六安农商银行用心用情为民服务获赞誉

银行作为现代服务型企业,服务质量的高低,直接影响到品牌的价值和形象,关系到长期的可持续发展。如何打造优质服务品牌?必须切实从满足人民群众需求、解决人民群众难题出发,优化客户服务的细枝末节,力争为广大客户提供优质、人性化的服务,体现人民利益至上,方能赢得人民的信赖和认可。正是基于这样的服务理念,安徽六安农商银行始终坚持用心用情为民服务,在当地赢得了良好的市场口碑。该行连续多年获得六安市市委市政府"社会评窗口""服务群众先进窗口"荣誉。

点滴服务皆用心

11月1日一大早,金安区椿树镇高岗村村民刘大爷将一面印有"服务热情 利国利民"的锦旗送到安徽六安农商银行椿树支行,并激动地说:"真是太感谢你们了,每次来拿老年款,都给你们带来麻烦,你们还服务这么好!"

刘大爷是椿树支行的一位长期客户,锦旗上写的内容是他亲自想出来的,这也正是他对支行的服务印象和评价。刘大爷说道,他每一次来到支行办理业务,工作人员都面带微笑用真诚的态度接待他,每当他要逐笔问卡里都是什么钱时,工作人员都会耐心解答,百问不烦。除了微笑服务和耐心答复,支行大堂服务的周到与热情也受到了刘大爷的赞赏。为了表达对支行服务的肯定和感激,刘大爷特地送来了一面锦旗。

服务客户无小事,椿树支行一直以来践行"以客户为中心"的理念,不断提升服务质量,提高客户满意度,让暖心服务无处不在。暖心的服务不断地给我们带来了温暖和感动:一位盲人大爷拄着拐棍,背着一袋子西瓜,硬是走了一个多小时,来到支行,把西瓜送给保安师傅;一位做着粮食收购小生意的老阿姨,一直担心自己年龄大贷不到款,最终客户经理积极帮她出谋划策,匹配到合适的信贷产品,帮助她解决了资金难题,后来老阿姨为了表示感谢,给客户经理送来了自家产的南瓜和红薯……

兑换硬币显真情

11月16日中午12点30分左右,一位客户吃力地拎着两个包来到安徽六安农商银行汪神分理处,工作人员热情接待并询问客户业务需求,客户表示自己以前做小生意的,积累了大量硬币需要兑换,随后打开包袱,一包包用塑料袋包起来的硬币映入眼帘。

大堂经理引导客户来到窗口办理兑换业务,柜员王明国随即开始清点硬币,经过认真清点,共为客户兑换五角硬币525枚,一角硬币3000多枚。客户非常感谢,表示自己去其他银行兑换时都不收,还是自己家门口的银行"靠谱",还是家门口的银行对老百姓有感情。

六安农商银行各网点始终秉持以客户为中心,以实际行动践行"我为群众办实事",主动承担社会责任,一如既往地为客户提供高效便捷贴心温暖的服务。

残币兑换暖人心

某日中午,安徽六安农商银行新安支行的营业大门被推开,一位八旬老人在三名家人的搀扶下,颤颤巍巍来到了营业大厅,眼角挂着泪水,眼睛通红,似乎刚大哭了一场。 见此情形,大堂经理赶忙上去帮忙把老人搀扶到柜台前坐下,柜员冯思琪微笑着接待了老人,并轻声询问老人需要办理什么业务,话刚落音,老人的眼泪就出来了,哽咽的说,我这里有好多的破币,你们这里收吗?边说边掏出一个塑料袋,一堆破损严重的纸币便散落在柜台上,只见这些残缺币破的破,霉的霉,还散发着一股难闻的气味让人避之不及。委派会计刘亭亭和支行行长邵静闻讯赶来,一边安抚老人,一边接过残币,并告诉她马上帮她处理。

得到了肯定答复后,老人激动的又哭了。她一边哭一边喃喃自语,这是自己起早摸黑辛苦几十年攒的辛苦钱,因为怕别人偷走,便藏在家中墙壁里,后来就忘了,想起来时不曾想现在全部发霉氧化了。老人越说越伤心,神情也越来越激动,考虑到工作难度大,需要清理时间久,为最大程度的帮老人挽回损失,同时也避免老人在大厅等待时间过长,新安支行当即决定启动绿色通道。

