

## 简阳农商银行 2000元长款背后的暖心服务

“2000元算不上巨款,但你们把客户的事当成自己的事,必须点赞!”四川简阳农商银行安象街分理处,一位母婴店负责人办完退款后紧握工作人员的手连声道谢。

此前,安象街分理处ATM机管理员清机时发现2000元长款,系统无故障,客户无损失。柜员依规登记后,主动加班调取监控,核对流水,迅速锁定夜间22:05的存款交易,并初步推测客户可能未察觉存款失败。在联系持卡卡人母婴店负责人后,对方核实店员存款无误,线索中断,追查工作一时陷入僵局。但员工并未放弃,利用业务间隙梳理交易记录,比对时间轴,次日,内勤主管营业结束后留下重调监控,锁定存款人正面影像,带照片前往总店确认,最终找到三公里外分店的存款员工,对方查看回款才发现交易失败。

从伏案排查到主动核实,员工始终以客户利益为先,用专业与执着让“以客户为中心”成为可触可感的温暖,赢得客户真心赞誉。

王恒

## 龙南农商银行 “三级联动”开展“地毯式”走访

今年以来,江西龙南农商银行以“三级联动”机制推动“大走访、大营销、强收官”活动精准覆盖。

该行领导班子带队组建专项营销团队,深入园区、商圈及重点客户开展“地毯式”走访,实现营销模式从“普遍撒网”到“重点捕捞”的转变;各支行行长、部门负责人主动认领重点区域与客户,带领客户经理和业务骨干深入一线,聚焦重点行业、重点区域开展精准营销;全行上下联动,前中后台协同,通过党支部联建、上门走访等方式建立“走访—营销—转化”动态跟踪机制,每日“晒图”营造比学赶超氛围。

活动启动仅一周,该行累计走访客户450余人;唤醒并营销贷款客户104笔、金额近800万元。活动取得了阶段性成效。

朱秋红

## 响水农商银行 普及数字人民币知识

近日,江苏响水农商银行在社区街道、商铺门前开展“数字人民币走进百姓生活”主题金融宣传志愿服务活动。工作人员走出柜台,在人流密集处设置宣传点,以接地气的方式向过往居民普及数字人民币知识,助力其融入日常生活。活动中,该行志愿者携带精心准备的宣传折页、操作指南等材料深入街头巷尾,提供“零距离”宣讲服务。面对居民疑问,工作人员先集中研读材料、统一答疑口径,确保讲解准确易懂。一位抱着孩子的居民被吸引驻足,工作人员耐心解答其困惑,逐步演示注册与支付流程,帮助消除对新事物的顾虑。

此次活动既是数字人民币推广的务实举措,也是响水农商银行践行“金融为民”理念的生动体现。

吴万凤

## 从江农商银行 推动普惠金融取得实效

日前,贵州从江农商银行洛香支行组织员工走出网点,开展“支付宝碰一碰码牌”上门服务活动,以实际行动推动普惠金融深度落地。

活动期间,洛香支行工作小组携带宣传手册、碰一碰码牌深入街道商铺,围绕防范养老诈骗、假币识别技巧,以及“黔农云”APP查询涉农补贴、缴纳医保社保等实用功能,为群众提供手把手教学。走访中,经营台球室的张大哥提出急需收款码的需求,工作人员当即介绍“黔农e付”收款码的优势,并现场协助办理。

得知张大哥扩建包间存在资金缺口,工作人员又针对性推荐适配贷款产品,留下专属客户经理联系方式以便后续对接。“银行不仅上门服务收款码,还量身推荐贷款产品,太省心了!”张大哥笑着说道。

欧春娟

## 赤城县农信联社 入户换卡解民忧

在第三代社保卡换发工作中,河北赤城县农信联社城关信用社针对数万名未换卡群众,通过电话排查发现部分老人因年老体弱、行动不便无法到网点办理。为此,城关信用社组建上门服务小分队,开启“一户一策”入户服务模式,把柜台“搬”到百姓家中。

