

## 定州农商银行 为客户提供“存零兑零”服务

“您好,五角硬币3646枚,一元硬币6350枚,为您清点完毕。”近日,河北定州农商银行一家网点工作人员帮助经营早餐店的赵先生兑换了三大筐硬币。

该行不断强化营业网点现金管理工作,持续优化现金服务水平,切实解决广大群众“存零兑零”难的问题,为群众提供有温度的金融服务。

该行在日常做好柜面兑换硬币服务的同时,还主动与辖内个体工商户联系,开通存零兑零预约服务。同时,该行通过悬挂横幅、发放宣传折页、在网点张贴存零兑零标识等多种方式,并结合“零钱包”服务,为客户提供灵活便捷的零钞存、兑、换服务。 吴克

## 河津农商银行 优化服务彰显“爱老助老”

山西河津农商银行在网点软硬件升级、提升适老产品、优化服务流程等方面下功夫,提供有温度的“适老化”金融服务。

该行把适老关怀融入厅堂布局,设立助老“绿色通道”,配备老花镜、放大镜、药箱等设备。同时,该行对行动不便的老年客户,主动上门服务;不定期走进辖区、行政村开展“关爱‘银发族’,适老有温度”服务活动,现场为老年人举办健康讲座、办理社保卡、宣传反诈知识等服务,在细节处彰显“爱老助老”。

该行各个网点的大堂经理和保安随时关注进门客户,对行动不便的老年人主动上前搀扶,询问业务事项,帮助客户取号,协助填单,到柜台办业务时做好引导工作,全程陪同的“一条龙”服务流程,真正让老年客户享有更多获得感、幸福感、体验感。 闫旭丹

## 晋中开发区农商银行 打造清廉文化教育基地

今年以来,山西晋中开发区农商银行打造的清廉文化教育基地,是集党性教育、政德教育、警示教育、廉洁教育于一体的党风廉政教育主阵地。

该基地占地578平方米,分为警示厅、悔悟厅、感悟厅、正气厅、初心厅五个部分,展示惩治和预防腐败内容,使党员干部、金融从业者接受廉洁文化熏陶,营造廉洁从政良好氛围,成为广大干部锤炼党性修养、强化廉洁意识的重要阵地。

与此同时,该基地注重增强互动性和体验性,设置仿真监狱场景,通过身临其境的体验强化教育效果,打造重温入党誓词、观看教育影片、“清风廉韵”摄影展等多功能为一体的报告厅,让廉洁文化润物无声、深入人心,让党员们全方位、多角度感悟、体会廉洁文化资源魅力,让“不敢腐、不能腐、不想腐”成为思想和行动自觉。 郑宇

## 渭城农商银行 首家“金融e站”揭牌运行

近日,陕西渭城农商银行首家综合性社区“金融e站”服务示范点在西咸新区空港新城阳光里社区揭牌运行。

“金融e站”在原有只能办理存取款、转账业务的基础上,增加了改密、挂失、查询、信贷咨询、电子结算、社保缴费、政务查询等多个金融服务项目,让客户在“家门口”就能享受贴心、暖心的普惠金融服务。同时,“金融e站”能够为客户提供茶歇休息、节日活动、读书看报等服务,集金融服务、政务服务、民生服务、信息咨询等于一体的“一站式、多功能、综合性”金融便民服务。

为满足客户需求,近年来,渭城农商银行加快离行式信贷服务点和“金融驿站”建设,全力落实省联社轻型网点建设要求,全面提升服务质效。截至目前,该行已建成离行式信贷服务中心8个、“金融驿站”55个,有效填补了该行金融服务空白,实现支农支小金融服务网络全覆盖。 贾蒙

## 紫金农商银行桥林支行 上门服务为老人办理社保卡

近日,江苏紫金农商银行桥林支行工作人员上门服务,为一位行动不便的老人办理社保卡。

该支行工作人员得知附近社区一位老人因行动不便无法前往银行办理社保卡的情况后,主动和该名老人约定上门服务时间,携带便携式设备准时前往老人家中,为其办理了社保卡。

在办理社保卡的过程中,该行工作人员热情地与老人交流日常金融业务办理需求,尽可能地帮助其解决实际困难,并耐心解答其关于存款利率、财富产品配置等方面的疑问。 张媛

## 谷城农商银行营业部全员发力

# “六访六增”见实效

自“六访六增,四下基层”活动开展以来,湖北谷城农商银行营业部全员发力,制定“内勤+外勤”走访策略,做到真走、真访、真人户,实现“增贷、增户、增效益”。

走访前,该行营业部对客户群体进行细致分析,将辖区16家新型农村经营主体、39个重点企业、413位“沉睡”客户、303位流失客户、865家个体工商户、3个村组社区列为“六访”对象,领导带头走访重点企业和村组,外勤人员走访新型农村经营主体,内勤人员走访个体工商户、流失客户和“沉睡”客户,逐户分解到人,按日分解走访任务,确保“六访”全覆盖。该营业部坚持每日晨会分享走访心得,定期召开“六访”分析会,确保服务不留死角。