首先安排大堂递上茶水安抚老人情绪,同时与老人家属沟通,因钱币损坏严重,等待时间很长,考虑到老人身体情况,让家里一人先带老人回家等待,然后派专人对残币进行分拣。经过工作人员连续四个多小时的残币分拣,粘贴,按照《中国人民银行残缺污损人民币兑换办法》相关规定,最终挑选89张全额兑换,45张半额兑换,确定兑付金额为11150元。当为老人的家人递上兑换的崭新纸币时,家人尤为激动,本来以为钱全部打水漂了,没想到还能兑换这么多。老人的家人夸赞农商银行的服务就是好,是真正有温度的百姓银行。

以上案例只是安徽六安农商银行用心用情服务客户的缩影。一直以来,该行紧紧围绕主题教育"学思想、强党性、重实践、建新功"的总要求,不断深入开展主题教育学习,落实便民惠民暖民服务举措,深化"我为群众办实事"实践活动,为客户提供了更便捷、更高效、更优质的金融服务,用实际行动彰显了地方银行服务百姓的温度。

(王 硕)

来安农商银行以高质量、高标准服务和美乡村精品示范村建设

被评为"2023年度和美乡村精品示范村"的复兴村位于安徽省滁州市来安县舜山镇西部,拥有白鹭岛等丰富的旅游资源,辖内有22个村民小组5320人。安徽来安农商银行以和美乡村精品示范村建设为契机,以产业集聚、富民强村为主线,以改善乡村基础设施和公共服务为抓手,以"千村示范"为基础,扎实开展和美乡村精品示范村建设对接行动,推进产业高质量发展、乡村高水平建设、农民高品质生活,建设宜居宜业和美乡村,让农民就地过上现代文明生活。

整村授信显成效 树立合作新标杆

全面助推农业现代化发展。该行着力提升舜山镇复兴村新产业、新业态、新模式发展的信贷服务能力,聚焦稻麦、花木、果蔬、经济林等农业主导产业。以花木小镇和江准风水岭风景道来安红岭段建设为契机,为醉景乡农家乐、百思德花木假日酒店、孔雀寺等旅游品牌强化金融服务。围绕舜山镇粮食收购加工企业和苗木产业链,创新推广供应链金融模式,让农民分享更多产业增值收益,带动农民发家致富。

着力支持农村经营主体。围绕舜山镇精品花木为主,优质稻米、绿色果蔬、林下畜禽为辅的"一主多辅"特色农业产业体系提供金融服务。创新服务新型农业经营主体,不断深化"银行+新型农业经营主体+农户"融资方式,大力推广"金农企 e 贷""金农商e贷"线上线下信贷服务,积极开办"劝耕贷"和银担批量担保业务,支持家庭农场、农民合作社、农业社会化服务组织等各类新型农业经营主体发展。

全力服务乡村建设行动。积极运用"政采贷""工程贷"等信贷产品,加大对舜山镇新型城镇化建设、道路管网建设、配套基础设施建设等重点项目金融支持力度,积极开展企业的信贷营销活动,促进城乡融合发展。着力保障江淮分水岭项目工程资金支持力度,对舜山镇复兴村项目实现全覆盖对接走访,积极主动与地方政府对接,将我行金融政策宣传到位,做到风险可控的前提下应贷尽贷。

截至目前,该行已开展走访对接活动次数7次,已授信户数853户,金额13245万元,用信72户,金额923.86万元,其中个体工商户用信16户,金额677.76万元,家庭农场用信5户,金额92.9万元。

"三资"平台促发展 做好服务全方位

该行以示范村建设为契机,持续做好"三资平台"维护工作。一是持续做好复兴村三资平台对接与服务。组织开展村集体走访活动,通过专业人员上门辅导产业发展投融资计划和资金使用规划等,帮助村集体增收。二是用好三资平台深入参与复兴村建设。该行按照复兴村发展方向和金融需求,为村集体提供结算、理财、信贷等一揽子金融服务,在三资管理、产权交易、涉农资金监管、村务卡管理等方面提升对村集体的全方位服务能力,构建支持乡村运营的整体金融解决方案。

高标推进"信e家"金融服务千万家

来安农商银行高度重视复兴村的"信e家"建设,因地制宜、高标准做好选点工作,加大机具布放力度,将与复兴村委合作作为重点方向,每周驻村开展金融服务不低于2次,推进"银行+村委"模式。以"信e家"在推进示范村建设中的支点作用,不断扩充金融服务功能,丰富便民服务、政务服务业务,打通金融服务乡村振兴的"最后一百米"。