城关信用社工作人员穿梭于街巷走访平房住户。一次服务中,老人女儿身着单衣在冷风中迎候引路;进门后,阿姨递来老式输液瓶为队员暖手,质朴举动让队员倍感温暖。临别时,里屋老奶奶对着镜子的满足笑容,映照出服务的温度与群众的信赖。

该联社以实际行动践行“服务农民、造福百姓”初心,将“敬老爱老助老”美德融入每一次走访,让暖心服务持续传递。

赵爱洁 冯志宁

## 太原农商银行放“慢”脚步

# 深耕细作 赢得客户

在银行业日新月异的今天,营销拓客也迎来全新变革。山西太原农商银行顺势而为,构建起以客户为中心的立体化营销网络。随着市场日趋成熟,放“慢”脚步赢得客户情感信任,正逐步取代追求短期利益的粗放模式——用真诚服务铸就口碑,重构营销时代“快”与“慢”的辩证关系,以深耕细作赢得客户的长久托付。

“还麻烦你们帮我打枣,秋收太忙,没顾上联系,你们又上门来了。”在该行辖内支行举办的让“老客户回家”座谈会上,农户葛师傅笑着分享与客户经理的互动日常。自今年太原农商银行“让老客户回家”暨存量客户维护专项行动启动以来,该行凭借充满“烟火气”的暖心服务,已让百余位老客户重新回到“家门口的银行”。

在行业普遍追求“更快、更多、更高效”的营销竞争中,太原农商银行却选择放慢营销节奏。这种“慢”营销的

核心并非降低效率,而是深化价值。该行通过数据“画像”精准识别客户需求,线上线下联动激活“沉睡”客户,将服务触角延伸至社区、商圈、乡村的每一个角落;对社区客户实施“网格化”管理,责任到人、服务到户;对优质商圈开展批量化授信,实现无缝秒批、标准适配,且覆盖十大专属高端商城,让商户经营周转变得简单;在乡村推行整村授信模式,深入调研走访建档,让贷款不再难、服务实现零距离。

这一系列举措,充分彰显了该行对“营销节奏”的尊重——客户经理有充足时间讲解产品细节、解答客户疑问,甚至分享办贷用户的实际使用心得。这种体验重构了营销时代“快”与“慢”的辩证关系:在效率至上的行业惯性中,太原农商银行的“慢”反而形成了差异化竞争力。当多数机构为获客绞尽脑汁时,这种“慢下来”的服务恰恰创造了更优质的客户体验。

太原农商银行着力促进客户与银行之间的情感联结,持续深入挖掘客户资源,本质上是在构建一种长效服务模式,而非间歇性营销活动。这种转变的背后,是该行对营销拓客服务的重新定义:从单次交易转向长期陪伴,银行角色正由“资金提供者”向“生活服务商”转型。

传统营销以业务效率为核心指标,如今的金融服务则强调与客户关系的深度和持续性。办理业务不再是营销的唯一目的,而是银行与客户共享价值观的自然结果。例如,客户选择太原农商银行办理代发工资业务后,可能顺势开通信用卡、申请贷款,或为子女办理教育储蓄,形成业务的自然延伸与生态闭环。持续化服务具备极强的抗周期能力,能在挖潜客户资源中保持稳定性。金融服务的未来,不仅在于营销数据的稳步增长,更在于对人性化需求的深层洞察与满足。

郭睿

## 保靖农商银行 优化服务点“绿”成金



茶叶收购期间,该行员工为茶商提供点钞设备

近年来,湖南保靖农商银行紧扣县委、县政府“2+4”县域现代化产业体系及“茶旅融合”战略,扎实推进“万企兴万村”行动,聚焦保靖黄金茶全产业链金融需求,为特色产业注入金融“活水”。截至目前,该行茶产业类贷款余额达2.43亿元,惠及经营主体7581户,带动全县茶园面积突破15.5万亩,综合产值超26亿元,实现金融与产业振兴同频共振。

该行秉持“三共”理念,将金融服务贯穿产业全周期。通过简化流程、降低利率、延长周期、减费让利等方式,该行深化“一企一策”“一业一

策”,创新“党建+平台”模式,建立“县乡村”三级联动机制,每季度走访更新茶农、茶商、茶企“三台账”,实现信息采集、评级授信、精准营销“三个100%”;联动财政、金融办等单位,完善“担保—贷款—贴息”机制,形成多方合力。

