实习编辑：张闻 2024年8月6日 E-mail：zhgnxb@126.com 中国农村信用合作报

南丰农商银行
创新升级适老金融产品

为提升适老金融服务的获得感与满意度，有效满足县域老年群体的金融服务需求，江西南丰农商银行通过运营“百福·金色年华”老年人驿站，精准对接老年人的金融需求与相关服务建议，进一步推动该行适老服务优化升级。

近日，该行与南丰县老年体协合作，将原有的适老金融产品——“百福·金色年华存”进行了升级，推出了“百福·金色年华存2.0”。该产品面向60周岁以上的南丰县老年体协成员，不仅定时定额为产品使用者发放优惠券并配送相应存款积分，还具有门槛低、利率高、享收益的特点，可以帮助老年客户安享一份增值收益，科学打理“养老钱”。通过与南丰县老年体协联合推介，南丰农商银行在该产品发布当天就成功为客户发放优惠券100余张，惠及老年人100余人。 **彭天涛**

泗水农商银行高峪支行
送金融服务进敬老院

“赵大爷，抬头看这里，咱拍完照录完像之后，一会儿就能激活社保卡，到时候您就可以领取政府补贴了。”这是发生在泗水县高峪镇敬老院的一幕。

原来，身患残疾的赵大爷近期要开立社保卡领取政府补贴，奈何自己行动不便，这下子可犯了难。了解到赵大爷的情况后，山东泗水农商银行高峪支行立即组织员工开展上门服务。考虑到赵大爷现居住在敬老院内，该支行工作人员还为敬老院的老人们准备了T恤衫、鸡蛋面等生活用品。同时，结合“反诈宣传月”活动主题，该支行工作人员还给敬老院的老人们带去了一场别开生面的反诈金融课。

“移动金融服务队不但缓解了老赵的燃眉之急，还给敬老院的老人们带来了慰问物品、宣传了金融知识，让他们感受到了来自社会的关爱。”泗水县民政部门工作人员对泗水农商银行高峪支行主动承担社会责任的行为给予了高度认可。

下一步，泗水农商银行还将继续倡导公益理念，积极履行社会责任，开展志愿服务，为人民幸福、社会和谐贡献农商银行力量。 **魏祥**

滨海农商银行
选派“金融委员”提升服务质效

为了让金融服务更加契合群众需求，提升金融服务质效，江苏滨海农商银行选派15名政治素质过硬的支行行长挂职镇(区、街道)党(工)委委员，挂职时长为两年。

挂职期间，该行挂职人员将充分发挥“政银村户”之间的金融“桥梁纽带”作用，演绎好“宣传员”“联络员”“参谋员”三个角色，配合做好基本村情、发展需求、意向项目、支持政策“四张清单”；推动党建共建往深里走、普惠金融往实里走、乡村振兴往地里走。该行挂职人员将扎实推行“三查”制度，扩大客户群体、转换工作思路、带动市场营销，致力打通金融服务经济高质量发展的“最后一公里”。 **刘伟**

赣县农商银行
外拓营销满足客户金融需求

今年以来，江西赣县农商银行以常态化开展“普惠金融万里行”活动为抓手，通过灵活的机制、丰富的产品、暖心的服务，全方位满足在外客户的金融需求。

该行创新推出了为赣县籍外出创业人群量身定制的贷款产品，通过融入赣县区各级政府召开的“三请三回”座谈会、与赣县驻外商会签订战略合作协议等方式，对赣县区在外人员情况进行精准摸底与梳理。根据赣县区外出人员摸底情况，该行员工“兵分多路”前往广州、东莞、深圳等地，全面对接满足企业、商户及群众的生产经营和金融服务需求。截至6月末，该行共开展7次外拓营销活动，新增授信2461.7万元。 **郭守荣**

钟祥农商银行南湖支行
上门送便利 服务“零距离”

