

这家农商银行何以事事都能办到客户前面？

——尧都农商银行用实际行动践行金融工作的政治性、人民性

“我都没发现，没想到的事情，人家农商银行都帮我想到了、办到了！”在临汾市尧都区向阳西路经营果疏便利店的王大姐，每当提起山西尧都农商银行的暖心服务便忍不住感慨。五年前，她在尧都农商银行营业部开通了“晋享e付”收款二维码，自此便成了该行的忠实客户。近日，该行营业部员工赵欣在常规客户回访中，留意到王大姐店铺的收款码牌子已出现污损，当即主动对接总行零售管理部，为其申请更换了全新的收款码。虽是一件不起眼的小事，却让王大姐动容不已，连连称赞道：“农商银行事事办到咱前面。”而这份“想在客户之前，办在客户之先”的贴心服务，既源于尧都农商银行深耕本土的深厚底蕴，也离不开全行上下如火如荼开展的客户走访活动。

集中走访 客户需求早知道

为进一步拓宽客户服务覆盖面、激活存量客户资源，该行正式启动拓客1万户暨“让老客户回家”贷款服务活动。活动期间，该行以“网点周围三公里”为核心辐射圈，持续开展集中走访，深入市场、商圈、社区、街道等重点区域，全面对接辖区内党政机关、企事业单位、各类经营主体、供应链上下游

企业；通过对周边商户、住户的走访全覆盖、宣传全覆盖、建档全覆盖，为后续提供精准金融服务奠定了坚实基础。例如，该行营业部组建党员服务先锋队，将每周六上午定为固定服务时段，聚焦向阳西路商圈开展老客户集中回访活动，全面推行“亮党员身份、亮岗位职责、亮员工工牌、亮业务产品”的“四亮服务”，从而进一步实现“让存量客户留得住，流失客户再回来，新增客户更扎实”的目标。该行辖内鼓楼东支行构建“线下+线上”协同服务体系：在线上，该支行将微信社群作为核心宣传阵地，通过每日推送金融资讯、开展产品深度解读，累计发布相关内容50余条，总阅读量超1000人次；在线下，将网点宣传专区与“走出去”户外宣传相结合，客户经理深入社区商圈开展五场“零距离”宣传活动，覆盖群众600余人次。据统计，自今年7月活动启动以来，尧都农商银行工作人员已累计走访客户1158户，户均回访3.5次，吸引1108户老客户“回家”。

首访负责 精准触达聚人气

该行在对全辖市场商户、社区居民、乡镇农户开展深入调研的基础上，以辖内各分支行为单位划分责任区域，

对客户关于存款、贷款、支付结算、柜面服务等金融业务咨询做到“有问必答、有需必应”，以快速响应让客户安心、以专业回复让客户放心、以高效办理让客户舒心。

尧都农商银行城区支行聚焦周边社区、商户、企业三类核心场景，打造“场景化+精准化”服务模式，将金融服务嵌入客户日常生活和经营场景，做到“服务跟着客户走”；现代支行利用地处老城区繁华地带的区位优势，组建“双人上门服务小组”对周围居民、商户提供“即需即办”的金融服务，通过口碑宣传，在短短一个月时间内收集社保卡更换、贷款申请等客户需求120条，成功发展新客户近200户；魏村支行聚焦农资、餐饮、零售等本地特色产业，配套“‘经营贷’+资金结算+电子银行”组合服务，通过深耕金融场景，累计服务客户100余户，新增贷款850余万元。自今年7月以来，尧都农商银行累计解决客户金融需求1160个，发放小微企业贷款4465户、金额7.78亿元。