围绕专业化服务,该行推出“茶农贷”“茶商贷”“茶企贷”等特色产品,制定《福祥·保靖黄金茶叶易贷》管理办法,精准匹配全链条融资需求,累计发放茶叶公司贷款74户、金额1.57亿元;发放茶叶专业合作社贷款89户、金额8335万元;发放

茶业家庭农场贷款9户、金额1100万元;发放茶叶经销商贷款2353户、金额1.76亿元;发放茶农贷款5756户、金额10.48亿元。

此外,该行打造营业部、夯沙支行两大“茶产业特色支行”,配备专业团队;营业部设黄金茶“品牌服务窗口”服务供应链,夯沙支行用苗语服务种植及茶旅产业,农忙时送资金到田间地头。与此同时,该行还创新“我们客户代言”短视频专栏,助力培育乡村“网红”直播带货,既宣传地方风貌,又拓宽茶叶销路,以金融创新为茶产业发展插上腾飞翅膀。

熊清秋

## 科技为翼 风控为基

### ——康保县农信联社贷款业务转型之路

贷款业务作为银行资产与利润的核心支柱,其健康发展直接关系到银行的生存与竞争力。当前,面对经济增速放缓、利率市场化深化、金融科技崛起及客户需求多元化的复杂形势,传统贷款模式已难以为继。河北康保县农信联社唯有转向“以客户为中心、以科技为驱动、以风控为基石”的深耕细作之路,方能在市场竞争中破局前行。

该联社运用大数据、人工智能技术开发精准信用评分模型,实现风险量化与前置拦截,大幅提升审批效率与准确性;同时突破传统央行征信报告,整合税务、社保、公积金、工商信息

及电商数据等多维信息,构建立体客户“画像”。基于客户风险等级、综合贡献度及贷款产品特性,该联社推行“一户一价”“一期一价”的精细化定价,确保风险与收益精准匹配。

该联社建立动态预警机制,对存量客户经营、财务状况及行业动态持续监控,一旦触发预警指标,系统自动报警,客户经理及时介入处置;借助区块链、电子签章等技术,实现合同签署、抵押登记、放款审核全流程线上化、自动化,降低操作风险与人为干预;贷后管理推行分类施策,按客户风险等级分配管理资源与检查频率,既强化风险防控,又

将管理转化为客户关系维护契机,通过分析资金流向与经营需求,主动提供理财、结算等综合服务,增强客户黏性;对风险贷款则灵活运用重组、转让、资产证券化等手段盘活存量资产。

作为地方金融主力军,该联社始终以服务实体经济为己任,坚守合规底线,精准对接小微企业、科技创新、绿色金融、乡村振兴等领域,在风险“稳”、服务“暖”、科技“快”、责任“重”间寻找最佳平衡点。从粗放走向精细、从产品导向转向客户导向,该联社必将在市场风云中驭风前行,成为值得客户信赖、推动经济发展的金融中坚。

陈博园

## 咸宁农商银行量身定制“微超e贷”

# 破解小微企业融资难题

“30万元额度刚好赶上旺季备货,当天就放款了,连银行流水都不用提供,这次贷款真是又简单又迅速!”咸宁市水果市场的大大姐拿到贷款后格外欣喜。她口中的这笔“及时雨”,正是湖北咸宁农商银行专为小微企业商户量身打造的“微超e贷”——这款纯信用贷款产品,仅需客户提供简单资料即可放款。近年来,该行扎根咸宁城乡,依托长年累月走访积累的客户“软信息”,深耕普惠金融所建立的独特“小数据”,形成了一套极具农商银行特色的风控模型,真正实现“有家有爱就能贷”。

作为与农商银行合作多年的老客户,王大姐的水果批发生意每逢产销

旺季便面临大额进货压力。“水果保鲜期短,旺季得一次性囤够货源,但资金周转常‘卡壳’。”今年6月,该行客户经理上门推广“微超e贷”时,她当场提交申请,当天就获批30万元额度,恰好赶上秋季水果进货高峰。

