

六安农商银行“六个强化”优服务树品牌

本报记者 朱喜 □ 陈信伟

安徽六安农商银行自2014年改制成立以来,始终践行“在身边、在心间”的服务理念,把“服务地方发展、服务六安市民”作为宗旨,通过“六个强化优服务”工作措施,抓紧、抓实、抓好优质服务工作,进一步提高了服务效率、服务质量和客户满意度,树立了良好的服务品牌形象。近日,该行在安徽省六安市2020年度“社会评窗口”活动中以全市26个公共服务窗口得分第一名的优异成绩荣获了“服务群众先进窗口”称号,这已是该行连续多年获得此项荣誉,凸显了公众对该行服务的高度认可。

强化支持地方经济发展优服务。坚持在全力服务地方经济发展和疫情防控担当中树品牌。一是信贷投放显担当。2020年累计投放各项贷款223.57亿元,较同期多投放58.67亿元,增幅35.58%。其中,四季度统筹推进精准扶贫小额信贷投放工作,金裕两区新增投放6041户、金额2.17亿元。二是复工复产显担当。2020年新冠肺炎疫情发生后,紧扣“六稳六保”要求,推出复工复产系列创新产品。年末,“复工复产专项贷”推出10个月的时间,累计投放19.98亿元,全市农商行排名第1,助推了5971户小微企业和个体户复工复产;对受疫情影响经营暂时困难的553笔4.6亿元的贷款通过普惠循环贷进行延期还本付息;累计发放普惠信用贷款8604笔、金额8.79亿元,全市农商行排名第1。被省银行业协会列为支持“六稳六保”先进典型,被中国银行业协会官网、人民网、新华网、安徽日报等国家、省市级主流媒体现场调研报道。

强化普惠金融惠企便民优服务。坚持在支农支小和惠农便民服务中树品牌。一是坚持支农支小。制定实施

《加大普惠金融服务》等专项方案,增强“支农支小”战略定力。至2020年末,涉农贷款余额63.54亿元,较年初增加13.1亿元,增幅25.96%。小微企业贷款余额144.23亿元,较年初增加25.15亿元,增幅21.12%。其中:普惠型小微贷款余额81.26亿元,较年初增加13.83亿元,增幅20.51%。二是坚持普惠惠客客户。用足用好普惠金融创业担保贷款政策,年末市本级及两区创业担保贷款余额2.63亿元,净增1.93亿元。助学贷款余额3616.93万元,较年初增加711.56万元。三是坚持惠农便民。推进党建引领信用村建设,首批负责6个信用村创建试点工作,7月31日到年末,通过开展农户信用信息“背靠背”评议,评选信用等级B级以上符合授信条件共398户,综合授信率82.06%,累计预授信金额3310.2万元。48个社保卡“一站式”服务网点乡镇全覆盖。年末,发卡85.16万张,激活42.73万张,激活率50.18%。四是坚持普惠公益。始终践行“源于社会、回报社会”的理念,以感恩之心履行社会责任。2020年疫情以来,累计向地方各级政府、社区、行政村、一线医务人员、学校等单位和个人捐赠防疫物资和资金100余万元,为助力打赢疫情防控阻击战贡献了积极力量。自2017年结对扶贫毛坦厂镇八角塘村以来,累计捐赠各类慰问扶贫资金140余万元。2020年汛情期间,向金裕两区捐款30万元,专项用于全市受受灾乡镇复工复产和灾民恢复正常生活。同时通过慈善基金捐款、无偿献血、爱心助学、冠名支持地方主流赛事、“温暖回家路 接您过大年”免费乘车返乡等公益体育活动,不遗余力地支持地方公益事业的发展,彰显了高度的社会责任感。

强化服务功能拓展提升优服务。

坚持把服务功能提升作为提高客户体验的重要工作。一是优化服务环境,提高舒适度。对辖内62个网点严格按照监管要求,从投诉流程、处理时限及投诉渠道等方面规范标识标牌,通过内外环境优化,八大功能区进行合理调整,使厅堂布局更加科学合理,服务环境干净整洁。二是拓宽服务功能,提高覆盖面。目前在22个乡镇建设了金农信e家46家,设立助农取款点245处,开展金融流动服务站和“拎包银行”服务,既可以提供定时、定点服务,又可以提供临时服务,既能在村两委、超市等场所开展集中服务,又能根据需求上门服务。截至年末,仅“拎包银行”一项服务共组织782人次对127个行政村和59个工业园区、社区开展了246场服务,现场办理存贷款等业务10817笔。

