

山东兰陵农商银行:

推动“银行+行业”深度融合 助力地方经济蓬勃发展



图为兰陵农商银行“大挎包”移动金融服务队到农贸市场走访。

近年来,山东兰陵农商银行创新推出极具地域特色的“银行+行业”服务模式,全要素提供银行服务,全链条做好金融保障,全方位优化融资环境,培育了一大批“行业黑马”“明星企业”,促进各行各业充满活力、蓬勃发展。截至7月末,该行累计投放各项贷款171.08亿元,实体贷款余额101.43亿元。

“银行+市场=一站式受理”

近日,兰陵农商银行组织近百名客户经理到兰陵县向城镇鲁南蔬菜批发市场召开现场会,学习该行向城支行服务市场先进经验,并现场向鲁南蔬菜批发市场授信1亿元。

兰陵县素有“山东南菜园”的美誉,向城镇又有“天下菜园 古邑向城”的别称。向城镇蔬菜种植面积常年达7.7万亩,产值达20亿元,拥有蔬菜批发市场27家。其中,鲁南蔬菜批发市场既是全县蔬菜交易量最大的市场,也是“山东十强”“全国百强”之一。市场设208个档口,一天可发货四五百万斤,年成交量16亿斤,丰富着全国人民的“菜篮子”。

为做好鲁南蔬菜市场的金融服务,

兰陵农商银行向城支行积极对接市场总经理,了解市场经营管理模式,获取档口商户清单,成立由支行行长带队的移动金融服务队,按档口逐户走访,按收货量、销售额等数据对市场商户分层分类,定制差异化信贷服务方案,并推出以蔬菜销售流水为依托的“流水贷”。

目前,市场内每个档口以及4个过磅室均已张贴向城支行信贷服务人员联系方式。截至7月末,市场授信、用信覆盖面均已达54%以上,用信金额超1900余万元。”兰陵农商银行向城支行行长刘伟华介绍。

兰陵农商银行立足“山东南菜园”金融主力军定位,打造“银行+市场”金融服务模式。在芦柞镇、磨山镇等“苍山大蒜”主产区,“大挎包”移动金融服务队、汽车流动银行深入大蒜市场、“蒜蒜”收购点和恒温库企业,了解市场行情、蒜农收益、购销企业资金余缺及信贷需求状况,现场调查现场办贷,一站式满足资金需求。截至7月末,发放“聚划蒜”系列贷款16.35亿元。在长城镇辣椒购销市场,客户经理建立分岗管户专属服务网格,走访了解网格企业、商户、农户,推动“长城辣椒酱”进驻智·购

800余万元,还承担了盛隆之家各乡镇门店资金结算业务,并为其提供了财务管理优化建议。截至目前,该行累计为盛隆之家提供1800余万元资金支持。

“我们将盛隆之家这一典型案例总结成了可推广、可复制的经验,并与兰陵县服装鞋业商会达成深度合作,为120家会员商户制定

“银行+商会=一揽子授信”

自2000年在兰陵摆地摊开始,一路走出山东发展成规模化品牌连锁服饰企业,山东盛隆之家服饰有限公司是实实在在的白手起家。“现在我们有300多家连锁门店、500多家服装代工厂、1000多名员工。我们的目标是‘五年千店、十年万家’,做中国乡镇连锁服饰领军品牌!”盛隆之家兰陵县旗舰店经理董涛介绍企业历史和发展规划。

成为家喻户晓的服饰行业“明星”并非易事,首当其冲的就是融资难题。

2016年,为支持盛隆之家新开门店、扩

大规模,兰陵农商银行不仅为其提供信

800余万元,还承担了盛隆之家各乡镇门店资金结

算业务,并为其提供了财务管理优化建

议。截至目前,该行累

计为盛隆之家提

供1800余万元资金支

持。

“我们将盛隆之家这一典型案例总

结成了可推广、可复

制的经验,并与兰陵

县服装鞋业商会达

成深度合作,为120

家会员商户制定



图为兰陵农商银行工作人员与盛隆之家兰陵旗舰店负责人沟通交流。

了“一揽子”授信计划,让会员商户都可享受盛隆之家同等信贷服务,促进全县服装鞋业行业发展。”兰陵农商银行东埝头分理处主任陈硕介绍。

为做好各行业商会金融服务,兰陵农商银行制定了行业客群专项服务方案,由信贷业务分管行长及信贷管理部、公司业务部负责人组成服务小组,

积极对接县工商联,促成召开银企对接

信贷产品现场推介会,邀请糖酒食品商

会、餐饮酒店业商会、茗茶行业商会、日

用化妆品业商会、青年创业商会等全县

15个行业商会会长参加,倾听金融需

求,沟通服务方案,获取会员商户信

息。线上,建立兰陵县工商联商会金融

服务微信群,将服务小组人员及业务经

办人员联系方式在群内公示,并提前告

知走访服务计划。线下,积极对接商会

会长等关键人员,建立详细的商会会员

信息名单,分层分类制定走访服务计

划,开展“一对一”走访。此外,针对行

业商会金融需求推出定制化信贷产品,

如,基于供应商合同、订单或应收账款

的供应链贷款系列产品,以及“库存贷”