同样享受到这款产品便捷服务的,还有昊天建材市场的董某。8月,董某儿子考上大学,咸宁农商银行宝塔支行副行长杨丹上门道贺时,刚好得知他计划扩大板材库存。杨丹当即依据“微超e贷”中“子女为大学本科学历”的授信额度增加10万元的规则,将其原有的“微超e贷”额度从20万元提升至30万元。“不仅额度够用,手续还简便,这笔

钱刚好能进一批高端板材,拓宽客户群。”董某拿着放款凭证难掩笑意。

据了解,咸宁农商银行“微超e贷”聚焦本地小微企业经营主体,服务对象涵盖超市经营、早点餐饮、烟酒副食及专业市场商户,精准对接其“短、频、急”的资金需求。该产品实行纯信用模式,额度从5万元至50万元不等,根据商户经营年限、经营规模、家庭稳定情况、信用状况等标签核定,且无须提供复杂资料,甚至不用提供银行流水。

截至目前,该行“微超e贷”已累计服务573户小微商户,放款金额达2092万元,贷款余额173.87万元,覆盖水果批发、建材零售、餐饮服务等多个行业。

陈醇

## 金华成泰农商银行

## 为留学生办理开户业务

近日,浙江农商联合银行辖内金华成泰农商银行营业部成功为一名来自土库曼斯坦马雷州约洛坦区的留学生办理个人开户业务。此举标志着该行在服务共建“一带一路”国家人员方面实现首笔业务落地,为深化开放金改,提升涉外金融服务水平迈出坚实一步。

土库曼斯坦是共建“一带一路”重要伙伴,与中国在经贸、人文等领域交流日益密切。此次开户的留学生就读于浙江师范大学,是两国友好交往的生动缩影。在获悉其开户及支付需求后,金华成泰农商银行高度重视,迅速响应,专门组建涉外服务小组,优化业务流程、精简办理材料,仅用30分钟便高效完成账户开立与支付功能激活,让留学生切实感受到中国金融服务的便捷

与温度。

围绕外籍人士“开户易、支付畅”的核心需求,该行持续创新服务模式,推出“简化流程+专属通道”等支付便利化举措。该行在合规前提下精减非必要材料、开设涉外服务“绿色通道”,配备双语服务人员,有效解决外籍客户在开户、支付中可能遇到的难题,显著提升服务体验。

作为地方金融主力军,金华成泰农商银行积极践行“开放金改”使命,将服务“一带一路”建设与深化开放金改紧密结合,通过构建“事前宣传引导—事中高效办理—事后跟踪回访”全流程服务闭环,加强与高校、涉外企业及园区合作,搭建涉外金融服务平台,不断拓宽服务覆盖面,为推动涉外经济高质量发展注入金融动能。

项婷 吴慧

## 长治黎都农商银行

## 打出不良贷款清收“组合拳”

长期以来,风险资产的清收处置是银行风险控制的关键环节,也是一场硬仗、苦仗,在很大程度上制约着金融机构的高质量发展。今年以来,山西长治黎都农商银行创新思路,精准施策,在风险资产清收处置工作中打出“组合拳”,取得显著成效。

在清收工作中,该行始终把纪律规矩挺在前面,以清廉底色护航清收工作。该行通过不断规范清收流程与操作手段,明确要求清收人员坚守原则底线,面对各类诱惑坚决杜绝以权谋私、利益输送等行为,确保清收工作在合规轨道上绿色健康推进。

针对不良贷款清收情况复杂、阻力重重的特点,该行着力锻造清收队伍的斗争精神与攻坚能力,要求清收

条线人员敢于斗争、善于斗争,面对抵债资产产权确认难、变现难等问题,借力外部清收团队、拍卖平台的专业优势,多维施策提升处置质效;对于“钉子户”“赖账户”,主动联系区法院、经侦大队,推动“曝光一批、执行一批”,形成对失信行为的强大震慑力。