在一次走访中,该营业部客户经理胡学安得知杨老板的公司急需一笔采购资金,便向他推荐了该行

的“政采贷”产品,并详细介绍了该产品申办流程和注意事项,成功为其发放“政采贷”196万元。

有了杨老板的成功经验后,该营业部全体员工个个脚底生风,白天晨会一结束就出去走访,晚上还在办公室整理走访资料,整个信贷办公区一片忙碌。截至目前,该营业部共走访400余户,已发放贷款3980万元,拟发放贷款10笔、金额425万元。

该营业部内勤员工灵活利用工作时间,坚持每日走访“一小时”,为客户提供资金撮存、授信增信、信用信、“收银宝”维护、第三代社保卡开户、“零钱包”配送、ETC答疑等服务。

针对走访对象反映的问题,该营业部做到事事快回应,件件早着落,能答复的马上答复,能解决的立即解决;针对难点堵点问题,

该营业部建立问题清单,将客户反映的问题记录下来,在晨会上分享讨论,共同解决,确保快速解决走访对象的各类问题。此外,该营业部积极普及征信、反洗钱、防范电信网络诈骗、远离非法集资等金融知识,切实帮助走访对象提升金融素养。

该营业部员工在走访中发现,客户李阿姨对一些基本的金融知识存在误区。于是,该名员工耐心地向李阿姨普及金融知识,并提醒她要注意防范金融诈骗。李阿姨听后感激地说:“你们的服务很细心,让我感到很温暖。”之后,李阿姨和她的亲朋好友们都在该营业部开立了定期存款账户,还表示以后贷款也来这里申办。

该营业部用真诚和细心赢得了客户的信任和支持。截至目前,该营业部人均走访客户20余户,人均成功对接发放贷款超200万元。 张雷



安徽宿州农商银行城南支行注重贷后跟踪服务,通过后期回访,及时发现并解决企业在贷款使用过程中存在的问题,确保普惠贷款真正发挥激发小微企业活力的作用。图为该支行员工走访当地一家养牛场。 薛梦洁

## 容城县农信联社 筑牢柜面操作风险“防火墙”

河北容城县联社通过强化责任意识、加强内部监督等举措,做好柜面操作风险各环节管理,有效防范柜面业务风险。

该联社通过前后台现场监控与后台事后监督、风险预警与远程监控、审计与会计辅导等有机结合,形成全方位、互补式的监督体系。该联社还将监督结果与绩效工资挂钩,充分调动员工积极性。同时,该联社定期召开会计例会,共同交流实际工作中易发生错误的业务,正确理解并掌握风险点,及时向柜面人员传达,做到时刻防范。在业务办理过程中,该联社充分发挥远程

集中授权的作用,严格审核,对不符合操作流程的业务,一律退回重办,有效降低业务办理过程中的差错率,切实提高柜面业务操作风险控制水平。

该联社注重加强柜员对规章制度的学习和培训,确保柜面人员熟悉制度要求、业务操作和风险要点,切实提高柜面人员的责任意识,从源头规避操作风险和道德风险。同时,该联社结合柜面业务操作容易出现的违规行为,并收集各条线重点领域屡查屡犯问题,建立问题清单,明确风险要点和防控措施,利用晨会、夕会组织学习讨论,

让柜员清楚认识到哪些问题是“红线”,促使其强化风险意识,形成规范操作的习惯。

为强化责任追究,该联社加强事后监督管理,对存在的问题做到早发现、早整改,按季分析总结柜面业务差错和因责任意识缺失导致的问题,对柜面人员业务差错率进行排名通报,加大处罚力度。同时,该行采取定期与不定期巡查、抽查与全面检查、常规检查与突击检查相结合的方式,加大检查力度,发现风险隐患,及时堵塞风险漏洞。截至目前,该联社共检查出业务差错7笔,扣发绩效共计1303.7元。 高鹏

## 西乡农商银行探索“党建+‘消保’”模式

# 为金融消费者撑起“保护伞”

近日,陕西西乡农商银行被陕西省农信联社评为2023年度“消费者权益保护工作先进单位”称号。

西乡农商银行始终把消费者权益保护作为重要工作常抓不懈,探索“党建+‘消保’”工作模式,用实际行动为金融消费者撑起“保护伞”。

“我们要充分发挥党建引领作用,积极做好金融‘消保’工作。”西乡农商银行党委书记说。2023年,该行深入推进“党建+‘消保’”模式创建工作,切实落实“一岗双责”。聚焦“消保”工作热点、难点问题,制定创建工作方案,细化“党建+‘消保’”创建计划和工作台账,从党委到党支部,逐级成立领导小组、工作小组,设立“党建‘消保’岗”,广大党员主动担当作为,层层夯实了金融消费者权益保护主体责任。在此基础上,该行坚持党建与“消保”工作同向发力,充分发挥党支部的政治功能和组织功能,充分发挥党员“消保”先锋队模范带头作用,形成“人人参与、人人尽责”