“店铺租金贷”等。今年以来,走访对接

商会会员商户900余家、其他个体工商

户2800余户,为个体工商户授信8.96亿

元,新增授信金额2.33亿元。

(陈 墨 惠祥臣)

近年来,河南汝南农商银行积极践行金融工作人民性的宗旨,坚持以客户为中心,积极履行保护消费者权益的责任,从持续开展消保知识宣传和提升优质服务水平入手,切实加强金融消费者权益保护,营造和谐金融消费环境,护航金融消费者。

开展宣传教育,普及消保知识

该行在每年的“3·15”消费者权益保护日和9月消保宣传月期间,都按要求大力组织开展集中宣传活动,将宣传活动的主题和反非法集资、反电信诈骗、防养老骗局等宣传口号,在各网点LED屏幕循环播放。在前厅大堂设立金融消保咨询台和金融知识教育区,宣传消费者保护知识。同时,通过微信、直播等方式,向广大消费者普及反假币、个人征信、存款保险制度、防范非法集资等与日常生活相关的金融知识,让消费者了解金融消费者拥有的权利和维权投诉渠道,不断提升了客户自我保护能力。

加强消保培训,增强服务能力

为提升全行干部员工做好金融消费者权益保护的素质和能力,该行积极贯彻落实监管部门及省行对开展金融消费者权益保护工作的有关要求,结合实际,组织员工学习新修正的《消费者权益保护法》《消费者权益保护法实施条例》,了解“新消法”和《实施条例》新规的亮点以及赋予消费者的的基本权益;学习金融消费者权益保护知识、掌握投诉维权须知、常见侵权案例、服务风险及操作注意事项;学习《征信业管理条例》,掌握网上查询信用报告方法等消保工作应知应会。加强对个人征信管理,设立专职征信查询员,确保依法查询、管理和使用个人信用信息的合规意识。依托强化消保知识的学习培训,促使员工提高了消费者权益保护工作能力和金融服务水平。

畅通投诉渠道,提升处理质效

该行坚持把畅通客户投诉、热忱受理投诉、及时处理回复,作为优化营商环境、保护消费者合法权益工作的一件要事,建立健全了《客户投诉受理制度》《消费者权益保护制度》《客户投诉保密制度》《侵犯消费者权益行为处理办法》等。同时,对客户投诉工作采取“专门管理、专人负责、调查核实、回复上报”的模式实行台账管理、限时办结。在各营业网点公示投诉举报电话和省行96288服务热线。一旦出现客户投诉,做到相关责任部门、责任单位在第一时间受理、第一时间核实、第一时间化解、第一时间回复。对于情况较为复杂、第一时间不能化解的投诉问题,及时向客户做好说明和解释,明确答复诉求是否在政策允许的范围之内。去年以来,该行接到的各类客户投诉问题,得到全部解决,回复满意率达到98%。

(杨建国)

绷紧金融消保弦

护航金融消费者

山西夏县农商银行泗交支行:上门服务解难题

近期,家住山西泗交镇王家河村的王师傅家里迎来了一件喜事。他的女儿今年考上了大学,不出几日就要远离土生土长的大山,到太原上学。可是当地拿着父亲的银行卡到夏县农商银行泗交支行取钱,却因3次输入密码导致银行卡被“锁”。看到孩子焦

急万分、不知所措的模样,该支行大堂经理走过来询问了具体情况,一边安抚她不要着急,一边向该支行行长进行了汇报。

王师傅看到工作人员认真负责的态度,心里十分感激,对农商银行提供的金融服务更是赞不绝口。他充满感激地说:“这么热的天,你们亲自上门

来一趟,真是太感谢你们了,这下孩子上学的学费就能顺利取出来了。”

这样的暖心故事在夏县农商银行的网点中不断上演。近年来,夏县农商银行为进一步提升服务水平,不断优化升级移动业务设备,极大提升了“个人开户”“密码重置”“信息修改”等银行账户业务离柜办理的便利性,使金融服务更专业、更贴心、更“有温度”。(山西夏县农商银行泗交支行)

为依托,积极组织开展各类公益活动,得到了社会各界的高度评价和一致认可。

下一步,酒泉农商银行将继续践行金融政治性、人民性,以博爱精神传递社会正能量,为实现中国式现代化肃州实践贡献农商力量。

(酒泉农商银行)

来一趟,真是太感谢你们了,这下孩子上学的学费就能顺利取出来了。”

这样的暖心故事在夏县农商银行的网点中不断上演。近年来,夏县农商银行为进一步提升服务水平,不断优化升级移动业务设备,极大提升了“个人开户”“密码重置”“信息修改”等银行账户业务离柜办理的便利性,使金融服务更专业、更贴心、更“有温度”。(山西夏县农商银行泗交支行)

为依托,积极组织开展各类公益活动,得到了社会各界的高度评价和一致认可。

下一步,酒泉农商银行将继续践行金融政治性、人民性,以博爱精神传递社会正能量,为实现中国式现代化肃州实践贡献农商力量。

(酒泉农商银行)

为依托,积极组织开展各类公益活动,得到了社会各界的高度评价和一致认可。

下一步,酒泉农商银行将继续践行金融政治性、人民性,以博爱精神传递社会正能量,为实现中国式现代化肃州实践贡献农商力量。

(