强化专项整治创建提升优服务。坚持把服务整治和创建提升作为提高服务水平有效手段。一方面专项整治促提升。有效推进“消保机制建设年”和《2020年文明服务专项整治活动方案》,通过调阅监控、神秘人暗访等形式,按季对网点服务环境和职业形象进行督查,表彰优秀网点和文明服务之星,提升基层经营网点服务管理能力,同时定期评估并通报各网点营业环境、员工形象、柜面服务等情况,并就改进服务工作提出针对性的意见或要求,有效提升服务水平和效率。另一方面专项创建促提升。积极开展文明城市、星级网点以及文明单位创建,以创建促提升。3家支行获得“第十届中国银行业文明服务示范单位”荣誉称号,且是金安区银行业唯一获得此项荣誉的单位。4家支行获得市银行业文明规范服务示范单位称号,获得数量居全市银行业第1。

强化转型提升战略管理优服务。坚持把服务转型提升作为长期战略。一是厅堂服务提升。制定《厅堂建设及服务一体化提升工程方案》,从硬件设施、软件改造、人员素质、岗位职责、业务流程、激励措施、检查评价体系建设等多方面建立了完整的一套管理体系,为客户提供全方位、一体化服务。二是科技服务提升。加强电子银行和新技术推广,打造客户优质科技服务体验。将手机银行与易贷卡、社保卡等联动,发挥手机银行支付结算、信贷办理渠道的便利性;将手机银行与社区e银行联动,进一步提高商户和用户体验。在望城岗支行试点建设并成功运营首家智慧银行,运用智能设备、数字媒体和人工智能技术,把先进的管理理念与信息技术融入金融服务的全流程。三是服务考核提升。修订印发了《优质服务管理考核办法》,对网点文明服务从营业环境、服务流程、职业形象等方面加强检查提升,同时将客户服务情况与网点绩效考核挂钩,严格奖惩兑现。

强化宣传普及及投诉处理优服务。坚持把金融知识普及和提高投诉处理满意度作为常态化工作持续抓、抓出成效。一方面先后组织开展了“3·15金融消费者权益日”、“防范非法集资宣传月”、“普及金融知识万里行”等各项金融宣传,取得了良好的公众知识普及效果。同时开展了“小小银行家”等与市民生活息息相关的系列主题活动,通过增进与市民之间的互动,增强了品牌认同感。另一方面按照“首问负责、专人负责、快速处理、及时回访”原则,全力做好消费者投诉的受理、调查和处理工作。对投诉事件进行全流程跟踪、督办,确保投诉问题得到及时妥善处理,做到件件有回音、事事有答复。

本报记者 汪宏胜 □ 姚琼

昆山农商银行信用卡业务发端于2018年,自发行第一张信用卡以来,始终秉持“服务于中小企业、服务于城市居民、服务于地方经济”的宗旨,明确该行信用卡业务“服务优先、严控风险、精细管理、稳健发展”的发展战略和“发挥优势、强化创新、突出特色”的市场定位。三年内,昆山农商银行信用卡发卡量突破了10万张,信用卡透支余额突破10亿

元。相继被江苏省联社评为“ETC业务发展标杆单位”、被中国银联江苏分公司授予“2020年江苏地区银联信用卡新增发卡奖”。

昆山农商银行信用卡发卡突破10万张

元。相继被江苏省联社评为“ETC业务发展标杆单位”、被中国银联江苏分公司授予“2020年江苏地区银联信用卡新增发卡奖”。

完善系统建设,提升服务效率。2017年8月,昆山农商银行信用卡系统正式上线,为了给客户带来优质的金融消费体验,该行持续推进自动化、智能化系统建设。开通线上渠道,优化网申流程,随着智能风控平台、反欺诈平台、资产保全系统的逐步投产与使用,形成了智能化风险预警体系。结合电子信用卡,实现信用卡实时审批、即办即用,大大缩短了响应间隔时间,更加贴合了客户用卡场景。

