

### 东光县农信联社 推出“大字版”柜员机

2024年以来,河北省东光县农信联社聚焦老年客群面临的“数字鸿沟”问题,结合老年客户“找不到”“看不懂”“听不明白”等操作难点,聚焦老年客户服务痛点、金融诉求等关键问题,为老年客户设置专属的“大字版”智慧柜员机,界面简洁实用,字体适度放大,功能一目了然。

该联社推出超大字体“简易版”手机银行,简化操作,显示转账汇款、查询明细等常用功能菜单,为老年客户提供方便快捷的个性化服务,帮助老年客户跨越“数字鸿沟”。

### 万年农商银行 解决老年客户金融服务需求

为深入贯彻落实各项普惠金融政策,目前,江西万年农商银行主动延伸服务触角,联合万年县人社中心对辖内六乡六镇村组、社区老年客户上门办理第三代社保卡换卡工作,在大力拓展自身业务的同时,打通了金融服务“最后一公里”,真正做到让群众少排队、少跑路,有效解决老年客户的金融服务需求。截至2024年末,万年农商银行累计上门服务1500余次,更换社保卡4000余张。

一直以来,万年农商银行始终坚持“以客户为中心”的服务理念,耐心倾听客户需求,及时解决客户困难,用心用情,细致入微地为广大客户提供高品质、高效率的金融服务,努力提升客户的获得感、幸福感、安全感,使农商银行真正成为老百姓心中的“暖心银行”。

## 三都农商银行多措并举 让“适老化”服务更有温度

为认真落实养老金融工作要求,进一步弘扬孝亲敬老传统美德,营造良好社会氛围,近年来,贵州三都农商银行从细节做起,优化配套服务产品和设施,提高服务水平和效率,主动对接、精准服务,让老年客户享受更温暖、更舒心、更便利、更安全的“适老化”金融服务。

三都农商银行强化网点标准化服务,在营业大厅内为老年客户配备爱心座椅、老花镜、放大镜等各类服务设施及物品。在充分考虑客户实际情况和尊重客户意愿的前提下,该行优先为老年客户办理业务,同时安排工作人员轮值大堂经理,一对一辅导老年客户使用

智能机具办理业务,提高办理效率。根据客户需求,特别是针对老年人及行动不便的客户,三都农商银行将物理网点业务搬到百姓“家门口”,为客户提供社保卡开立、银行卡激活等一系列金融服务,解决他们的出行烦恼与出行成本。

自开展“零钱包”服务以来,三都农商银行积极响应,在营业网点常态化配置一定数额的“零钱包”,实现零钱即来即兑,兑完即走。同时,该行向老年客户大力推广“零钱包”兑换服务,小小的“零钱包”不仅为老年客户提供了更加便捷的现金使用体验,更是让老年客户感受到该行温暖的服务。

为进一步提高老年客户的防诈能力,三都农商银行通过柜面、厅堂、上门服务等方式,为老年客户发放反诈宣传手册,结合案例讲解诈骗新手段,如保健品推销诈骗、虚假投资理财诈骗、冒充亲友诈骗等,揭示诈骗行为特征,告知防诈指南,用通俗易懂的语言向老年客户宣讲反诈知识,进一步增强老年客户的反诈意识。

下一步,三都农商银行将持续提升“适老化”金融服务水平,更深入地研究和把握老年客户的实际需求,提供更精准的金融产品和服务,以实际行动谱写好养老金融新篇章,真正成为老年客户的暖心人、贴心人、知心人。

## 梓潼农商银行 员工上门服务获好评

日前,在四川梓潼农商银行仁和支行大新网点的营业厅内,人头攒动,数十位客户正有条不紊地办理着金融业务。忙碌而有序的氛围突然被一位客户打断,他越过人群来到客户经理面前,一边小心地向其他客户表达歉意,一边向客户经理询问老人如何补办社保卡。

经过沟通得知,该客户九十多岁的父亲因患上疾病需送往医院住院治疗,临

出发前,却始终未找到社保卡,担心无法在医院办理入院手续及“新农合”报账,于是该客户这才慌忙跑到网点咨询。对此,该支行负责人立即安排两名工作人员与客户一同出发,上门为老人办理补办社保卡。

由于青云村地处三县交界,尚未完全通公路,该支行员工几经辗转才来到客户家中,在确保手续合规的前提下,为老人补办了社保卡,让老人在入院前顺利拿到了自己的社保卡,老人和客户激动地握着工作人员的手连连感谢。

近年来,梓潼农商银行持续加强金融服务,不断完善普惠金融服务体系建设,着力优化了一系列特殊群体金融服务机制和流程,有效提升了人民群众金融服务可得性和获得感,得到地方党政、群众的高度认可,让“四川农商银行,四川人民自己的银行”这块“金字招牌”更加深入人心。

