存单“失而复得”

“农商银行不愧为咱老百姓自己的银行,真的很感谢你们!”客户陈先生边向银行工作人员道谢边连声感谢道。

近日,一对七旬夫妻到河南安阳商都农商银行蒋村支行,神情急切地称1996年在该支行存了笔定期存款,但是找不到存单,也不记得具体金额和日期。柜面人员通过查询系统,发现了一张在1996年3月25日5100元的同名定期存单,距今已27年,由于开户时不是使用的身份证,一时无法判定其真实性。

在安抚好客户情绪并劝解离开后,该行支行当即研究讨论落实存单的真实性;调阅当年的手续,和已退休的经办人联系取得更多

线索;联系派出所,通过户籍系统进行查询辖内同名同姓的群众;联系运营服务部、法律合规部规范该笔手续和办理流程,控制风险。经多方确认,认定该笔存款确为该客户所有;之后,仅用一周时间,就为客户办理了挂失手续,并顺利完成了存单支取业务办理。

服务无小事,该笔业务的成功办理,充分展现了安阳商都农商银行“急客户所急,想客户所想”的服务理念。在依法合规的前提下,该行将以客户需求为中心,以客户满意为目标,持续为客户提供真诚、专业、周到的服务,将优质服务转化为持续发展的不竭动力。 任佳卉