

花垣农商银行 明确普惠金融服务站管理标准

近日，湖南花垣农商银行《乡村普惠金融服务站服务管理规范》在全国企业标准服务公共服务平台上正式公布，标志着该行在乡村普惠金融工作中拥有了一套完整的服务标准。

依托前期建设的十八洞村普惠金融服务站，该行将辖内普惠金融服务站分类分级，在提供常规金融服务的同时，根据场地及服务类别选择性开展创新服务，将小卖部、快递驿站、村部等场所建设为乡村普惠金融服务站，全天候为群众办理取款、转账、缴费等金融服务。同时，该行将基层治理、便民服务及金融知识宣传融入其中，将乡村普惠金融服务站打造成以党建为引领，宣传防范电信网络诈骗、防范非法集资等金融知识的前沿阵地，架好与村民“零距离”沟通的坚实桥梁，一定程度破解了金融服务下沉难的痛点问题。

石少 李鑫利

上犹农商银行 外拓营销活动见成效

近期，江西上犹农商银行持续开展“金融服务万里行”外拓营销活动。该行外拓营销团队前往云南为当地上犹籍经商创业人员送去贴心的金融服务，切实满足其金融需求。

该行外拓团队通过召开金融宣讲会、发放宣传折页和实地走访企业商户等方式，为上犹籍在外创业、经商、务工人员宣讲金融政策、推荐该行优势产品，现场为符合贷款条件的客户提供贷款申请及发放服务。以此为开端，该行将持续践行“服务暖行”战略，延伸金融服务触角，进一步将普惠金融落到实处，竭诚对接上犹籍在外创业及务工人员金融需求，让其充分享受到“家乡银行”的温情服务。

曾维乙

兖州农商银行 助力商户开启“智慧经营”

今年以来，在山东省济宁市兖州区经营超市的王女士一直想办理收款码，但平时店铺全靠她一人打理，抽不出时间前往网点办理相关业务。山东兖州农商银行酒仙桥分理处的工作人员了解到这一情况后，主动上门为她开通收款码业务，其贴心的服务得到了王女士的认可和感激。

为解决小微商户受时间、地点限制或其他原因难以自行前往银行办理收款码业务的问题，兖州农商银行工作人员主动走出厅堂，深入市场、商圈和社区，了解客户的金融需求，并推出上门开通收款码业务，为广大客户提供贴心、便捷的金融解决方案。走访期间，工作人员不仅耐心地向客户介绍收款码的便捷功能，对于客户关心的资金安全与费率问题也进行了详细解释。针对有需求的客户，该行工作人员当场为其提供收款码开通服务，着力为客户提供更加便捷、高效、安全的金融服务。

王成

万安农商银行 推进社保卡到期换发工作

近日，江西万安农商银行高陂支行工作人员走进西源村，开展第三代社保卡换发服务。活动现场，该行工作人员耐心解答了社保卡申领、换发、挂失等问题，向村民普及了社保卡功能、用途、使用范围、期限及发放等金融知识；并利用等候间隙，面向村民开展反诈宣传、反洗钱公益知识宣传，实现暖心金融服务“零距离”。

为加快推进第三代社保卡到期换发工作，确保百姓及时享受新版社保卡的各项便捷功能，该行加大政策宣传，依托营业网点、上门服务渠道，做好做优社保卡业务“一次办好、就近办结”的高效化、快捷化、一站式服务。截至目前，该行累计办理到期社保卡免费换发超4000张。

罗晨曦

苍梧农商银行龙圩支行 为村民上门办理社保卡业务

日前，广西苍梧农商银行龙圩支行与龙圩镇恩义村村委合作，分区分区域设立临时服务点，为村民办理社保卡缴费与第三代社保卡换发业务。

基于村内老人不会使用智能手机，也不愿意“多跑路”“耗时间”的实际情况，该支行积极与恩义村“两委”沟通对接，组织“红马甲”把服务柜台“搬”到村里，为村民办理三代社保卡信息采集、录入等业务。在村民们进行第三代社保卡换新体验过程中，村干部和农商银行工作人员面向村民开展社保卡宣传教育，协助村民完成新一年的社保缴费，极大减少了群众等候的时间，真正实现了社保服务“零距离”、群众“零跑腿”。