特色场景深拓展 便民支付筑牢靠

优化农村金融服务体系。加快舜山支行、复兴支行网点转型升级,拓展网点服务功能,以创建标杆网点为引领,将网点打造成"营销服务中心"和"客户体验中心"。不断深化农村普惠金融精准供给,利用驻村服务有利时机加强对老年人、残疾人等特殊群体的人工服务、远程服务和上门服务,营业场所配备助老设备和无障碍设施,设立老年人支付服务便捷窗口,充分保障在运用智能技术方面存在困难的老年、残障等特殊群体的服务需求。

将示范村支付便民惠企工作做深做实。该行在充分调研掌握复兴村支付领域需求的基础上,将移动支付与示范村建设紧密结合,通过金农信e付等产品深耕乡村小微商户,以及通过云收单、云缴费等产品深挖乡村旅游、便民缴费等行业场景,深入开展适老化支付服务场景建设。

协助打造复兴村支付场景特色品牌。紧密结合复兴村建设重点,以生态旅游、"一村一品"、村级特色产业发展等为着力点不断加大拓展力度,结合实际做好收单场景建设,帮助复兴村重点企业、特色产业做大做强。

加大社保卡领用、激活力度,不断完善社保卡金融服务功能,探索开发基于社保卡的信贷产品,着力提高社保卡使用便利度。

下一步,来安农商银行将以舜山镇复兴村为样板,深入研究和美乡村精品示范村的建设需求,分析金融服务的努力方向,将鲜活经验推广至其他乡镇、村,共同营造金融支持和美乡村精品示范村建设的良好氛围。 (黄世金 孙 帅)

赣榆农商银行:加强人才队伍建设 助力经营质效提升

今年以来,江苏赣榆农商银行紧紧围绕省联社运营队伍建设相关工作部署,高度重视运营人才培养,通过多层次、多维度的考核,建立健全科学、规范的选拔任用体制,进一步拓宽运营队伍晋升渠道。

不断完善考核机制,促进运营队伍深化建设。为有效改善以往因考核指标不科学、缺乏多样性和创新性而导致的运营主管工作主动性下降、责任心不强的问题,该行进一步完善运营主管履职能力考核机制,将现金管理、反洗钱、账户管理、日常管理、经济处罚、违规记分、厅堂营销、投诉管理等多个指标纳入考核管理,强化责任担当,促进运营队伍深化建设。同时,成立运营内训团队,制定内训方案,提炼适合本行的运营管理方法,推动运营管理迈上新台阶。

强化制度学习,提升运营队伍专业素养。建立高效的制度学习长效机制。通过对反洗钱、风险监督、支付清算、现金管理等多个方面相关制度的系统学习,提升运营队伍专业素养。为缩小优秀运营主管和新晋运营主管的差距,在开展制度学习的过程中,不仅组织网点运营主管和运营管理部中心人员参加集中学习和履职能力测评,也鼓励主动进取、积极向上的其他运营条线人员参与,并将学习能力突出、综合素质较高的人员纳入运营人才后备库,进一步充实运营队伍后生力量。

聚焦人才培养,拓宽运营队伍晋升渠道。为有效调动运营主管工作的积极性,激发运营队伍活力及工作热情,今年以来已选拔多名运营条线人员,有效的拓宽了运营队伍晋升渠道,让想干事、能干事、肯吃苦、愿意干的人有施展的舞台。其中,4名运营主管走上中层副职岗位、3名运营主管晋升为助理级、3名员后备人员正式聘任为运营主管。为进一步激发运营条线人员提升专业素养的主动性,在通过公开竞聘演讲的方式选拔4名中层副职的过程中,要求报名人员必须已通过省联社运营条线履职能力测评。

(朱文自 管 叶)

泗阳农商银行为刑满释放人员办理创业贷款

"对你们的感谢真是无以言表,可以说,你们给我和我的全家都带来了希望!"客户张向前(化名)紧紧握住泗阳农商银行客户经理刘争的手,激动不已。

2023年初,张向前因涉嫌违法犯罪被拘役九个月,刑满释放后,张向前痛改前非,决定自主创业经营一家快餐店,但因资金短缺,无法一次性支付店面租金,本就没有什么积蓄的张向前一时愁眉不展。张向前说,他也向很多银行咨询过能否做点小额贷款,但银行得知其有获刑的经历后,均对他婉言谢绝了,张向前的生活信心愈发受挫。