拓展分期模式,促进业务发展。发掘消费场景、通过场景建设把便捷金融与优质服务相结合,积极开展信用卡分期业务。2018年5月,昆山农商银行信用卡第一笔汽车分期业务正式落

地,同时根据客户需求,陆续开展了家装分期、车位分期等。随着客户需求的不断丰富,消费场景建设的不断完善,该行将在教育、培训、旅游、医美等方面制定专属性的金融服务方案,深挖场景资源、细化服务市场,实现服务渠道和服务内容的同步创新。

推行活动多维,打造特色品牌。作为地方法人银行,昆山农商银行信用卡开启精细化服务,全面对接消费者个性化需求,积极拓展本地营销市场,多形式、多方位打造特色品牌。近年来,该行开展了“周二惠生活”系列活动,涵盖了本地超市、百货、餐饮、影院、健身等内容,通过线上手机银行权益抽取及线下商户兑换等方式,将“个性需求”和“智慧金融”有机融合,受到了众多客户的喜爱。在银行卡产品方面,针对不同客群推出了白金卡、金卡、台胞信用卡、市民信用卡、财神卡等,以及智慧昆山、京东联名卡等特色产品,精准聚焦消费者品质生活,持续丰富品牌内涵。

徐州农商银行以实践基地为依托 助力打造数据领军银行

建立数据工程实践基地,是深化银校合作、加快数据开放创新应用的新举措,对加快培育数据要素市场,推动双方高质量发展具有重要意义。近日,南京大学新金融研究院院长李心丹、徐州农商银行党委书记、董事长骆新超共同为南京大学数据工程实践基地揭牌。

签约仪式上,南京大学银行研究中心主任肖斌卿与徐州农村商业银行党委副书记、行长许臻签订《南京大学-徐州农商银行数据工程实践基地合作协议》和《数据披露保密协议》。

李心丹教授为与会人员授课,与参会人员就数据分析治理开展了座谈交流。南京大学始终关注徐州地区农商银行的改革、转型和发展,在徐州开设了农商银

行数据统计分析培训班,为徐州地区农商银行培养了30多名数据统计分析人才,助力打造现代化品牌银行。至3月末,徐州农商银行资产总额811.79亿元,各项存款713.85亿元,各项贷款476.6亿元,存贷款规模均列徐州市区金融机构前列。

据悉,双方将以实践基地为依托,积极孵化具有重大示范意义和金融价值的数字化应用,促进数字金融和数字经济、数字社会融合发展,助力打造数据领军银行,为地方经济发展做出更大的贡献。南京大学工程管理学院杨伟教授、南京大学新金融研究院李昊骅博士、徐州农商银行领导班子成员及相关部室负责人参加了活动。(王苗 申玉龙)

蚌埠市淮上区淮滨街道正街党支部与蚌埠农商银行小蚌埠支行党支部开展“学习党史、缅怀英烈”活动

梨花风起,清明将至。在建党100周年的时代背景下,这个清明节更增添了一份特殊的意义。回顾党走过的百年历程,无数英烈舍生取义,他们的故事,值得每一代人缅怀与感恩、铭记与传承。安徽蚌埠市淮上区淮滨街道正街党支部与蚌埠农村商业银行小蚌埠支行党支部开展“学习党史、缅怀英烈”活动

2021年4月1日,中共安徽省蚌埠

市淮上区淮滨街道正街党支部与中共蚌埠农村商业银行股份有限公司小蚌埠支行党支部结对共建,组织党员到烈士陵园和廉政教育基地开展主题为“学习党史、缅怀英烈”的活动,增强活动的“现场感”和“仪式感”,强化党性教育实效。参加活动的党员在现场重温入党誓词,牢记共产党员是自己的第一身份,积极参与主题党日活动,主动接受党史教育,提高政治思想素质,

进一步增强爱党爱国情感。百年党史是最好的教科书,烈士精神是最好的营养剂,为学好党史、秉承遗志,利用清明节祭扫先辈的时机,结合党史学习教育,组织广大党员开展一次“学党史、祭先烈”主题党日活动,通过回顾党的光辉党史、学习先烈事迹、祭扫烈士陵园等方式,重温红色历史、缅怀革命先烈,继承和弘扬先烈们的革命意志,让烈士精神成为激励