自“六访六增、四下基层”活动号角吹响以来，湖北钟祥农商银行南湖支行迅速响应，大力弘扬“挎包精神”，组织干部员工遍访辖内各类经营主体，推动金融服务工作再上新台阶。

钟祥农商银行南湖支行位于南湖开发区，辖内共有各类企业72家，是钟祥市三大工业园区之一。为做好园区企业服务，该支行成立企业服务专班，一方面对存量企业客户进行回访，了解企业经营现状；另一方面对新入驻企业进行拜访，上门进行金融服务。今年以来，该行共为相关企业发放贷款9笔、金额2415万元。 **杨静**

“适老化”服务传递金融温度

人民银行乐山市分行指导辖内银行机构
优化老年客户支付服务

近年来，人民银行四川乐山市分行以满足老年人支付服务需求为目标，积极指导辖内银行机构全面深入打造安全、高效、无障碍的老年客户支付服务环境，让“适老化”金融服务有精度、有力度，更“有温度”。截至目前，全市所有人民银行网点均已建成老年人支付服务标准型网点，其中13个人民银行网点建成四川省银行机构老年人支付服务示范型网点，服务范围覆盖11个区县。

“妹妹谢谢你，银行的这个功能太方便了，以后我再也不用担心签字问题了。”不会写字的张大爷在乐山农商银行网点工作人员的悉心引导下，使用柜面配置的指纹验证设备代替签字，这样省心的操作得到了张大爷的连声夸赞。在乐山农商银行辖内的各家营业网点，老年客户可以在具有语音提示以及大字显示的多功能自助机上进行轻松操作，办理账户余额查询、存折打印、定期转存和缴纳水电费等业务。同时，该行还开通了老年人业务“绿色通道”及爱心窗口，配备了老花镜、放大镜、血压仪等助老物品，营造出温馨的适老金融服务氛围。除此之外，中国农业银行乐山分行还在偏远乡镇设置了“惠农通”服务点，让留守老人在“家门口”就能方便办理小额现金支取、话费充值等业务，切实拉近了老年群体与高质量金融服务的距离。

在中国农业银行马踏支行营业厅内悬挂的写有“服务优质高效，为民排忧解难”的锦旗，缘于井研县八旬老人彭婆婆发自内心的感激。年初，彭婆婆带着其老伴的社保卡来到该支行支取生活费用，几次错误操作导致其老伴账户被锁定进而无法取款，该支行了解到这一情况后，快速安排工作人员进行上门服务，及时为其办理了密码重置业务，缓解了彭婆婆的燃眉之急。今年以来，乐山市银行机构共开展“情暖‘银发’”上门服务514余次，提供远程视频服务695人次。

近年来，人民银行乐山市分行始终坚持“宣传下沉”的服务理念，鼓励辖内银行机构深入街道社区、老年大学、养老院等场所，以集中宣讲、“面对面”释疑解惑等形式开展宣传活动，取得了显著宣传成效。今年以来，全市银行机构围绕手机银行业务办理、防范电信网络诈骗等主题开展金融知识宣讲1288余次，宣传覆盖老年人达5.35万人。

下一步，人民银行乐山市分行将引领辖内金融机构聚焦重点领域、重点场所和老年用户体验优化等工作，更好地解决老年人支付服务的难点与堵点，切实提高老年人的金融服务获得感、幸福感和安全感。

（人民银行乐山市分行供稿）

睢宁农商银行擦亮为民底色
提升“适老化”金融服务水平

按照江苏省农信联社开展适老服务便利化长效活动的相关要求，江苏睢宁农商银行坚守“金融为民”初心，努力增强老年群体的获得感、幸福感和安全感，让老年群体共享社会发展成果、安享幸福晚年。

该行严格按照《江苏省银行业适老网点文明规范服务评价指标》的相关要求，通过高标准的厅堂环境和服务设施，丰富辖内各银行网点的相关功能。在环境适应性改造上，该行科学合理地组织和设计主要功能区，设置无障碍通道并安装扶手，方便老年客户进出和行动；设置便民服务区，为老年客户提供茶水服务，对厅堂照明、色彩搭配等进行调整，进一步营造温馨、舒适的厅堂环境。除此之外，该行加强对营业网点的环境整治，辖内38个营业网点全部设置了适老服务专区，并配备了舒适的座椅120套、放大镜80个、不同度数的老花镜120余副，以更好地满足老年群体的全方位服务要求。