李观柳

西乡农商银行全力冲刺 召开旺季营销动员会



表现优异的客户经理颁奖

为切实推进旺季营销“新禾行动”工作有序开展，确保2024年“收好官”、2025年“开好局”，日前，陕西西乡农商银行召开2025年旺季营销“新禾行动”动员会，该行领导、各室负责人、辖内各支行行长及机构负责人共70余人参加会议。

此次会议传达了省、市农合机构2025年旺季营销“新禾行动”动员会会议精神，解读了西乡农商银行2025年旺季营销“新禾行动”方案及督导方案，通报了2024年11月“决战收官季·百人进万家”专项营销活动情况。该行董事长作了题为《知难而进，逆势破局，集中力量实现“收官战”圆满、“开门红”强劲》的动员讲话，对旺季营销工作作详细部署，为该行全面打好“收官战”、奋力谋好“开篇局”指明方向。

会上，该行表彰奖励了2024年11月“决战收官季·百人进万家”专项营销活动中表现优异的客户经理；辖内

各支行与总部机关签订了2025年旺季营销“新禾行动”军令状；总部营业部、业务发展部，以及该行辖内金牛路支行、茶镇支行负责人就2025年旺季营销“新禾行动”发表了誓师发言。

会议强调，全行员工要切实将思想和行动统一到旺季营销工作的安排部署上来，紧盯目标任务，细化工作措施，快速加压推进，确保“规定动作不落项、基础动作做到位”，全力推进旺季营销“动起来、干起来、红起来”；要在“早快细实”里抓落实，形成“安排部署、督导检查、跟踪问效、整改提升”闭环落实机制；要进一步坚定信心、保持定力、咬定目标、拾遗补缺，拿出

更大的决心、更实的举措，以百米冲刺的状态，全力以赴打好“收官战”，圆满完成各项指标任务，力争最佳经营目标考核结果，为2025年开局工作打好基础、做好铺垫，重点做好强化党建引领，推动任务落实、发扬实干作风、梳理工作清单、维护安全稳定五个方面工作。

站在新的起点，西乡农商银行将坚定信心、乘势而上、顺势而为，拿出敢于冲锋的勇气、主动攻坚的志气、不达目标誓不罢休的志气，全面燃起新阶段的发展激情和动能，全力推动西乡农商银行在新起点书写高质量发展新篇章。

黄宝 闫锁锁

海兴县农信联社金融服务持续升级

赋能实体经济高质量发展

中央金融工作会议强调要深刻把握金融工作的政治性、人民性。为深入贯彻党中央、国务院关于支持实体经济高质量发展精神，河北海兴县农信联社坚持强队伍、精主业、优服务，着力在金融服务上持续升级，推动金融赋能实体经济能力再上新台阶。

该联社坚持“人才兴社”的理念，紧紧围绕省联社“队伍建设有新面貌”这一要义，坚持在人才培养上勤耕不辍。通过“线上+线下”培训双向发力，内训外训相结合的方式，该联社带动全体干部员工树立爱岗敬业、“比学帮超”的浓厚氛围。据统计，今年以来，该联社组建的青年先锋队累计开展下乡帮扶30余次。

在抓好学习的同时，该联社对在在工作中表现突出的青年员工给予充分鼓励和肯定，从“一封家书”，到优质服务网点的火热评选，再到领导班子与基层员工共同参与的线上课堂，

该联社着力在青年员工中深植砥砺奋进、争先创优的浓厚氛围。年初以来，该联社组织开展各类培训42次，累计培训1671人次。

该联社深入践行“乡村振兴主力军”的使命担当，突出抓好“双基”攻坚农村信用工程，积极对接县政府及农业农村局，加强与村“两委”对接配合，加大特色产业扶持力度，持续推进“全域授信、全民授信”金融惠民工程。今年以来，该联社已实现辖内整村授信工作全覆盖。