追踪服务 优化体验迎客归

在走访服务中，尧都农商银行坚持“问题导向+需求导向”双轮驱动，

将走访过程中发现的自身问题、产品短板、流程堵点、客户诉求详细记录到走访日志上。该行辖内各分支行每次集中走访结束后，都会在第一时间召开复盘总结会，对日志中登记的问题实行“三个逐一”（逐一研究讨论、逐一沟通职能部门、逐一制定解决措施）闭环管理，以高效的问题解决机制持续提升服务质效，让客户感受到“百姓银行”的满满诚意。针对偏远山区客户的服务需求，尧都农商银行枕头支行创新走访模式：客户经理提前梳理辖内商户清单，按食品零售、种植养殖等行业类别科学规划走访路线，实现精准触达。走访过程中，该支行工作人员身兼“政策宣传员”与“风险调研员”双重角色，通过与商户拉家常、核查经营场地规模等方式，在完成存量客户贷后检查的同时，同步挖掘新增贷款需求，为农户致富增收提前预留好备用金。

经济是肌体，金融是血脉；金融强则经济强，金融稳则经济稳。下一阶段，尧都农商银行还将坚守服务定位，聚焦主责主业，以优良作风践行金融工作的政治性、人民性，为金融“五篇大文章”书写生动的时代注脚。

丁鸿雁 李兆祺



近日，河北保定市清苑区农信联社开展了一场别开生面的反假货币“赶大集”宣传活动，通过“理论讲解+实物对照”相结合的教学模式，为近千名村民普及了人民币防伪知识，切实提升了广大群众的反假货币能力，营造了健康有序的货币使用环境。图为该行工作人员在活动现场为群众面对面宣传反假货币知识。

张波静

北川农商银行创新服务机制 让企业融资成本公开透明

自2024年中国人民银行启动“明示企业贷款综合融资成本”试点工作以来，四川北川农商银行积极响应相关政策号召，立足县域经济实际，创新推出“融资成本三公开”服务机制，通过“清单式”明示、“管家式”解读、“保姆式”服务，着力推动融资服务信息公开化，让金融“活水”真正流向田间地头。

“清单式”明示 一本“明白账”解开融资密码

针对客户普遍存在的“利息看不懂、费用搞不清”问题，该行实行“三张清单服务法”，将贷款利率、抵押担保费、保险费、过桥资金等十二项成本逐一拆解公示，配套发放1000余份《融资成本对照宣传手册》，手把手教客户逐项核算。北川县某茶叶种植户李某经对比测算发现，基于该行明确公示的贷

款全流程成本，其50万元茶园扩建贷款的实际年化融资成本降低了0.8个百分点，切实减轻了经营资金压力。

“管家式”解读 一支专业团队架起连心桥

该行组建了一支由客户经理、支行行长组成的信贷团队，在贷款申请、签约等环节为客户提供一对一成本测算服务。针对不同客户的认知水平和经营场景，该行信贷团队还将专业金融术语转化为“种植养殖周期成本法”“1万元贷款1天需付多少利息”等通俗易懂的计算方式，让客户清晰掌握融资成本。北川县片口乡中药材种植农户李某感慨道：“以前签贷款合同就像看‘天书’，现在信贷员拿着计算器一笔笔帮我算清楚，我才知道原来能省下这么多钱。”

“保姆式”服务 一套“组合拳”激活乡村经济

该行将服务触角深度嵌入农村肌理，在全辖19个乡镇、26个村级行政区设立44个农村金融综合服务站，依托村级金融联络员“人熟、地熟、情况熟”的天然优势，把融资成本“明白账”制成便携手册，常态化送进农户院坝和田间地头，用“真金白银”的政策红利增强“银客”之间的黏合度。

该行聚焦北川石椅羌寨乡村振兴先行区建设，持续深化普惠金融服务，已累计为当地小微企业、种植养殖大户等经营主体发放“兴村先行贷”5412户、金额10.1亿元，且该产品执行利率均控制在4%以下，直接为客户节约担保费、资金成本等各类支出708万元，真正让金融便民服务从纸上落到地上，成为激活乡村经济的催化剂。

唐伟

学思践悟聚合力 实干笃行勇争先

红安农商银行召开青年员工座谈会

近日，湖北红安农商银行召开了学习贯彻党的二十届四中全会精神青年员工交流座谈会，引导全行青年员工把思想和行动统一到党的二十届四中全会决策部署上来，凝聚推动高质量发展的青春合力。该行党委书记、董事长詹志勇出席会议并讲话，党委委员、副行长李勇伟主持会议。