我们奋发前进的不竭动力,为蚌埠农商银行加快建成“高质量”银行提供磅礴力量。

“学史以明智,鉴往而知来。”让我们迅速行动起来,在“清明”时节,胸怀诚挚之心,缅怀革命先烈,学习百年党史,在清明这个“节气”展现共产党人不忘初心、牢记使命的“气节”,以更加昂扬的精神状态和奋斗姿态迎接建党100周年。

安徽省邮储银行六安市分行倾力做好乡村振兴“普惠”文章



□ 本报记者 朱喜

2021年,“三农”工作从脱贫攻坚转向全面推进乡村振兴。作为“三农”金融服务的国家队和主力军,安徽省邮储银行六安市分行坚决贯彻落实党中央、国务院和地方政府关于乡村振兴的决策部署,切实担负起推动支持地方农业高质量发展的责任,并坚持“服务‘三农’、服务城乡居民、服务中小企业”的市场定位,持续加大对“三农”领域的金融支持力度,不断推进乡村振兴金融产品、服务模式的创新和优化,力争以更高站位、更高标准写好金融服务“三农”新篇章。

数据显示,至2020年末,该行涉农贷款增速达到26.06%,高于各项贷款增速,涉农贷款占各项贷款的比重达到55%。

把准乡村振兴的“脉搏”

多年来,邮储银行六安市分行积极

部署落实普惠金融工作,并结合地方农村经济特点,挖掘“三农”市场潜力和地方农业发展特色,运用自身金融优势,扎根农村、服务农业、贴近农民。

工作机制上,该行建立健全乡村振兴工作机制,三农金融事业部持续改革和职能优化、三农金融服务管理委员会、支持乡村振兴领导小组、金融支持乡村振兴工作方案等,在工作目标、发展规划、政策举措、考核机制各方面,为乡村振兴的持续发展给予了有效支持和保障。业务模式上,由服务“小农户”向服务“大三农”转变,由“单打独斗”向发挥邮银协同板块优势转变,由传统线下服务向线上线下融合发展转变。人员配置上,信贷从业人员不断向农业农村基层领域倾斜,以农村基层网点、普惠金融服务室为载体,将农村金融服务“辐射”到千家万户。

“为了进一步巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接,今年,我们制定

了新的支持乡村振兴工作方案,将在渠道布局与发展模式上持续探索,力保整体与重点领域涉农贷款投放的持续增长,全方位满足乡村振兴实施中的多样化金融需求。”该行乡村振兴牵头部门三农金融事业部负责人如是说。

聆听乡村振兴的“声音”

如何高质量推进乡村振兴,努力破解农村金融难题,邮储银行六安市分行不断进行深度思考、调查研究,精准把脉、开出“良方”。

“干别的没经验,还是舍不得养殖生猪这个老本行,可是这购买种猪、储备饲料都需要大量的资金,没有合适的抵押物,找不到合适的担保人,咋向银行申请贷款呢?”家住霍邱县王截流乡的老姚从事生猪养殖多年,养殖收益还算不错。

但在2019年,老姚的养殖场因政府规划拆迁,需要重新选址新建,这下让他的资金有些捉襟见肘,老姚为此头疼不已。

在一次入乡走访中,邮储银行信贷客户经理听说了老姚的难题,经过详细的了解后,向其推荐了政银担产品“劝耕贷”。

据悉,在解决“三农”融资难、融资贵的问题上,该行积极打造“银行+”金融服务平台,通过与政府、政策担保以及农业龙头企业等其他社会力量多方合作,充分发挥政府、银行、担保公司等各方专业优势,合力提升三农金融服务效能。目前,该行已在“银行贷款+风险补偿”“政银担”“两权抵押贷款”等多个业务模式上有所突破。

“劝耕贷”产品就是其一,其是当地政府和省级政策性农业信贷担保机构、邮储银行联手,为种养大户、家庭农场等新型农业经营主体量身定制的一种“政银担”产品。符合条件的新型农业经营主体无需抵押担保即可申请贷款,还