结合县“七大建设”任务清单，该联社积极开展“银企”对接走访，加大对县域先进制造业、战略性新兴产业的支持力度，以最大诚意解决企业燃眉之急；通过开展“走万企、提信心、有服务”活动，对接重点建设项目，面向辖内ABM优质企业累计投放3.5亿元信贷支持。在做好金融服务的同时，该联社用心提升金融消费

者的服务便捷度。从集市上的金融课堂到田间地头的社保卡换发站，从金融惠民工程中的精准对接到上门服务业务的便捷高效，该联社工作人员切实将金融服务送至客户“家门口”，打通惠民服务“最后一公里”。

该联社坚持高效、务实的工作作风，将“包社行动”落实到工作的方方面面。该联社按周召开业务督导会、按旬召开业务培训会，领导班子、室室经理严格按照“包社行动”工作安排，对包联网点的存贷款业务、中间业务等进行全方位支援，努力将更多服务资源下沉到一线。此外，该联社发挥点多面广优势，常态化开展反洗钱、反假币宣传、防范电信网络诈骗等各类宣传活动，并持续开展了关爱“银发族”反诈知识宣传、关心留守儿童送温暖、慰问帮扶困难困难群众等系列暖心活动，以实际行动践行农信惠民助民的真挚情谊。

郭旭

监利农商银行多措并举

打赢不良贷款清收攻坚战

为贯彻落实电子银行业务提质增效工作安排，湖北监利农商银行于近日全面加强逾期信用卡处置化解工作力度，辖内32家网点负责人带队、全员参与，着力化解风险，推进逾期不良信用卡能收尽收、颗粒归仓。截至目前，该行共计清收表内外逾期信用卡本金及利息77.12万元。

2017年，客户熊某在监利农商银行玉沙支行办理了一张额度10万元的信用卡。前几年，其信用卡一直使用正常，从未出现逾期情况；然而在今年7月，熊某的信用卡出现了第一次逾期。该支行客户经理发现异常后，立马与熊某取得联系，了解相关情况。据悉，熊某因为生意失利，资金周转困难，目前存在还款困难。客户经理告知熊某尽快还款，否则将会对其征信产生不良影响。其间，客户经理多次电联和上门访问，但95天过去，该笔信用卡逾期仍未能结清。为打破催收僵局，客户经理决定另辟蹊径，他

找到熊某申请信用卡时填写的紧急联系人郑某，向其阐明熊某信用卡逾期情况和起诉后对其今后的工作、生活乃至子女产生的不良影响。经过长达1个小时的沟通，郑某意识到了信用卡逾期的严重性，表示愿意协助该支行进行熊某的信用卡催收工作。终于，经过100天的持续跟进，熊某于10月还款9800元。综合考虑客户困难情况和还款意愿，监利农商银行玉沙支行工作人员也向其提出合理的还款建议，最终与熊某达成一致，就剩余欠款签订了分期协议，缓解了其还款压力。

无独有偶。一个月前，监利农商银行红城支行客户经理在多次短信、电话连环催收肖某信用卡欠款未果后，决定上门催收。当天，该支行客户经理冒雨来到肖某家中，肖某态度诚恳配合，并承诺一个星期内保证还款，然而一周过后始终未见肖某前来还款。随后，客户经理又不断通过电话、短信、微信等方式与肖某取得联系，动

之以情、晓之以理，肖某一面保证归还欠款，一面却推三阻四迟迟拖延不还。经内部商议后，客户经理决定使用“狠招”，在肖某家门口等醒目位置张贴催款通知书。肖某知晓后，终于按捺不住，第一时间来到网点，声称银行损害了他的名誉。该支行负责人耐心解释：“贴催款通知书仅仅是在您小区范围内对声誉造成影响，长期恶意拖欠可是会在网上进行公示的。到时您和您的家人都有可能因此受到负面影响。”在该支行负责人循循善诱下，肖某思忖再三，确认还款是唯一出路，当天结清了全部欠款。