为提升适老服务水平，保证服务流程的规范化，睢宁农商银行针对性地开展适老服务组织培训课程，包括服务礼仪、沟通技巧、应急处理等内容，提升该行工作人员的适老服务水平。同时，该行进一步优化服务流程，开通“VIP绿色通道”并设置爱心窗口，优化服务流程、简化业务手续和预约服务，大幅提升了老年客户办理金融业务的效率。目前，该行已为超过5000名老年客户办理了相关金融业务。

针对因患病、行动不便等无法前往银行网点办理业务的老年客户，该行工作人员核实情况后及时为其提供上门服务。例如，睢宁农商银行庆安支行工作人员为行动不便的老年人上门重置社保卡密码，解决了老年客户生病住院无法进行账务结算的难题。此外，睢宁农商银行建立了紧急联系人机制，依托“小圆服务队”建立老年人联系档案，不仅可以及时了解老年客户需求，也可以在老年人遇到问题时及时联系其家人，进而更好地保障老年客户群体的生命及财产安全。据统计，仅2024年5月份，该行“小圆服务队”就累计为老年客户提供上门服务30余次，发放“爱心服务卡”500余张，布放“放大版”老年客户柜面常见业务资料300余份，建立老年客户联系档案151份。

下一阶段，睢宁农商银行将持续完善和创新适老服务举措，不断提升老年客户的满意度和获得感，为构建和谐美好的适老金融环境贡献力量。 **段铜铜**

为深入践行“以人民为中心”的发展理念，切实履行金融服务职能，近日，广西隆安农商银行选派业务骨干组成代收小组，深入隆安中学三个校区为2024级高一新生提供代收学杂费、住宿费服务，全力为“平安开学季”保驾护航。此次活动隆安农商银行工作人员累计为该校2582名学生提供了相关代收服务。图为代收现场。 **卢丽婷**

大同农商银行
精细化运营管理推动业务发展

为全面推动运营管理转型，提升金融服务质效，山西大同农商银行深入贯彻落实山西农商联合银行运营管理工作要点，积极开展营业网点“七项优化”工作，多措并举提升运营管理工作精细化水平，助推全行业务经营实现高质量发展。

为进一步提升运营工作质效，该行不断拓展渠道建设，与大同市苏宁易购、国瑞物业等企业持续开展异业联盟“银企”联动项目，建立9个商户运营群，汇聚3800户商户。该行创新金融品牌宣传路径，开展各类型直播共计149场，累计点赞量超过300万次，客户流量达39万人。

该行始终坚持将提升服务质量作为重点工作来抓，通过加强员工培训、提升服务标准、改进服务流程等措施，创建标准化文明服务网点，全面提升金融服务品质和客户满意度。

今年以来，该行结合省行要求，进一步加大对全行营业网点的督导力度，建立了服务监督检查机制，按照文明服务考核方案，按月、按季通过现场和非现场的方式对被查网点进行打分、排名，累计评选辖内先进网点10家并给予其相应奖励。 **范磊**

阳朔农商银行
金融赋能文旅产业显成效

今年以来，广西阳朔农商银行认真贯彻落实《桂林世界级旅游城市建设发展规划》部署，助力打造“宜业、宜居、宜乐、宜游”的良好环境，积极推动阳朔县打造世界级旅游城市高质量发展先导区工作迈上新台阶、取得新成效。

阳朔农商银行牢固树立和践行“绿水青山就是‘金山银山’”的发展理念，发放1.10亿元贷款大力支持县域景区周边乡村景观规划、排筏“油改电”项目升级改造、基础配套设施建设，促进人与自然和谐相处。该行大力写好绿色金融文章，先后创新推出“山水民宿贷”“游船贷”“小朔易贷”等信贷产品，持续发挥“绿色信贷示范支行”带头作用，为绿色生态农业、旅游业提供金融支撑。