此次会议以“学思践悟全会精神 实干笃行青春担当”为主题，红安农商银行宣讲组成员围绕党的二十届四中全会的重大意义、核心要义和实践要求三个方面作党的二十届四中全会精神专题宣讲，系统解读了党的二十届四中全会审议通过的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十五个五年规划的建议》核心内容，重点阐释“十五五”时期经济社会发展目标任务，特别是关于加快建设金融强国、推进乡村全面振兴等与农商银行发展紧密相关的战略部署。会议当天，该行18位青年员工逐一自我介绍。该行信贷客户经理、运营主管、综合柜员等5位不同岗位青年员工代表结合履职实际作交流发言，分享了学习党的二十届四中全会精神的感悟与体会。该行领导班子成员结合自身从业经历与学习感悟同青年员工进行深入交流，并就贯彻落实党的二十届四中全会精神提出明确要求。

会议强调，青年员工作为推动农商银行发展的生力军，必须深刻认识党的二十届四中全会召开的重大意义，准确把握党的二十届四中全会精神的核心要义，切实把学习成果转化为履职实效；要深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”，做到“两个维护”，把党的领导贯穿到金融服务的全过程；要立足农商银行服务“三农”和县域经济的初心与使命，紧扣乡村振兴战略，将个人职业规划与全行发展大局深度融合，在服务实体经济中实现价值提升；要牢固树立法治意识和规矩意识，以金融领域典型案例为警示，知敬畏、存戒惧、守底线，做廉洁从业的“干净人”。

会议要求，当前正处于全年收官冲刺与来年开局谋划的关键节点，红安农商银行全体青年员工要切实把握党的二十届四中全会精神转化为攻坚克难的实际行动；要在岁末冲刺中勇挑重担，聚焦业务指标完成、贷款客户储备、不良贷款清收化解等重点工作，扎实开展“暖冬行动”，深入推进“延链营销”，全力打好年度收官战；要在“春天行动”中主动作为，坚决摒弃“等靠上门”的思想，抢抓年末岁初人员返乡、资金回笼黄金期，深入开展“大宣传、大走访、大对接”活动；要在能力提升中持续发力，立足岗位钻研业务技能，争当推动全行高质量发展的“排头兵”。

此次座谈会既是一次思想淬炼，更是一次行动部署。该行青年员工纷纷表示，将以此次会议为契机，持续学习贯彻党的二十届四中全会精神，把青春活力转化为实干动力，在服务“三农”、赋能县域经济发展的实践中履职尽责、奋勇争先，为红安农商银行高质量发展注入强劲的“青春动能”。

耿莎



竞技场里跑出新赛道

□霍云鹏

近日，中国金融工会“金融业数字化转型技能大赛”总决赛在雄安新区举行。

此次大赛精准聚焦当前金融业数字化转型的关键领域，设置了网络安全、数据建模、数据治理、场景应用创新四大核心赛道。这不仅是一场高水平的技能比拼，更是一堂生动的行业“公开课”，明确了数字化转型不再是大型金融机构的“军备竞赛”，而是全行业生存与发展的“底线能力”。

中小金融机构在资源、人才、技术积累方面与大型金融机构存在客

观差距。其数字化转型不能简单模仿“头部选手”的重投入模式，而是要走出一条“聚焦、合作、强基”的特色之路。

相较于“全面铺开”的转型策略，中小金融机构更应借鉴大赛中强调的“场景应用创新”思路，将金融服务融入实体经济和民生特色，在特定赛道上建立比较优势。

在网络安全、数据建模等需要深厚技术功底的领域，独立自建对于中小金融机构而言成本过高。为此，中小金融机构应积极借助金融

科技公司、行业平台及大型银行输出的技术解决方案，以合作共赢的方式将有限的资源集中于自身最擅长的业务创新环节。

数据是数字化的血液。此次大赛专设“数据治理”赛道，进一步凸显了其基础性地位。中小金融机构须及早规划，建立符合监管要求、贴合自身实际的数据标准与管理体系。只有打好数据基础，后续的数据建模、智能风控、精准营销等数字化应用才能真正发挥价值，从而避免数字化转型沦为脱离实际的“空中楼阁”。