就在张向前打算放弃时,泗阳农商银行客户经理刘争在走访中了解了这一情况,和张向前进行了反复沟通。作为泗阳老百姓自己的银行,泗阳农商银行向张向前伸出援手。刘争整理了张向前的资料向总行信贷部门进行了报告。

"了解情况后,我们第一时间成立调查小组,对张向前的情况进行了核实,认为该客户虽然过去有瑕疵,但不能因为过去的瑕疵就否认其发家致富的意愿,在合规的前提下,我们泗阳农商银行必须要给予支持。"泗阳农商银行信贷部为张向前开辟了绿色通道,特事特办,仅用3天时间就为张向前成功办理贷款30万元。这下,张向前对未来的生活充满了信心。

金融服务无小事,点滴细节暖人心。刑满释放后的张向前贷款需求带来的考验,泗阳农商银行给出了满分答卷,泗阳农商银行将坚持用实际行动做一个有温度的银行,做泗阳老百姓身边的贴心银行。

(戴 萌)

邳州农商银行为百姓提供贴心服务

银行服务无小事,百姓所需是大事,急客户之所急,解客户之所忧,江苏邳州农商银行以实际行动诠释"全心全意为人民服务"的宗旨,为特殊客户群体开启"绿色通道",充分发挥党员的先锋模范作用,将服务送上门。

"太感谢你们了,不辞辛苦地上门服务,帮了我们家大忙,谢谢你们提供这么人性化的服务,太暖心了!"客户王先生激动地说。近日,王杰支行像往常一样有序的为客户办理业务,这时来了一位急匆匆神色为难的客户,大堂经理询问得知,该客户想要为他母亲挂失银行卡密码,但根据相关规定密码挂失业务需要本人办理,他人无法代理,但是其母亲因病无法前来办理业务。按照做好特殊客户服务工作的相关要求,支行长立即和一名客户经理前往客户家中开展上门核实工作,在核实其母亲的情况及委托意愿后,王先生下午便来网点办理密码重置代办业务,在该行员工的耐心帮助下,王先生母亲的密码重置业务顺利办理完成。

一次便利的上门服务,是日常繁忙业务的缩影之一,或许微不足道,但对于年龄较大、行动不便的特殊老年群体却意义重大。邳州农商银行将继续坚持强化服务意识,持续为特殊群体提供专业化、贴心化的优质服务,做老百姓身边最贴心的银行。

(陈金金)

江南农商银行:"靶向"宣传精准发力 守护群众"钱袋子"

近期出现了多起新型蟹卡诈骗,很多人收到快递的一份精美的蟹卡,扫码入群后,被告知做任务才能返利,不知不觉就进了骗子的圈套。江南农村商业银行坂上支行在了解到上述情况后,为了避免更多老百姓上当,大家群策群力,决定拍个视频更直观的宣传如何防范电信诈骗,视频中详细的描述了蟹卡诈骗的整套流程,客户看了觉得很有帮助,都纷纷转给家人观看。

"只要一谈到银行卡,转钱的,一律挂掉;只要一谈到中奖的,一律挂掉;只要自称公检法税务部门,线上办千人观看,使广大群众特别是老年人对电信诈骗有了更深入的了解,有效的提高了群众防范电信诈骗的风险意识和防范能力。下一步,江南农村商业银行将持续开展靶向宣传,聚焦群众防诈知识盲区,开展常态化、立体化、全方位的防范电信诈骗宣传工作,增强群众电信网络诈骗防范意识,切实维护人民群众金融财产安全。

(徐珍 谢炜)

砀山农商银行上门服务暖人心

"真的非常感谢,你们能来为我父亲上门办理社保卡挂失业务,一点也不耽误我父亲的社保卡使用,还是农商行服务好!"焦先生激动地对上门服务的砀山农商银行东城支行工作人员表示感谢。

10月27日,客户焦先生神色慌张地来到安徽砀山农商商银行东城支行,经大堂经理询问得知,原来焦先生父亲长年卧床不起,其父亲的社保卡即将发放医疗费,但社保卡不小心弄丢了,不知怎么办理挂失,了解到情况后,该行大堂经理安慰焦先生,并及时将情况汇报给主管会计,主管会计随即安排两名工作人员去老人所在小区,为老人上门办理业务。在确认客户焦某父亲的实际情况和意愿后,快速完成了社保卡挂失和激活的业务。

