

金华成泰农商银行 为客户找回“走失”二十年的存单

近日,浙江农商银行联合银行辖内金华成泰农商银行婺城支行营业大厅内暖意融融。客户徐女士手持一面绣有“优质服务 专业高效”字样的锦旗,亲手交到该支行工作人员手中,以此感谢该支行帮助其找回尘封二十年的存单。

故事要从一个特殊的业务咨询说起。前不久,客户徐女士在村委工作人员的陪同下,带着一个“模糊的回忆”来到婺城支行反映:约二十年前,村里曾给徐女士家发放了一笔家庭补助款,但具体金额、存入时间、账户名称等关键信息均已记忆模糊。

面对这一“历史难题”,该支行立即启动客户服务应急机制,工作人员凭借徐女士提供的零星线索展开“金融侦探”式排查。经过多方协同努力,最终在浩如烟海的资料中锁定了几张关键存单。这些存单不仅采用非实名制,其中两张的户名与徐女士已故配偶姓名存在“一字之差”。该支行工作人员没有轻易放弃,通过调取原始凭证、走访村委核实,最终确认存单归属为徐女士。

随后,婺城支行立即开启“绿色通道”,运营主管主动对接徐女士。同时,业务办理当天,该支行工作人员全程陪同指导,让原本复杂的继承手续在高效协作下顺利完成。徐女士捧着兑付的存单连连为该行高效的服务点赞。于是,就出现了开头的一幕。 **吴笑芬 吴慧**

昭平农商银行 组织员工无偿献血

近日,广西昭平农商银行积极响应昭平县政府号召,组织员工参与无偿献血活动,用行动诠释社会责任,为生命助力续航。

当日上午,参与献血的该行员工早早来到昭平县政府大院前,在医护人员指引下有序完成填表登记、血压测量、血液初筛等流程。该行献血队伍中既有初次献血的“新兵”,也有常年坚持的“献血达人”。员工们表示:“献血不仅能为社会尽一份力,也是一份生命的礼物,能参与其中倍感光荣。”活动现场温情洋溢,一袋袋热血代表着一份份沉甸甸的爱心,它们将被送往需要帮助的人们身边,为他们带去生命的希望。

血脉相连,爱心永续。作为扎根地方的金融机构,昭平农商银行员工用热血传递温暖、用行动践行使命,彰显“百姓银行”的服务情怀,展现了该行员工热心公益、奉献社会的精神风貌,为营造互助友爱的社会氛围贡献了金融力量。 **王群**

衡南农商银行 及时救助突发疾病客户

日前,湖南衡南农商银行营业部大厅内人头攒动,一切都井然有序地运转着。突然,一位正在等候办理业务的六旬老人双手紧捂胸口,脸色苍白,身体不自觉地向后仰去。

该行工作人员第一时间察觉到老人异样,迅速上前将老人搀扶至休息区,对老人说:“叔,您靠着别动,身上带急用药了吗?”见老人意识模糊、呼吸急促,该行工作人员立即启动应急预案,拨打“120”急救电话,联系附近医院请求救护支援,并与客户家属取得了联系,询问老人的病史;同时,疏散安抚其他客户,维持现场秩序,确保救助通道畅通。

急救人员到达现场后,该行工作人员详细讲述了老人的发病过程及病史,协助将老人平稳转移至担架,全程陪同护送医院接受治疗,直至老人家属赶到方才离开。从发现险情到完成送医,该行工作人员凭借冷静判断与高效协作,牢牢抓住了急救“黄金窗口期”,用无声却有利的行动传递着无尽的温暖与关怀。 **吴煜琛**

海门农商银行 贴心服务让“爱”无“碍”

近日,江苏海门农商银行四甲支行大堂经理服务行动不便老年客户的暖心举动,赢得了客户的高度赞扬。

当日,一位老人骑着一辆三轮车缓缓地来到四甲支行网点门口。老人艰难的动作立即引起了在网点大厅内的陆经理的注意,他立即偕同来到老人身边,对其说道:“稍等稍等,您先坐着别动,让我来帮您。”并迅速到网点内便利设施区域推出一辆轮椅,小心翼翼地将行动不便的客户从三轮车上搀扶到轮椅上,缓缓地进入网点大厅。