下一步,梓潼农商银行将持续提升“适老化”金融服务水平,更深入地研究和把握老年客户的实际需求,提供更精准的金融产品和服务,以实际行动谱写好养老金融新篇章,真正成为老年客户的暖心人、贴心人、知心人。

### 赣县农商银行 堵截一起“高额贷款”诈骗

近日,江西赣县农商银行储潭支行成功识别并堵截一起“高额贷款”诈骗事件,为客户避免了个人银行账户信息泄露及账户资金损失风险。

事发当天,一名中年男性客户来到赣县农商银行储潭支行柜台要求调整非柜面额度为50万元。为确保客户资金安全,该支行工作人员详细询问了客户调额需求、交易用途等情况,客户表示,急需资金周转要调高额度,方便后期转账。通过进一步沟通了解,客户说出其收到某行“高额贷款”授信额度的短信,正好自己急需办理贷款用于资金周转,便来到该支行调整转账额度。该支行工作人员在征得客户同意后,查看了短信内容,立即判断客户遭遇了“高额贷款”诈骗,向其说明银行不可能通过短信授信贷款额度,耐心向客户讲解类似诈骗案例及多种新型诈骗手段,劝阻客户遇到不明短信不点、击、不回复。客户顿悟后连忙致谢,表示自己急需用钱才让那些诈骗分子有了可乘之机。

2024年以来,赣县农商银行积极践行“金融为民”理念,通过优化金融服务、创新宣传方式、深化“警银”合作等举措,深入开展防范电信网络诈骗宣传工作,切实保障客户资金安全与合法权益。

黄赣红 黄海珠

### 崇左农商银行 慧眼识诈守护客户“钱袋子”

日前,广西崇左农商银行桥头分理处成功劝阻一起向老年人高价售卖保健品的诈骗案件,用实际行动守住了老年客户的“钱袋子”。

事发当天,客户肖大叔(60多岁)来到该分理处办理取款业务,工作人员主动上前协助询问取款用途,了解到肖大叔被不明身份人员通过网上添加微信方式,向他推销保健品,且肖大叔此前已通过微信转账方式向对方支付了1万多元。该分理处工作人员意识到肖大叔疑似被骗,于是一边安抚肖大叔,一边联系当地反诈中心协助劝阻,同时向肖大叔讲解防骗知识,告知其如需购买保健品可通过药店或者医疗机构购买。

在该分理处工作人员和当地反诈中心人员的劝阻下,肖大叔意识到自己被骗,放弃了取现。此外,当地反诈中心人员联系卖药方,成功追回肖大叔此前线上支付的“购药款”。

该分理处工作人员的风险识别和可疑交易拦截能力成功为客户群众挽回了损失,获得当地反诈中心高度评价。事后,肖大叔特意回到网点,向该分理处工作人员表示感谢。



近期,山西侯马农商银行携手路西街道晋都路社区党委,共同开展“党建共建育新风 竹画清廉润初心”系列活动。该行党员干部通过亲手制作并互赠竹条画,营造了浓郁的文化氛围,进一步引导党员们心怀敬畏、保持警醒、坚守原则,从而加强自我约束,共同培育廉洁之风。图为活动合照。

## 青田农商银行 开展“白名单”贷款专项排查

“感谢农商银行的提醒,让我们避免了资金损失。”近日,家住浙江省青田县阜山乡的老陈激动地说。老陈是一名普通的农户,最近办理了一笔浙江农商联合银行辖内青田农商银行的“白名单”贷款。青田农商银行通过大数据模型发现老陈与贷款中介有过来往。于是,该行工作人员及时上门提醒,避免了老陈的贷款资金被骗。

据悉,“白名单”贷款具有在线申

请签约、实时审批放款、全流程线上办理等特点,深受广大农户的喜爱。截至2024年11月末,青田农商银行通过“白名单”向9231农户发放贷款10.35亿元,向2344户农村个体工商户发放贷款3.08亿元,有效促进了农村发展和农户增收。

近期,青田农商银行开展了针对农户和小微企业的“白名单”贷款专项排查工作。该行审计人员通过档案调

阅和现场核查等方式,实地走访农户和个体工商户,了解客户信息,关注借款是否被资金中介骗取贷款、实际情况是否与调查一致,是否了解银行的信贷政策等情况。

该行此次审计聚焦面向农户和小微企业的“白名单”信贷业务,旨在服务“三农”、助力乡村振兴,并揭示了业务风险,有效地提升了信贷服务水平。

梁致硕

## 安泽农商银行找准工作定位 让审计工作更加深入人心

2024年以来,山西安泽农商银行积极发挥党委审计委员会的引领作用,立足主责主业,找准工作定位,围绕“如何让审计更加契合发展、如何让审计更加全面高效、如何让审计更加权威深刻、如何让审计更加担当有为”的审计工作必答题,不断提高审计工作能力与服务水平,在为该行经营发展保驾护航的同时,也让审计工作更加深入人心。