这仅仅是砀山农商银行服务客户的一个缩影,是践行"服务无小事"的举措之一。据悉,下一步,该行将持续开展上门服务,在风险可控的前提下,坚持特事特办,为客户提供便捷、人性化的服务,切实提升金融服务品质,打通金融服务"最后一公里"让客户真切感受到来自砀山农商银行的温馨、暖心和用心。 (陈 可 史志珊)

叶集农商银行召开第三季度纪委工作例会

进一步加强全行党风廉政建设和反腐败工作,防范和化解清廉金融风险,确保全行业务健康稳健发展,11月7日下午,安徽叶集农商银行纪委召开第三季度纪委工作例会暨清廉金融风险排查部署会。行党委委员、纪委书记许怀存主持会议,行纪委全体成员、各党支部纪检专员参加会议。

与会人员集中学习了中共中央政治局常委、中央纪委书记李希《深入推进纪检监察干部教育培训,为打造忠诚干净担当、敢于善于斗争的纪检监察铁军提供有力支撑》《发挥榜样示范带动作用 激励纪检监察干部在强国建设民族复兴新征程上建功立业》讲话精神,学习了中央纪委国家监委网站文章《"八小时之外",也要管起来!》。

纪检办公室负责人对近期纪检工作开展情况进行了汇报,传达了本行清廉金融风险排查方案并领学本次清廉金融风险排查工作具体内容。

许怀存对本次清廉金融风险排查工作进行强调并就近期纪委工作进行安排部署:一是要高度重视本次清廉金融风险排查工作,建立问题清单,加强整改,确保排查取得成效;二是持续强化政治监督;三是持续强化从严执纪监督;四是持续强化正风肃纪;五是持续强化协调监督;六是持续抓好纪检队伍建设。 (叶建军)

人民银行安徽六安中心支行联合金寨农商银行开展反电诈业务宣传活动

为深入普及反电信网络诈骗知识,提升群众防诈反诈意识,近日,人民银行安徽六安中心支行联合金寨农商银行沙河支行在沙河乡楼房村刘邓大军前线指挥部广场开展反电诈业务宣传活动。

活动中,宣传人员在广场设置反诈咨询台,发放宣传折页,通过"以案说法"的形式,讲解最新电信网络诈骗案件特点、类型、手法等相关内容,利用现实案例讲解了刷单返利诈骗、贷款诈骗、杀猪盘诈骗等常见电信诈骗手法,警示大家不要因小失大,提醒群众特别是老年人不轻信陌生电话和短信,不向陌生人透露身份信息,以防上当受骗。同时,工作人员对群众提出的问题耐心解答,真正让群众看得到、听得见、记得牢。

此次宣传活动切实增强了广大群众的反诈意识和风险防范意识,营造全民反诈的良好氛围,取得了良好的宣传效果。通过面对面向居民群众讲解、宣传,最大限度提高居民群众对电信诈骗知识的知晓率,进一步增强了居民群众识别虚假信息,防范电信网络诈骗的能力和水平,进一步营造公平、公正、有序的金融市场环境。

(王 军)

宿州农商银行召开第三季营销活动月度推进会

11月13日上午,安徽宿州农商银行在解集支行召开第三季营销活动月度推进会暨信e付业务现场推进会。全体班子成员、部门经理、支行行长参加会议。

会上,解集支行负责人就金农信e付和信e家业务进行交流汇报,陈永亮副行长通报了全行第三季营销的相关情况,并就下一步工作做了具体安排。

关存浩行长就如何做好相关工作提出两点要求,一是全行上下要充分认识信e付和信e家业务的重要性,延伸服务触角,真正打通金融服务乡村振兴"最后一里路"。二是全行员工要铆足干劲,围绕第三季营销活动目标,聚焦短板弱项,精准施策发力。

张洪祥董事长做总结讲话。他强调,一是要严格落实黄然理事长来宿调研的会议精神,二是对于先进支行的优秀做法,各支行要实地参观交流,观摩学习。三是最后50天,各支行要加大马力,全力冲刺,争取2023圆满收官。

会议期间,参会人员还集体赴解集街和桥桂村部,实地参观信e付商户使用情况和信e家建设情况。(陈思琪)