清收工作讲究策略与智慧,该行坚持“一户一策”精准发力,深入分析每笔不良资产的成因及客户实际经营状况,分类施策;对有还款意愿但暂时面临资金困难的客户,积极探索重组、盘活等化解方式,传递金融温度;对恶意逃废债的主体,则坚决运用法律武器,加大诉讼、执行力度,切实维护金融资金安全。

冯浩男

## 涟水农商银行

## 落地首笔线上支农再贷款

日前,江苏涟水农商银行成功发放首笔线上支农再贷款,金额1亿元。此举标志着该行在积极运用货币政策工具、降低小微企业融资成本方面又迈出坚实一步。

自人民银行部署支农支小再贷款线上化操作以来,涟水农商银行迅速响应政策号召,完成系统对接与功能配置。依托中央国债登记结算有限责任公司(中债)后台系统,该行实现质押合同及再贷款合同线上签署,并通过债券登记托管结算机构完成DVP(券款对付)结算。这一线上化操作不仅简化业务流程,还大幅降低操作成本与相关风险,显著提升再贷款发放效率。

为保障线上再贷款业务顺利开展,

## 祁东农商银行

## 金融护航“鸭掌柜”创业致富

走进湖南祁东县灵官镇群利村的养鸭大棚,成千上万只鸭子在标准化养殖区悠闲觅食,工人围绕自动上料、清粪系统忙碌作业,现代化养殖场景生机勃勃。大棚经营者彭飞球,正是当地带动乡亲致富的“鸭掌柜”。

回溯创业路,资金曾是制约彭飞球产业发展的最大瓶颈。早年,彭飞球利用村内空闲地放养400只鸭子,虽获近万元收益,但受限于田地稀缺、饲养难度大及资金不足,规模难以突破。“多亏祁东农商银行!几年前30万元贷款让我流转山地,一举放养3万多只鸭子,迈出了关键一步。”彭飞球感慨道。

2025年,瞄准市场增长机遇,彭飞球计划扩大养殖规模、升级设施设备。灵官支行客户经理在整村授信走访中获悉他的需求,第一时间上门对

接,结合产业特点精准推荐“农担贷”80万元并高效办理。借助这笔资金,他对基地进行全方位改造:建成全钢架高标准鸭棚,配套高架网床、自动清粪、智能通风及自动化上料饮水装置,实现从“散养粗放型”到“标准集约型”的跨越。如今,昔日的“小鸭圈”已蜕变为占地6000平方米、存栏6万只的现代化基地,彭飞球成为特色养殖领军人物。

在其带动下,周边村民组建养鸭合作社抱团发展,形成“一户带头、多方跟进、产业集聚”的致富格局。作为地方金融主力军,该行坚守“立足‘三农’、服务实体”初心,通过“家门口的金融服务站”延伸服务触角。截至10月末,该行涉农贷款余额62.55亿元,较上年末增加4.4亿元。

刘洋

## 江州农商银行港口支行

## 成功拦截一起电信诈骗

日前,江西江州农商银行港口支行成功拦截一起冒充民警的电信诈骗案件,及时为老年客户守住资金安全,彰显了金融机构的反诈担当。

当天下午4时许,两位神色紧张的客户走进江州农商银行港口支行,向大堂经理询问能否将微信资金转入他人账户,称“急需用钱”。察觉异常后,大堂经理耐心询问资金用途。老人透露,其接到“派出所民警”来电,声称侄子将人打伤,需立即转账3万元“处理事宜”,且不得告诉侄子女。因对方语气严肃,老人深信不疑,急忙赶来办理转账。

大堂经理当即警觉,告诉老人这极可能是诈骗,来电号码存在异常,并建议先联系其侄子核实。随后,老人通过亲戚获取侄子真实手机号,拨通后确认并无打架事件。得知真相后,老人紧握工作人员的手连连道谢,称“若不是及时提醒辛辛苦钱就被骗走了”。

此次成功拦截,体现了江州农商银行对金融安全的高度重视与员工的敏锐洞察力。下一步,江州农商银行将继续加强员工反诈培训,完善预警机制,积极履行金融机构的社会责任,与公安机关及反诈中心协同,共同筑牢客户资金安全的“防护网”。

刘槐山 张子芊