一路上,陆经理仔细询问老人的需求。在得知老人需要办理密码重置业务后,陆经理引导老人到适合的办理窗口,并帮助他顺利完成所有操作。

当业务办理完成后,陆经理又推着轮椅,将客户送回三轮车上并嘱咐他注意安全。整个过程中,陆经理始终面带微笑、动作轻柔、言语温和,让老人倍感温暖。老人感动地说:“你们的服务真是太贴心了,比我自己的孩子还细心。”在场其他客户也纷纷为陆经理的举动点赞。 **张梦怡**

桑植农商银行聚焦养老金融

暖心服务托起幸福“夕阳红”

□ **李宽军** 通讯员 **龙芳**

近日,随着330万元流动资金贷款精准注入湖南桑植县桑榆养老服务有限公司,这家以“让每位老人安享晚年”为使命的民生企业焕发出新的生机——该公司社会福利中心内,“适老化”扶手、智能护理床、无障碍卫浴设施正紧锣密鼓地安装调试,空气中弥漫着桐油的清香,工人们正为养老院走廊铺上防滑地板,勾勒出“老有所养”的美好图景。另一边,该公司负责人谷成波正手把手指导护工操作新引进的健康监测系统。

谷成波,这位“湖南省首届残疾人托养从业员技能竞赛优秀奖获得者”“张家界市优秀社工”,凭借着对养老事业的无限热忱与执着坚守,深耕养老服务领域十余载,成功将湖南桑植县桑榆养老服务有限公司打造成集生活照料、康复护理、心理疏导于一体的综合性养

老机构。随着该公司的发展壮大,需要对其社会福利中心硬件设施进行升级,但缺少资金投入让谷成波这位“养老先锋”彻夜难眠。桑植农商银行员工在走访中了解到此情况后,立即启动“养老金融服务专班”。该行客户经理为企业量身定制融资方案,开启“绿色通道”,以高效专业的服务,仅用3个工作日便为该公司发放了330万元流动资金贷款,及时为社会福利中心的升级改造注入了强劲的金融动力。

这仅仅是桑植农商银行深耕养老金融的一个缩影。在蜿蜒的澧水河畔,“挎包银行”的优良传统正以全新的形式延续和传承。针对山区留守老人占比高的现状,该行辖内各网点结合老年群体实际需求,配置了爱心座椅、老花镜、大字版计算器、急救药箱、充电设备、无障碍坡道等助老设施;为特殊群体开通“绿色通道”,并设置了“服务专区”“弹性窗口”等,确保老年客户能够

享受到有温度的个性化服务。该行组织“福祥”金融志愿服务队,将金融知识编排成歌舞、小品,结合“送戏下乡”活动,深入乡村、社区、市场,把金融知识送到老年人的家门口,用寓教于乐的方式,进一步强化了老年人的风险防范意识。对于行动不便的老年人,在风险可控、业务合规的前提下,该行采取上门服务的方式,为他们提供贴心的金融服务。截至目前,该行已为出行困难老人提供上门服务数百次,有效满足了老年客户的金融服务需求。

从精心打造金融服务体系,到大力支持养老产业链融资;从持续开展防诈骗宣传教育,到积极构建“智慧康养”生态,桑植农商银行始终在思考如何让金融服务更具温度。在这片红色热土上,桑植农商人正用脚步丈量民情,以“金融笔墨”书写“老吾老以及人之老”的时代答卷,用实际行动践行着“金融为民”的服务理念。



近日,山西襄汾农商银行城中支行组织员工深入社区及周边商户,开展以“普及金融知识,护航乡村振兴”为主题的宣传活动;通过面对面讲解、互动答疑等形式,将存款、贷款、防诈骗等实用金融知识送到群众身边。此次宣传活动共发放资料200余份,覆盖群众150余人。图为城中支行员工向群众宣讲金融知识。 **樊丹**

奉新农商银行多维发力 跑出贷款投放“加速度”

今年以来,在江西省农信联社和辖区党组的正确领导下,江西奉新农商银行认真贯彻落实省联社年会工作会议精神,以“八行战略”为统领,以开展劳动竞赛为抓手,以推进业务发展为主线,各项工作开局良好,顺利完成“春天行动”各项目标任务。截至3月末,该行各项贷款余额85.80亿元,较年初净增3.09亿元,增幅3.74%;其中有效贷款发放余额78.85亿元,较年初净增3.68亿元,完成一季度有效贷款发放目标任务的131.45%。