该行积极发挥党委审计委员会在“统筹协调和督促落实”方面的积极作用,并以“如臂使指、如影随形、如雷贯耳”为行动指南,促进各项审计工作的落实。2024年,该行共召开党委审计委员会4次,对年度审计工作计划、审计项目推进、重点问题整改推进等工作进行了详细部署,确保审计工作顺利开展。

按照山西农商联合银行“精心、做好事前准备、精细管控审计过程、精准实施审计定性、全力打造审计精品”的工作指导思想,该行在审计工

作开展中始终严守质量生命线,把审计质量要求贯穿于审计工作全过程,严格审计程序、规范审计行为,加强统筹谋划,抓好项目实施,不断拓展审计广度和深度,深入挖掘表面现象背后的深层次问题,在查清查准“是什么”、审深审透“为什么”的基础上,积极建言献策,服务发展。同时,该行将研究与审计相结合,积极探索开展研究型审计,并将研究成果定期汇报,进一步促进了审计工作的纵向深入。截至2024年末,该行已完成审计项目15项,下发管理建议书20份,有效发挥了审计在风险预警与防范中的价值作用。

审计整改是集中体现审计成效的一项重要工作,每项审计工作结束后,该行总审计师及时签发风险提示书,向董事会及高级管理层报告问题,向稽核审计部下发整改通知书,向条线管理部门反馈问题,并进一步明确整改要求、整改时限,持续跟进问题整改进度。同时,该行

党委审计委员会也在督促问题整改方面做了大量的工作,特别是通过成立问题整改考核领导小组、不定期召开问题整改联席会等方式,广泛凝聚整改合力,着眼于拔除“病根”,促进源头治理,深化标本兼治,进一步提高了该行的问题整改深度,也为今后的合规管理工作敲响了警钟。

该行要求审计人员具备“过硬的政治素养、过硬的专业能力、过硬的工作作风”,引导审计人员苦练内功,增强本领,让审计人员成为政治上的明白人、专业上的内行人,并进一步提升审计人员精神状态,激励审计人员加压奋进,担当作为,以“拼”的干劲、“抢”的状态、“实”的作风推进审计工作高质量开展。同时,该行通过对审计人员履职尽责情况进行考核、对已完成审计项目进行质量评估等方式,进一步增强审计人员的责任意识、担当意识,为审计工作更好地开展注入了不竭动力。

梁霞

## “适老化”服务传递金融温度

### 阳曲农商银行 答好养老金融“民生卷”

近年来,山西阳曲农商银行深入贯彻山西农商联合银行党委部署,坚持“以客户为中心”的服务理念,紧盯老年客户需求,解决老年客户运用智能技术难、出行不便的实际问题,赢得了老年客户的一致好评。

该行在全行网点实施无障碍设施建设改造,设置爱心窗口、老年客户及孕婴童专区,配备老花镜、医药箱、轮椅、擦鞋机、雨伞等便民设施,营造温馨服务环境;设置厅堂弹性大堂经理、运营主管等引导协助人员,优先辅助老年客户完成业务办理,持续改善老年客户金融服务环境。

为延伸服务触角,该行组建移动厅堂服务队,通过柜面沟通、接听电话等多渠道获取服务需求,与客户预约时间,制定外出服务计划,提供预约式服务;整合服务资源,携带便携式智慧柜员机,为行动不便等原因无法前往网点办理业务的客户提供上门服务,满足老年客户的金融业务需求,有效突破了现场业务办理难的瓶颈,实现对老人客户服务全覆盖,

打造老年客户满意的“暖心银行”。同时,该行运营管理部按时对全县各支行外出服务情况进行总结梳理,不断优化服务流程,提高服务效率。

该行结合老年客户实际,重点明确老年客户支付安全、防范电信网络诈骗、防范非法集资等宣传主题,印制简单易懂的宣传彩页,确保宣传物料充足;采取“线上+线下”相结合的宣传方式,通过支行网点LED显示屏、柜面社区、集市、微信朋友圈、微信公众号等渠道,开展金融知识普及宣传活动,提升识诈防骗能力。在定期开展金融知识宣传的同时,该行重点结合“金融知识万里行”、防范非法集资等主题宣传活动,开展线上线下一体化宣传。

下一步,阳曲农商银行将持续关注老年客户的金融需求,不断创新服务方式,扩大服务范围,为更多客户提供便捷、高效、贴心的金融服务,让老年客户在数字化时代也能享受到便捷、高效的金融服务,让这份温暖在首邑大地持久传递。