该行充分践行“金融为民”服务理念，进一步优化支付服务，设置100元、300元和500元三种“零钱包”规格，并在全辖网点开通“零钱包”兑换服务“绿色通道”，针对阳朔镇、白沙镇等需求旺盛的乡镇网点进行“零钱包”重点配备，并在节假日、旅游旺季等人流高峰期增设“零钱包”兑换专窗，实现“即来即兑”快捷服务。截至目前，该行辖内13个营业网点已为各类群体兑换小额现金196.89万元，全力满足老年人、外籍来华人士等群体多样化现金服务需求。

阳朔农商银行充分发挥地方金融主力军作用，不断推动“农文旅”融合业态高质量发展，重点支持罗兰夏朵、美动文化等文旅融合项目建设，服务渔火节、花卉苗木节等文旅节庆活动，助推旅游业实现丰富性和多元化发展。近三年来，该行累计发放12.62亿元支持民宿酒店、餐饮店、旅行社、文创店壮大经营规模，与各景区连点成线、连线成片，形成产业集群，助力当地旅游业发展驶入“快车道”。 **黎桂阳**

怀来农商银行
加强金融服务 拓展业务市场

今年以来，河北怀来农商银行精准把握市场需求，加强金融服务场景建设，推动市场拓展业务全面发展。截至6月末，该行新型收单活跃商户1.02万户，手机银行活跃用户3.15万户，中间业务收入707.82万元，数字人民币钱包签约3.28万个，代理保险业务收入86.20万元，新增社会保障卡1.66万张。

该行员工深入市场进行调研，搜集数据进行分析，精准识别并满足不同客户群体的金融需求。针对“三农”领域，该行推出了一系列特色信贷产品，如“草莓贷”“农资经营贷”“玉米收购贷”等，为农业生产提供全方位的金融支持；对于中小企业客户，该行推出了“京西商户贷”“怀商贷”等产品，进一步解决了企业融资难题。同时，针对个人客户，该行不断丰富存款、保险等产品，并为其提供个性化金融方案。

该行积极与县域企业、政府部门建立紧密的合作关系，通过资源共享、互利共赢的方式，拓展市场空间；借助进乡村、进代发工资单位、进社区开展绑卡体验有奖活动等，进一步拓展业务市场，增强客户黏性，提升客户体验度。 **车敏**

建德农商银行
开展客户营销专项活动

为持续扎实做好金融“五篇大文章”，牢牢把握推进金融高质量发展这一主题，今年以来，浙江农商联合银行辖内建德农商银行积极开展助力高质量发展客户营销专项活动。

建德农商银行辖内设有40个营业网点，161个“丰收驿站”，可基本满足老年人足不出村办理存取款、缴纳水电费等金融服务需求。同时，该行通过加强“政银”合作，将涉及医保、社保等40余项业务“搬”进银行网点，真正做到“想客户之所想、急客户之所急”。

该行通过“线上+线下”齐发力，提供高质量金融服务。线上，该行员工营销市民卡、理财、存款等业务；线下，走村入户“面对面”为客户提供上门服务。目前，该行已在全市实现市民卡84.14%的覆盖率，真正做到了为客户提供“足不出户”的闭环金融服务，提升客户尊享感。

该行积极推广“企业互联”“丰收互联”“浙企智管”等生态场景服务平台的应用。截至目前，该行共开通“丰收互联”账户28.13万户，“企业互联”账户1.21万户，进一步推动数字金融发展。 **黄建芬 马晓娇**

（上接1版）

富顺农商银行深耕普惠金融，将普惠贷款作为支持农业农村和乡村振兴的重要抓手。该行着眼于地方产业转型发展的趋势，量身定制信贷产品和金融服务，有效满足资金需求，大力推广“蜀信e·小额农贷”等信贷产品；各支行发挥人熟、地熟、情况熟的优势，对接辖内乡镇党委，大力开展整村授信工作，分层分类建立营销台账。同时，该行积极拓展电子银行业务，加强手机银行、“惠支付”收单业务等黏性产品的联动营销，以更全面的产品和更细致的服务满足客户多样化需求，不断提升老百姓的体验感和满意度。截至目前，富顺农商银行共投放涉农贷款超72000笔，余额79.85亿元，较年初增加了1935万元。