2024年末,奉新农商银行下发了《奉新农商银行客户储备工作方案》,鼓励网点在完成2024年任务的情况下,积极做好储备工作;明确对2025年1月末提前完成2025年一季度“贷款余额新增”相应任务比例的网点(一类网点55%、二类网点60%、三类网点65%)给予丰厚奖励。

工作中,奉新农商银行积极贯彻落实好“一大工程三项行动”,通过“整园授信”、整村授信的业务融合,与各乡镇职能部门动态联系,完善客户授信信息库,进一步摸清客户群体需求;在流程优化、文本简化、利率运用上开展调研分析,创新推出“接地气”、运用广、操作实的产品,提升竞争力。

奉新农商银行还制定了普惠金融宣传月等金融宣传方案,相继在春节、“3·5”学雷锋纪念日、“3·15”国际消费者权益日等重要节点,组织全行开展了集中式阵地宣传。同时,该行要求各网点根据自身特点开展“千企万户”普惠金融知识系列宣传活动,落实“金融督导员”考核机制,加快“党建+乡村振兴+网络营销”互动模式的形成,达到了巩固老客户、发展新客户、带动“潜在客户”的效果。

奉新农商银行以惠民惠企政策宣讲为契机,将信贷资金向涉农、小微企

业倾斜,加快党建联建共建步伐。同时,该行小微业务专营网点加大与当地行业协会、商会、产业孵化园的授信业务合作,并沿用好商户、协会、孵化园的合作模式,持续加大对当地龙头企业、合作社、电商基地、农贸市场的整体授信工作。截至目前,该行新增签约意向商会1家、拟授信金额2亿元。

此外,奉新农商银行抓住各村党支部书记、小队长及产业能手等在当地有影响力、加快“白名单”的扩列;在外拓中抓住老乡会组织人、商会会长、行业带头人等关键人;同时,组织召开“普惠金融万里行”外拓座谈会,并在事先掌握当地人员需求的情况下,开展集中营销,达到事半功倍的效果。截至3月末,该行累计开展外拓活动6场次,累计为19户客户授信1803万元,累计发放贷款1006万元。 **熊奔 傅潇**

邱县农信联社开展专项培训 筑牢消防安全“防火墙”

为进一步提升员工的安全防范意识和技能水平,确保营业网点的安全运营,近日,河北省邱县农信联社邀请当地消防领域专家,为全辖员工进行了一次专项培训。此次培训活动内容丰富、形式多样,取得了显著成效。

在培训过程中,消防专家通过“理论+实操+情景模拟”的立体化培训方式,以及近年来全国银行业典型火灾案例为切入点,通过视频回放、数据分析和现场问答等形式,剖析了电路线路老化、违规用火用电、初期火情处置不当等隐患的严重后果。如某地银行因员工未及时发现空调外机短路引发火灾的案例,让参训员工深刻认识到“隐患险于明火”的警示意义。随后,消防专家系统地讲解了火灾防控“四懂四会”核心要点,从建筑防火分区设置、消防器材配置标准,到日常巡查检查要点,将抽象的安全规范转化为可操作的行为准则,全面夯实员工的安全

防范能力。

随后进行的实战演练环节将活动推向高潮。消防专家模拟营业大厅突发电器火灾场景,组织员工开展全流程应急处置:从发现火情后的“30秒报警法”、启动应急预案,到使用灭火器精准灭火、组织客户疏散逃生,再到协助消防人员开展救援,每个步骤都严格遵循“黄金三分钟”应急处置原则。针对网点现金区、自助设备区等重点区域,消防专家还设计了差异化逃生路线和应急物资取用方案,确保员工在不同场景下都能从容应对;同时,现场还配备了烟雾模拟装置,让员工在逼真的火灾环境中掌握弯腰低姿、湿毛巾捂口鼻等自救技巧。