郭健

## 凤凰农商银行 “小视频”传递“大温情”

近日,湖南凤凰农商银行新媒体运营部为无名早餐店拍摄的探店视频在该行官方视频号、抖音号一经播出,就收获了不少关注,许多网友纷纷留言寻找店铺的位置,慕名前去“打卡”。

“我做了三十多年早餐生意,从来没想到打广告,农商银行的小姑娘主动找到我,说帮我免费拍视频宣传,还劝了我很久,我开始也没放在心上,现在看了视频来买早餐的客人越来越多了,我生意也更红火了!”店主龙大爷回忆起当时拍摄视频的经过不禁感慨。

近年来,凤凰农商银行积极践行“金融为民”初心,为老百姓提供便捷高效的生产和生活金融服务,通过新

媒体为客户提供店铺宣传服务。

该行于2024年4月成立新媒体运营部,延伸服务触角,积极进行农产品直播带货、宣传金融知识,为非遗手艺人制作“非遗之光”宣传视频、为商户制作“探店系列”宣传视频并通过官方微信、抖音号进行推广,“跳出金融做金融”获得了当地群众的“点赞”。截至目前,凤凰农商银行“探店系列”宣传视频已累计发布6期,点击量超过9.7万次。

下一步,该行将继续利用好“短视频+直播”平台优势,充分发挥线下资源优势,当好客户产品“代言人”,做好凤凰文化“宣传员”,为县域经济发展持续发力,以实际行动践行普惠金融的使命与担当。

杨明

## 博野县农信联社 “小信贷”为乡村振兴助力护航

2024年以来,河北省博野县农信联社积极践行“乡村振兴主办行”的责任担当,以脱贫小额信贷为切入点,培育脱贫户内生发展动力,通过“小信贷”发挥“大作用”,为乡村振兴助力护航。

为提升脱贫小额信贷宣传的普及率和影响力,该联社积极转变宣传方式,组织员工深入田间地头,采取集中宣讲与入户走访相结合的方式,面对面为农户解读金融政策,详细介绍脱贫小额信贷的用途、办理流程及优惠政策,确保有资金需求、符合条件的农户能及时获得信贷支持;让“免抵押、免担保、全贴息”的优惠贷款政策惠及农户,真正做到“输血”变“造血”。

为进一步提升服务精准度,该联

社组织员工深入实地走访调查,详细了解农户的生产生活情况,精准识别有生产经营和贷款需求的农户,建立小额信贷工作台账,设置专人精准对接客户服务需求,最大程度地给予资金支持。同时,该联社对政府三级金融服务网络推荐且符合贷款条件的脱贫人口,做到“应贷尽贷、及时放贷”。

为提高贷款审批效率,该联社通过畅通“绿色办贷通道”,优化贷款操作流程,简化办贷手续,实行限时办结服务,为客户节省办贷时间。针对有贷款意向的农户,该联社积极与村“两委”及驻村工作队紧密合作,提前收集整理相关政策惠及农户,真正做到“让客户少跑路”。

靳娟

## 启东农商银行 以“科技+人文”帮助客户防诈骗

近日,在江苏启东农商银行永和支行营业厅内,大堂经理正向几位前来办理业务的大爷大妈耐心讲解反诈小知识。在日常工作中,他们不仅在营业厅内张贴了各种反诈宣传海报,还深入辖内学校、企业等场所,分发反诈宣传

页,普及反诈知识,帮助群众增强防范意识。特别是针对老年群体,该行定期举办金融知识小课堂,重点帮助老年客户学习反诈知识,增强他们的防范能力,守护好他们的“养老钱”。

日前,该支行成功拦截了一起利用虚假糖果公司冒充保健品销售公司的金融诈骗案件,为客户避免了10万元的损失。该支行行长表示:“有时候只要多问一句,就能避免一起电信诈骗发生,就能挽回一个家庭的‘血汗钱’。虽然有些时候我们会被客户误

解,但只要能帮助客户避免损失,这样的‘闲事’我们就要多管。”

据了解,启东农商银行依托先进的数字化技术,建立反洗钱系统。该系统能够根据客户账户的数据分析实时监测账户异常行为,自动识别账户风险,并及时提醒工作人员进行人工干预,从而有效避免客户遭受电信网络诈骗。同时,该行工作人员也发挥着重要作用,他们时刻保持警惕,以“三问二看一核对”进行人工干预,一问客户转出资金用途,二问是否知晓收款人情况,三问是否了解接收账户信息;一看前来办理业务的客户神色是否慌张、举止是否反常,二看客户是否持续接听电话或看短信;通过对办理业务的客户所留信息是否真实合理,帮助客户堵截诈骗,确保客户资金的安全。

龚晓裕 杨金燕