靶向发力排忧解难 为小微企业铺设“成长路”

小微活，就业稳，经济兴。富顺农商银行始终坚守“服务中小微企业”的市场定位，把使命记在心里、责任扛在肩上，抓重点、解难点，精准施策，助力中小微企业“茁壮成长”。

走进天翔陶业制品有限公司(以下简称：天翔陶业)，各式各样的陶制品琳琅满目，车间工人在各自岗位上忙碌着。企业发展初期，销售渠道仅限于富顺县城周边，随着近几年的经营发展，产品种类越来越丰富，客源也不断增加，遍布周边省市。“原来的生产效率跟不上交货进度，我们在扩大厂房规模后又购进了一批新设备，准备大干一场。谁知回款突然出了问题，让我有些措手不及。新的订单需要购进原材料投入生产，急需300万元资金。”天翔陶业负责人邱明理回忆道。

富顺农商银行客户经理在对辖内小微企业进行走访调研时，了解到邱明理的相关情况，在其公司经营场所是流转土地并缺少抵押物的情况下，为其量身定制金融服务方案，以纯信用的方式向天翔陶业发放了一笔300万元的经营贷款，并为其开通信贷业务“绿色通道”，不到3天时间，资金便到达了邱明理的银行账户，切实解决了其后顾之忧，让天翔陶业真正实现了“翱翔”。

小微企业量大面广，融资需求呈现“短、小、频、急”的特点。针对当前小微企业遇到的难题，富顺农商银行分类施策，强化定向支持，不断创新普惠金融服务模式，满足小微企业多方位的金融需求。一方面，该行高频对接走访小微企业，强化重点客群对接，建立重点行业客户走访台账，开展“清单式”对接，做好特色产业客群专项营销；另一方面，该行丰富贷款产品，结合实际，对相关信贷产品参数进行优化调整，大力推广“税金贷”“园保贷”“社保贷”等信贷产品，进一步丰富产品体系。截至目前，富顺农商银行累计授信企业客户数133户、金额23亿元。

用心用情倾力扶持 为学子圆梦注入“强心剂”

一年一度的高考落下帷幕，万千学子静候佳音逐梦未来。富顺农商银行秉承“有需者助、有难者帮”的原则，立足富顺实际，多措并举为莘莘学子圆梦护航。

“请问一下，我想帮我的女儿办理助学贷款可以吗？需要什么条件？”一天上午，富顺农商银行营业部接到了一通咨询电话。原来，该客户的女儿今年成功考取四川师范大学，但收到录取通知书后，一家人却是喜忧参半，喜的是孩子成功考上了心仪的大学，忧的是学费成为家里的一大难题。在了解情况后，富顺农商银行工作人员随即向客户详细介绍了关于生源地信用助学贷款的相关政策、办理要求及相关程序，并帮其预约了办理时间。当天下午，客户便带着女儿在富顺农商银行营业部顺利办理了每年8000元的全额贴息助学贷款。

为有效解决家庭经济困难大学生“入学难、上学难”的问题，实现“不让一个学生因家庭经济困难而失学”的工作目标。多年来，富顺农商银行积极落实生源地信用助学贷款政策，帮助家庭经济困难的孩子能够顺利进入大学并完成学业，为学子圆梦大学助“一臂之力”。截至目前，该行已累计发放生源地信用助学贷款4705.18万元，占县域生源地信用助学贷款的43.54%。

迈入新时代新征程，富顺农商银行一如既往地坚守“金融为民”初心，践行普惠金融使命，深刻把握金融工作的政治性、人民性，胸怀“国之大者”，强化使命担当，凝心聚力、求真务实，持续深入推进普惠金融高质量发展，助力金融强省建设，为奋力谱写中国式现代化四川新篇章贡献新的更大力量。