在消防器材实操培训中,消防专家手把手指导员工掌握各类消防器材的使用方法;从干粉灭火器“提拔握压”四字要诀到二氧化碳灭火器使用时的安全距离,从室内消火栓“一甩两

接拧到底”的操作流程到防烟面罩的正确佩戴方式,每个动作都反复示范、逐一过关。针对部分员工存在的灭火器喷射角度偏差、水带连接不牢等问题,消防专家通过“错误动作回放+正确示范对比”的方式,帮助参训人员快速掌握操作要领。培训现场还设置了“火盆灭火”体验区,让每位员工亲身体验灭火过程,切实提升“见火不慌、灭火有方”的实战能力。

整个培训过程穿插了知识问答、分组对抗、应急演练复盘等环节,充分调动了员工的参与热情。消防专家针对网点安全员、大堂经理、柜员等不同岗位,量身定制应急处置职责清单,明确“谁负责断电、谁引导疏散、谁操作消防设备”的责任分工,确保关键时刻“人人都是安全员”。参训员工纷纷表示,这种沉浸式培训让安全知识入脑入心,真正实现了从“被动接受”到“主动防范”的转变。 **王钰锡**

平陆农商银行

让员工成为不良贷款诉讼清收“主角”

年初以来,山西平陆农商银行采取以“员工代理为主,法律顾问代理为辅”的方式,安排专人负责不良贷款的诉讼、庭审、调解和执行工作,节约外聘律师诉讼费用和外包清收费用50余万元,同时风险资产处置效果也明显提升。

针对失去诉讼时效的表外不良贷款,该行选派专人对接当地法院,与法院调解人员走村入户进行调解,借助司法部门的震慑力,打破债务人的心理防线,达成还款协议,缩短中间环节,为后期的执行争取有利时间;针对有清偿能力但拒不还款的“赖债户”,第一时间采取诉中保全手段,倒逼借款人主动协商还款;针对态度恶劣、拒不还款的被执行人,开展专项清收行动,严厉打击恶意赖

账、逃避债务等“拖、欠、躲、赖”行为。

该行以往聘请外部律师处理风险资产虽有专业支撑,但是费用相对较高,由员工承担这一任务,将人力资源优势转化为降本增效的强劲动力,具备多方面优势:员工对风险资产详情更为知悉,整理诉讼材料时更能切中要害,减少信息错漏;在与法院对接中,阐述诉求更精准到位,易获法院认同,加速案件进程。

此外,该行积极加强与当地法院沟通协作,由专人与法院立案庭、执行庭等部门定期交流,确保诉讼案件的立案、审理、执行等环节畅通无阻;缩短了风险资产处置周期,降低了维权成本。 **程丽娟**

大厂农商银行

“税银”携手优服务 便民缴费再升级

近年来,河北大厂农商银行持续落实“银税互动”政策,强化与当地税务部门协作,提升群众纳税便利性,诠释了“金融为民”的初心使命,为优化营商环境、助力当地实体经济发展注入了新动能。

该行始终将服务民生、助力地方经济作为立行之本,全力打造“税银合作”升级版;联合当地税务局办税服务厅,以“高效办成一件事”为目标,聚焦“现金征缴”难题,持续优化窗口服务,确保现金收付渠道畅通,让纳税人“少跑腿、多省心”;同时,在服务窗口设立“党员示范岗”,并组建“志愿服务队”,为老年人、个体工商户等群体提供“一对一”导

税服务,用“红色力量”打通便民“最后一公里”。

在全面推进“智慧银行”建设的背景下,该行既做数字化“先锋”,也当传统服务“守护者”,以人性化设计彰显普惠金融的广度与深度。针对农村地区老年人、小微商户等“数字弱势群体”,该行保留线下现金缴税通道,并配备了老花镜、便民手册等便民设施,用“慢服务”呵护“快时代”下的客户特殊需求。同时,该行安排专人负责填单、汇款上缴、凭证送交工作,确保国家税款安全,切实保障了纳税人合法权益,维护了人民币的法定地位。 **李静 杨宇**

青田农商银行

激活“红色引擎”解锁共同富裕“密码”

近年来,浙江农商银行联合银行辖内青田农商银行以“红色力量”重塑金融服务模式,通过“党建+金融”的创新实践为青田县共同富裕注入强劲动能;同时,通过组织共建、资源共享、发展共谋,探索出一条金融助力共同富裕的新路径。