的良好氛围。

该行从多层次构建“消保”工作管理体系,开展“四大保障”确保“消保”工作做实做细。在组织保障上,该行成立“消费者权益保护委员会”,下设工作组,推动各项工作落实,持续做好金融消费者权益保护管理工作。在制度保障上,该行先后出台了《金融消费者权益保护工作管理办法》《金融消费者权益保护内部监督和责任追究(暂行)办法》《金融消费者个人信息保护工作管理办法》等12项制度,从源头上确保消费者权益依法运行。在机制保障上,该行将消费者权益保护审查作为业务流程的前置关口,审查产品和服务是否存在侵权行为,强化风险管理。在考核保障上,该行将“消保”工作纳入季度督导重点内容及综合业务目标考核,驱动内部各项工作落实到位。

“这场金融知识宣传直播很有意思!”“选B,这道题答案我知道!”谁

都不要和我抢答,礼物我势在必得。”“我答对了,我中奖了……”在西乡农商银行金融“消保”知识有奖问答主题直播中,网友们疯狂刷屏答题互动。

西乡农商银行通过直播和短视频的方式,让网友们不仅可以和普及金融知识的银行工作人员有效互动,还能通过创意剧情短片让金融“消保”知识入脑入心。同时,该行聚焦小微企业主、“一老一少一新”,联合行政单位,以“线上+线下”形式,开展了“‘警银’携手,反诈同行”“金融知识进房博会”等特色宣传活动,拍摄金融“消保”知识宣传视频,开展趣味有奖问答网络直播,将传统宣传与新媒体有机结合,在全省农合机构“消保”宣传上取得了较好的成绩。

据统计,2023年该行开展线上直播4场,拍摄“消保”知识趣味短视频20余条,受众6万人次,评论近万人次。其中短视频《当骗子遇上银行反诈007》荣获省级奖项。 董煜杰

## 启东农商银行 暖心服务打造“适老化”品牌

江苏启东农商银行积极构建尊老、爱老、敬老、适老、助老的金融服务体系和工作机制,着力为客户解难事、办实事,用实际行动诠释“金融为民”初心。

该行惠丰支行于每月2日举办“中医助老服务日”,邀请市人民医院退休老中医王医生在网点现场为老年客户义诊,结合每位问诊老人的病史,提出合理的诊疗意见。王医生还向老人们普及糖尿病、高血压等疾病健康知识,现场气氛热闹温馨,切实提升老年客户群体的幸福感和获得感。

在义诊现场,惠丰支行“小圆服务队”成员热情地向客户介绍,作为“适老化”服务网点,不仅提供老花镜、血压计、急救箱等助老用品,还配备象棋

和各种书籍、报刊。另外,“小圆服务队”成员还定期开展上门服务活动,通过发放宣传折页、“面对面”讲解等形式,向老年客户详细介绍防范电信网络诈骗、识别真假人民币、远离非法集资等金融安全知识,切实提高老年客群的金融知识水平和风险防范能力。

近日,该行海复支行接到一位邱女士的求助,她的父亲在上海某养老院休养,忘记了用于支付生活费用的存单密码,因本人行动不便,无法前来银行“解密”。海复支行工作人员了解情况后,驱车100多公里赶赴上海上门服务,解了邱女士及其父亲的燃眉之急。邱女士对此连连称赞:“启东农商银行的服务太暖心了!” 黄玲 滕奇德

## 肥西农商银行 “政信贷”助推高新技术企业发展

“这200万元信用贷款,帮我解了燃眉之急。”近日,安徽鲸梦科技有限公司负责人袁先生对安徽肥西农商银行客户经理说。

该公司是一家专注于物联网技术在轨道检测及运营维护中应用的高新技术企业,其产品及服务在提高轨道检测效率、降低维护成本方面展现出巨大潜力。为加快发展进程,该公司急需一笔研发资金,急得袁先生愁眉不展。

该行在一次走访中了解到该公司的情况后,立即派出客户经理与袁先生进行沟通与交流,迅速为其发放200万

元“政信贷”。

据悉,“政信贷”是一款依托政府增信、风险补偿和业务补助等方式,引导银行机构、融资担保机构进一步提升中小微企业、“三农”主体融资服务水平的财政金融产品,该产品通过合肥市中小微企业融资综合服务平台运作,鼓励商业银行发放纯信用贷款。此类信用贷款的发放,极大地缓解了企业的资金压力,加速企业的发展壮大进程,充分体现该行服务实体经济、助力科技创新的承诺。