能享受利率低、办理快的产品优势,有效提高了资源、资金利用效率。

为尽快解决老姚的资金难题,该行客户经理第一时间上门现场收集并整理资料,优先给予审查审批,很快50万元的贷款资金汇入了老姚的账户中,他悬着的心也放了下来。

“有邮储银行的资金支持,不仅重建没问题,我还能继续扩大养殖规模,争取赚的更多。”老姚收到资金后,整天乐呵呵地,致富干劲也更足了。

当前,该行正不断强化与政府、保险、政策担保以及农业龙头企业的合作,持续提升获贷便捷度和可贷额度,并不断尝试搭建专项风险补偿平台,力争降低三农客户综合融资成本。2020年,该行投放三农普惠贷款超20亿元,惠及7500余户三农客户。

激发乡村振兴新“活力”

近年来,邮储银行六安市分行立足地方资源禀赋,先后推出多款适宜地方产业发展的特色贷款,包括“烟草贷”“乡旅贷”“农机购置贷”“稻虾贷”“生猪养殖贷”“春茶贷”等产品,以金融活水为乡村振兴产业“加码”,持续为服务乡村振兴战略和巩固拓展脱贫攻坚成果贡献力量。

仲春时节,千山披绿,春茶飘香。今年年初,邮储银行六安市分行在春茶上市前夕,紧抓资金需求关键期,积极对接地方商会和茶农茶商,并推出“春茶贷”全力满足茶产业链中“生产、加工、流通、销售”各环节经营主体的资金需求。

“今年有了‘春茶贷’的支持,茶叶收购的资金再也没发愁啦!”六安市方圆茶行的凤老板笑呵呵地向来访的邮储银行信贷客户经理说道。

原来,为了全面助力春茶上市,邮储银行六安市分行提前组织部分茶农茶商召开了信贷产品推介会,凤老板就是在推

介会中知晓的“春茶贷”。这不,一到资金需求季,凤老板立马联系了该行的信贷客户经理。

“我还担心办贷款要很久呢,没想到,邮储银行客户经理指导我在手机银行APP上申请‘春茶极速贷’,30万元贷款10分钟就到账了,非常便捷。”凤老板拿到资金很高兴。

实现乡村振兴,产业发展是关键。邮储银行六安市分行深入贯彻落实产业政策,围绕“一县一业、一村一品”特色产业,积极创新乡村振兴特色产品,大力支持有禀赋、有基础、有市场的乡村特色产业,尤其是支持茶产业、中药材种植、生猪养殖、稻虾养殖等具有地方特色的地标产业,力争在产业扶持上下足“绣花”功夫,为产业发展、乡村振兴激活“一池春水”。

探索乡村振兴新“路子”

在金寨县,邮储银行六安市分行通过深入开展“党建引领信用建设”,将“信用村”建设工作作为持续推进金融脱贫攻坚及乡村振兴战略实施的重点工作来抓,在全县范围内优先选择特色优势农业产业集中、信用环境良好、资金需求旺盛的行

政村,开展“信用村”建设活动,推进“整村授信”“批量开发”。

金寨县面冲村的茶农老程,就是党建引领信用建设下的一名受益者。去年因为受疫情影响,老程在城里丢了“饭碗”,闲在家中就决定打理自家茶园,并收购鲜叶搞茶叶加工,奈何没有启动资金。

在面冲村被评为“信用村”后,村主任提醒老程可以“信用户”的身份向邮储银行申请贷款。老程试了试,很快就在该行获得了4万元的贷款资金支持,小作坊又热闹地干起来了。

截至2021年3月末,该行已全市建立26个信用村,累计放款4000余万元。当前,该行正依托党建引领信用村创建试点工作,结合“六安市融资信用信息服务平台”推广运用,稳步推进农户、新型农村经济主体信用信息采集和创建工作,并强化农村信用创建成果运用,将通过“党建+信用村”“移动展业+信用村”“特色贷款+信用村”“极速贷+信用村”等多种发展模式,持续推进整村授信、批量开发工作,以点带面助力乡村振兴,探索走出了一条具有地方特色的农村金融市场开发之路。