该行创建“三级党建联盟”体系,并与全县32个乡镇街道党组织建立了战略合作;组织“金融专员”和联络员开展“普惠金融大走访”,通过金融服务打通基层治理的“神经末梢”。

在方山乡,该行“侨宝”党员志愿者服务队联合当地侨联推出华侨专属产品,惠及28.6万户华侨客户群体。在山口镇,该行通过“党支部+农商银行+石

雕户”模式,降低贷款利息,提供“转贷通”服务,减轻石雕经营户财务成本。据悉,目前该行山口支行的贷款业务已占据山口镇90%以上的市场份额。同时,针对山区留守老人金融服务难题,该行创新建立“党员流动服务站”,配备移动终端设备,为偏远山区群众提供上门服务。

截至目前,该行涉农贷款余额达190亿元,支持当地新型农业经营主体1500余家;建立共富工坊86个,带动就业1.1万余人;通过“红色金融”纽带,将组织优势转化为发展优势,为山区县实现共同富裕提供了鲜活的“金融实践样本”。 **潘玲玲**

正定农商银行

打造传递温暖的“金融港湾”

近年来,河北正定农商银行始终秉承“扎根‘三农’、服务城乡”的经营理念,以“正小农”与“定小信”两个憨态可掬的吉祥物为形象纽带,构筑起一座有温度、有情怀的现代化金融服务“殿堂”。步入该行营业部大厅,宽敞明亮的空间内,科技感与人文关怀交相辉映,展现着非凡魅力。

在该行营业部大厅的智能体验区,多媒体查询机实时更新金融资讯,电子书吧为客户营造静谧的知识空间,“金融超市”以可视化界面呈现多样化产品;远程查询机、政务服务终端等6类智能机具矩阵,让“数据多跑路、群众少跑腿”成为现实。

在营业部大厅“银龄关爱站”,该行配备了老花镜、血压仪等设施,窗口提

供慢语速讲解与大字版操作指南,让老年客户尽享“慢服务”里的温暖;同时,手语服务专员以指尖传递温情,多语种服务窗口打破了沟通壁垒;无障碍通道与爱心呼叫铃构建起特殊群体的“金融无障碍网”。

在该行营业部大厅内的“老兵驿站”,军旅主题文化墙上铭刻峥嵘岁月,专属休息区提供应急药箱、军旅书刊等设施。同时,该行创新推出“拥军优抚卡+拥军贷”产品组合,并建立24小时响应的微信服务平台……

从智能机具的高效便捷到人文关怀的细致入微,从“拥军惠民”的创新举措到普惠金融的生动实践,正定农商银行正以“农信绿”绘就民生底色。这里不仅是办理业务的场所,更是传递温暖的港湾。 **李春蕾**

启东农商银行

以暖心服务诠释“金融温度”

近日,在江苏启东农商银行文峰建筑支行营业大厅内,客户王女士因转账未到账,非常着急。

该支行主任获知此情况后,立刻放下手头事务,来到客户身边并递上一杯温水,轻声安抚:“您先别着急,喝口水,我们马上帮您查清原因。”经仔细调取交易流水,该支行发现此笔转账因收款方信息有误,被对方银行退回,但系统处理存在延迟。于是,该支行主任当即联系对方行,确认款项动向,并同步指导王女士通过智能柜员机重新办理转账业务。“您看,这是资金退回的电子回单,这是新业务的受理凭证。”该支行主任用手机展示交易轨迹,耐心细致地向王女士解释,

让王女士紧锁的眉头逐渐舒展开来。

“真没想到,在病床上也能办理业务。”客户张老先生感慨地对启东农商银行永阳支行工作人员说道。原来,永阳支行得知张老先生因病住院,无法前往网点办理银行卡密码重置业务后,迅速安排工作人员上门服务。在病床前,该支行工作人员耐心解答老人的疑问,并仔细核对信息,顺利为客户办理了密码重置业务。

一直以来,启东农商银行始终秉承“金融为民”初心,深入践行“以客户为中心”的服务理念,以“暖心金融”品牌建设为抓手,将人文关怀融入服务全流程,有温度的金融服务赢得了客户的广泛好评。 **杨金燕**