吉安农商银行开展“走遍乡村”行动 推动普惠金融服务向基层延伸

今年以来，江西吉安农商银行始终锚定服务地方经济社会发展大局，认真写好普惠金融大文章。通过开展“走遍乡村”行动及推进陈规陋习整治，该行持续推动普惠金融服务向基层延伸、向实际发力，在支持“三农”、小微企业和新市民等群体发展方面，实现了自身高质量发展与地方经济振兴的同频共振。

推动陈规陋习整治 让队伍作风愈发扎实

今年以来，吉安农商银行以整治陈规陋习为切入点，在全行范围内开展了作风建设专项行动；通过明确走访频率、对接要求、责任主体，进一步强化客户经理日常走访职责，杜绝“坐门等客”现象；同时，在总行设立“牛人榜”和“快快行动榜”，实时通报业绩，以此来激励先进、鞭策后进，营造了“敢为人先、比学赶超”的实干氛围。

在积极拓展业务的同时，吉安农商银行始终坚持审慎经营理念，将风险防控置于突出地位。该行一方面持续强化信贷全流程管理，严格执行“73014”（贷后7天内电话回访、30天内上门回访、每年至少4次互动）回访制度，并加强到期贷款管理，严守资产质量生命线；另一方面，积极响应监管部门的相

关要求，深入开展不法贷款中介排查整治专项行动；通过加强员工行为管理，强化贷款“三查”、畅通举报渠道等措施，坚决打击各类金融乱象，保障金融消费者的合法权益，致力于营造诚信、透明、健康的区域金融环境。

用脚步丈量乡土 让普惠金融扎根更深

吉安农商银行积极应对经济转型新变化，将经营发展与践行社会责任相结合。今年以来，该行深入开展“走遍乡村”专项活动，领导班子成员以上率下、躬身入局，带领干部员工，将办公室“搬”到田间地头、街头巷尾。今年以来，该行有效贷款客户较年初净增2000余户，信贷服务覆盖面持续扩大。

该行扎实推进整村授信（3.0）工程，客户经理每周驻村入户，开展集中签约与上门服务。截至目前，该行已累计完成辖内90个行政村的实地评议工作，生成“白名单”客户近1.8万户，预授信金额超16亿元，切实打通了普惠金融服务“最后一公里”。

以科技赋能转型 让产品服务更有温度

吉安农商银行积极运用科技手

段提升服务质效。在整村授信工作中，该行创新采用“空中+地面”双线触达模式，利用江西省农商银行外呼平台对“白名单”客户进行全覆盖预热，再由客户经理上门精准对接，极大地提升了授信转化效率。此外，该行积极探索“金融+场景”服务模式，通过联合本地商户、入驻新媒体平台等方式，将金融服务嵌入居民“衣食住行医教”等日常生活场景，让普惠金融服务变得更加触手可及。

面对金融市场的需求变化，吉安农商银行积极推进产品创新与服务升级。今年以来，该行成功组建两支专业化直销团队，精准对接民营小微企业、个体工商户及乡村振兴主体，创新推出“百福流水易贷”“吉庐陵担保贷”“创业e贷”“数转贷”贴息等产品组合，通过差异化利率政策，切实降低经营主体的融资成本。

在改革转型的新起点，吉安农商银行将深入汲取井冈山精神与庐陵文化精华，加强干部员工的作风建设，持续推进“走遍乡村”行动；通过提供更贴近实际需求的产品、打造更具凝聚力的团队、锤炼更务实的工作作风，全力服务吉安经济社会高质量发展，努力谱写新时代普惠金融新篇章。

郑煜琦