锲而不舍，朽木不折，锲而不舍，金石可镂。逾期信用卡的清收化解工作不会一蹴而就，需要全体干部员工齐心协力、克难奋进、久久为功。以此活动为契机，监利农商银行将一路奋进、攻坚克难、砥砺前行，打好防范化解不良风险攻坚战，着力推进业务经营稳健安全发展。

潘芳

临安农商银行 加大不良贷款清收力度

今年以来，浙江农商联合银行辖内临安农商银行一直致力于不良贷款清收化解工作，着力盘活存量、严控增量，提高资产质量，化解信贷风险，以守正创新的方式开辟当地金融机构清收不良贷款的新天地。

该行建立不良贷款台账系统，夯实不良贷款管理基础，实时更新当事人资债情况，监测诉讼执行时效，为清收工作的持续开展提供有效抓手。与此同时，该行充分发挥风控中心职能，建立业务审核“白名单”，简化优质客户审核流程，严抓信贷业务审查。

与此同时，该行拓宽不良处置渠道，运用行业调解机制，将调解摆在前面，从源头强化不良贷款化解处置。在

此基础上，该行引入赋强公证机制，与公证处合作开展贷款赋强公证业务，缩短司法程序周期，提高不良处置质效。

此外，该行畅通与司法机关沟通渠道，梳理终本案件提交恢复执行，紧盯执行进展，提升执行回款效率；与司法机关合作建立联合惩戒机制，加大对逃废债行为打击力度，发挥“惩戒一人，威慑一片”的警示作用，通过“银法”合作带动当事人自觉履行还款义务。今年以来，该行已累计清收不良贷款本息合计4953万元，较上年同期增加482万元，增幅达9.73%。

临安农商银行通过上述办法，全面提升不良贷款清收工作质效，为该行高质量发展奠定坚实基础。

吴俊

沭阳农商银行 多维发力传递金融温度

近年来，江苏沭阳农商银行坚持“以客户为中心”的发展理念，从优化服务举措、精准匹配产品、强化宣传教育三方面着手，有效提升金融服务的覆盖率、可得性和满意度，努力提升群众金融服务获得感。

沭阳农商银行以制度做保障，实行精细化管理。通过制定营业网点服务标准化考核办法，该行将网点服务标准化与创建星级网点活动相融合，从服务礼仪、环境卫生等方面细化标准，依托全员培训、明察暗访等方式对辖内47家营业网点进行规范化、制度化、标准化建设，确保厅堂服务周到贴心、柜面服务不打折扣。

与此同时，沭阳农商银行着力创新产品，主动提升精准化服务水平。该行

建立信贷产品创新推广常态化机制，结合客户特点和行业分配，深入挖掘客户金融服务需求，先后推出“花木贷”“草蓆贷”“农机贷”等多款特色贷款产品，着力提升营销精准度和成功率；做实“第一时间了解、第一时间受理、第一时间审批、第一时间放款”的“一条龙”服务机制，实现信贷服务提质增效。

在此基础上，该行充分发挥基层一线贴近群众的优势，以学生、老年人等易受骗群体，以及低收入、低学历、低年龄等涉诈高风险群体为重点，以典型案例为抓手，通过进社区、进农村、进商户、进学校、进企业等活动开展宣传教育，提醒群众增强自我防范意识，警惕电信网络诈骗，谨防新型骗局，避免上当受骗。

胡玲玲

田东农商银行 “警银”联手截堵涉诈资金

近日，广西田东农商银行营业部收到了田东县公安局送来的一面印有“‘警银’联手为人民，财产安全有保障”的锦旗，对该行工作人员协助配合警方堵截涉诈资金的反诈工作给予肯定和表扬。

案发当日，客户张女士要求向某公司账户转账10万元。该行经办柜员对其进行“三必问”时，客户张女士回答含糊不清，时不时低头查看手机，声称认识收款方负责人，但拒绝告知转账用途。经办柜员察觉该客户行为异常，立即使用“企查查”APP查询该收款账户的详细信息，发现该公司注册地址与张女士提供的收款地址不符后，再三劝阻张女士并进行反诈知识宣导。然而张女士坚称自己不会被骗，之前也有过类