今年以来,该行已累计发放“政信贷”49笔、金额1.23亿元。 朱明章 丁娟

## 香河农商银行 让普惠金融有广度更有深度

近年来,河北香河农商银行始终坚守“立足‘三农’、服务中小企业”的市场定位,深耕本土,坚守主业,不断提升服务“三农”的能力和水平,争做普惠金融的“先行者”。

目前,香河农商银行在全县相继建成100多个普惠金融服务站,金融便民服务站,布放各类机具200余台,集基础业务办理、生活缴费、投资理财、金融知识宣传于一体,提供“一站式”服务,让群众在“家门口”就能享受到金融服务。同时,该行根据农村客户的金融需求情况,灵活设置网点类型,改善网点功能分区,实现金融服务场景化、生态

化的高度融合。在此基础上,该行依托“双基”共建,逐村、逐户开展信用评定,改善农村信用环境,创建信用村、信用乡(镇)、信用示范区,坚持金融服务“增量扩面、提质降本”,推动全域授信,拓宽普惠金融服务广度。

为提高服务效率,该行大力推广手机银行、网上银行、微信银行等全方位、多层次的电子服务渠道,为客户提供24小时在线服务,通过移动终端为客户提供信息及影像采集实时办理服务,突破客户服务的时空和地域限制,拓展普惠金融服务深度,真正实现金融服务“零距离”。 王力

## 恭城农商银行 提升公众防灾避险能力

近日,广西恭城农商银行开展“人人讲安全,个个会应急——着力提升基层防灾避险能力”主题宣教活动,旨在增强群众安全意识和防灾避险能力。

该行“线上+线下”齐发力,线上,利用微信群、朋友圈,向群众科普防灾减灾应急知识;线下,在各个网点设立“防灾减灾”宣传展板的时,还在县城商贸集中区文武广场通过悬挂宣传标语、发放《防灾减灾宣传手册》、宣讲逃生知识等方式,向周边商户和居

民普及灾害事故危害和安全防范技能,致力于提高公众安全意识和应急处置能力。

“今后,恭城农商银行将持续加大安全生产的宣传力度,联合社区、企业广泛开展具有行业领域特色的群众性安全生产共建共享活动,切实提高公众安全意识和应急处置能力,营造‘生命至上、安全发展’的浓厚氛围,形成‘人人讲安全、个个会应急’的良好局面。”该行相关负责人说。 刘曼霞

## 万源农商银行 堵截一起冒充警察诈骗案件

近日,四川万源农商银行堵截一起冒充警察诈骗案件,帮助客户张女士挽回20余万元“血汗钱”。

当天上午,张女士急冲冲地来到该行营业部大厅,神色慌张地说:“我要开通手机银行转账。”该行运营管理部反诈人员发现,和张女士联系的电话号码归属地在境外,于是明确告诉她遇上骗子了。

原来,在这天上午,张女士接到一个自称是某市公安局“警察”的人打来

电话,准确地说出了张女士的姓名和身份证号码,告知她有一张银行卡被别人拿去做了违法的事情,现在该案已移交“成都警方”处理,让张女士全力配合办案。接着“成都警方”就打来电话,称为了保障张女士的资金安全,让她立即到银行柜台开通手机银行将所有存款转入“安全账号”。庆幸的是,大家合力堵截了这起电信网络诈骗案件。 刘一江 雷远霜

## 永济农商银行 推动信贷投放“换挡提速”

自今年第二季度以来,山西永济农商银行立足支农支小定位,创新营销方式,全力推动信贷投放“换挡提速”。

该行进乡村、进商超,深入企业,依托整村授信和“网格化”营销,深入了解客户金融需求,定员、定岗、定责,形成“人人有片区、人人有任务”的工作氛围,稳步拓展客户市场。

该行创新营销方式,建立“双线”全覆盖营销模式,线下,在村庄出入口、村委会门口、商超门前、饭店门口、活动广场等人流聚集的地方开展贷款产品宣传活动,与客户积

极沟通,寻找合作机会。同时,该行利用各种资源优势,以优质客户为合作对象,深挖存量客户价值,积极拓展新增客户;线上,该行通过微信、抖音和手机短信推送金融知识和产品信息,实现宣传“无死角”。

为加强与农户客户开发与维护,该行客户经理提前对辖区农户种植养殖、产业规模、资金需求等情况进行全方位了解,精细划分,建立台账。另外,该行内勤人员根据系统导出台账,通过电话邀约客户办理社保卡,对于行动不便的人群,该行提供上门服务。 何红星