似的转账操作。经办柜员立即联系当地公安机关工作人员到场处理。

接到报案后，民警及时赶到现场，了解询问客户具体情况，对其进行反诈宣传教育后，将张女士带回警局进行详细调查，目前该案件正在进一步侦查中。田东农商银行工作人员尽职尽责，及时发挥“警银”联动机制，成功帮助张女士紧急止损10万元。

本次风险事件的处置，充分体现了田东农商银行对客户财产安全的高度重视和强烈的社会责任感。一直以来，田东农商银行致力于加强员工的反诈培训，着力增强员工的风险防范意识和识别能力。此外，该行通过定期开展反诈宣传知识，向客户普及网络诈骗知识，增强客户的自我保护意识。

黄辉

左云农商银行 深耕细作提升服务质效

山西左云农商银行切实把金融所能与客户所需紧密结合起来，围绕“进村入户到户”专项行动部署要求，组织全员主动迈开步子拓市场、扑下身子抓实干，持续满足客户多元化的金融服务需求。

该行充分发挥人缘、地缘的优势，深入了解个体工商户、中小微企业在生产流程、原材料采购、产品销售等各个环节的金融服务需求；大力推行一站式服务，加快贷款调查、审查、审批、发放，缩短客户等待时间，提高服务效率和质量；及时搜集整理客户反馈意见，加快金融产品的优化升级，通过调整贷款利率、延长贷款期限、增加担保方式等，着力提高金融产品的竞争力和适用性。

该行依托县域特色资源，深耕细作

“本土文章”，全力构筑农牧业发展的崭新高地。对于县域大力发展的小杂粮种植、肉牛养殖等特色产业，该行主动开辟信贷“绿色通道”，加大信贷供给力度，为产业优质化、品牌化、规模化发展持续注入金融动能。

该行持续深化数字金融应用，不断提升客户“线上+线下”协同服务体验，大力推广“晋享生活”“晋享e贷”、聚合支付、手机银行等金融产品，积极打造“智慧商圈”等金融服务阵地，有效助推服务流程优化和服务效率提升；并以移动展业设备为载体，突破物理网点和营业时间的限制，将网点服务延伸至商户企业、专业市场等服务场景，让客户“足不出户”便能享受到便捷的金融服务。

魏晓峰 刘智强

东光县农信联社 以客户为中心优化金融服务

近年来，河北东光县农信联社秉承“金融为民”理念，以新“双基共建”客户名单为基础，做好存量客户的维护和增量客户的拓展工作。该联社发挥点多、面广的优势，由10名客户经理组成“宣传小分队”到村、企业开展面对面宣传。截至11月末，该联社发放宣传折页2000余份，受众达3000余人。与此同时，该联社优化贷款流程，简化贷款手续，建立贷审、调查、审批服务，让“数据多跑路，客户少跑腿”。

东光县农信联社积极开展社保卡换发工作，配足、用好社保卡制卡设备，扩大社保卡服务辐射范围，通过现场进行信息采集等方式，为群众提供便捷、高效、优质的“零距离”服务。与此同时，该联社面向群众积极普及第三代社

保卡新政策、功能升级及使用方法等金融知识。通过工作人员耐心细致地讲解，到场群众得以更加全面地了解新一代社保卡的优势和便利。

东光县农信联社依托线上宣传平台，以直观的方式告知客户各项业务办理流程。在此基础上，该联社辖内各网点积极对接各村“两委”，在当地村委会开展金融知识宣传活动，为客户发放“明白卡”。此外，该联社充分利用好“农村金融专员”这一优势群体，开展“金融夜校”“金融大集”等活动，宣传防范电信网络诈骗、反非法集资、反假币等与客户生活息息相关的金融知识。截至11月末，该联社在全辖范围内开展“金融夜校”活动4次，“金融大集”活动21次，受众达5000余人。

董蕾