



工行德州分行

提升适老服务 彰显金融温度

日前,一位年逾八旬的老人拄着拐杖走进工行东风西路支行,办理退休金转存业务。大堂客户经理搀扶老人到爱心专座等候,为老人送上热水,并指导老人完成核对、签字等手续。

“谢谢你,姑娘,工商银行服务就是贴心,周到。”耄耋老人办完业务后,赞不绝口。

有温度的服务,润物无声却能直抵人心。近年来,工行德州分行坚持“以客户为中心”服务理念,科学规划网点布局,充分考虑老年客户群体的特殊需求,多措并举加强适老化渠道建设,努力为老年客户提供优质的网点金融服务体验。

完善服务硬设施,加强适老

化建设。工行德州分行在营业网点选址、设计之初,就充分考虑老年客户需求,优化网点布局,完善网点设施,通过对符合条件的营业网点设置无障碍坡道、无障碍扶手、张贴无障碍通道标识,最大程度方便老年客户进出。目前,工行已在德州主要生活圈内全方位布放ATM机具、智能设备,实现了网点智能化全覆盖。随处可见的工行网点、自助银行已成为众多老年客户首选的自助金融服务场所。

为持续提升老年客户使用智能服务的易用性和安全性,工行推出了智能机具“老年客户关爱版”,在业务办理环节系统可自动识别55岁以上客户,主动切换至“屏幕字体变大,转账汇款简单”

的放大版界面,可快速帮助老年客户找到所需要的业务功能,为老年客户带来了贴心、便捷的服务体验。为让更多老年人用得上、愿意用、用得好智能金融技术产品,工行坚持传统服务方式与智慧化服务创新并行,强化网点客户经理对到店老年客户的协助与引导,为老年客群提供厅堂等候、交流沟通、提醒提示、自助机具操作、业务辅助等系列服务,使老年客户到店如到家。

打造温馨厅堂。工行德州分行持续深化“工行驿站”服务内涵。在全辖网点配备具备了冷热饮水功能的饮水机、老花镜、擦鞋机、咖啡机;放置备有多种书籍、杂志的图书角;配备具有多种充

电接口的手机充电站,以及可以利用等候时间了解最新防诈骗及消保知识的“公众教育区”等,满足老年客户日常需求的同时,也使得等待时间也不再孤单。为帮助老年客户更好的识别金融交易安全隐患,传播养老金融专业知识,工行德州分行以“厅堂微沙龙”“金融知识进社区”等形式定期开展主题活动,利用发薪日等老年客流较为集中的时段,结合当下社会热点问题,为老年客户举办金融知识(产品)普及、消保宣传、支付安全、防诈骗等内容多样的公益知识小讲堂等活动,以便老年人掌握防诈骗知识和技能,用实际行动关爱和服务老年客群。(宋开峰)

财经周刊



B04

齐鲁晚报

2021年10月22日
星期五

综
合
财
经
资
讯

农行庆云县支行为一小微企业成功办理200万元电子银行承兑汇票

2021年10月18日,农行庆云县支行公司部获悉某公司需要办理一笔金额200万元的全额保证金质押的电子银行承兑汇票业务。他们积极上门,主动联系企业财务负责人,当日及时受理,立即展开调查,边学文件,边咨询兄弟行,通过近2天时间,完成了客户分类,业务评级,低风险业务授信,数字票据系统录入,C3系统审批等环节。通过加班加点,艰苦细致的工作,全行首笔小微企业电子银行承兑汇票业务终于落地,签发成功。

企业老板和财务人员对农业银行攻坚克难,勇于探索,大胆尝试的精神表示钦佩;他们对废寝忘食,加班加点的作风,表示感谢。

“说句实在话,俺们对这项业务非常生疏,当时真是一筹莫展。询问了几家银行,都说需要2天以上时间。多亏了农业银行主动联系,解决了俺们的难题。”

企业会计深有感触地说:他当即决定,选择农业银行办理,这些资金全部存入农行,6个月期限的定期存款。

通过这项工作,一方面实现了双赢,农行庆云县支行增加定期存款200万元,实现中间业务收入1200元,壮大了资金实力,增加了自身效益。另一方面,农业银行得到了企业的高度信任,进一步密切了银企关系,为今后双方的深度合作,打下了坚实的基础。

企业老板高兴地说:我们选择农业银行办理业务是正确的,今后包括国际业务在内的全部业务,全部在农行办理。(李亭新 马晓伟 刘汉玉)

农行德州分行首笔“农业生产托管贷”落地

农行德州分行遵循“因地制宜、择优准入、银政联动、严控风险”的原则,与农行武城县支行上下联动,积极践行金融服务乡村振兴政策,联合武城县乡村振兴服务中心,对辖内农业合作社加大支持力度,重点解决合作社融资难、融资贵的问题,10月18日对辖内某农业合作社授信70万元,现已实现投放20万元。此笔业务为“农业生产托管贷”。

此笔贷款是全市农行首笔农业机械抵押贷款,同时也在担保方式上进行了创新为“担保难”提供了解决问题的思路。

据了解,为支持农业生产社会化服务体系建设,促进小农户和现代农业发展有机衔接,农业银行推出了“农业生产托管贷”创新产品,主要用于农业生产社会化服务组织,借款人从事农业生产托管服务相关资金需求,为农户、农民专业合作社等农业生产经营主体提供耕、种、防、收等金融服务。

下一步,该行将深化与乡村振兴部门的合作力度,形成成熟业务模式后,逐步扩大推广范围,为支持乡村振兴再创佳绩。(杜沛程 宫玉河)

禹城农商银行“云缴费”更便捷 科技赋能再提速

为客户带去更好的金融服务体验,禹城农商银行始终秉持“以客户为中心”的服务理念,将金融服务融入用户生活的各个场景中,让金融服务触手可及。

探索新模式,构建新平台。2019年,该行打破传统金融模式困局,积极对接支持辖内各类客户群体,线上缴费业务逐步完善,业务功能日益全面,在系统稳定运行两年时间内,累计服务客户超过10万户,总计完成交易7万余笔,交易金额近2亿元。

整合新技术,发挥新优势。

2021年,该行提高科技赋能密度,对缴费系统实施云平台项目升级,依托多个客群多个服务场景,围绕业务信息化转型、服务场景化升级、流程智能化再造,对原有教育、热力、物业、燃气、水费等7个子系统进行系统架构改造,通过优化客户服务界面、完善线上支付流程、改造系统功能模式、新增商户对账服务等方式,配合建设抽奖功能模块,9月末,成功上线“云缴费”便民服务体系。自“云缴费”升级半个月以来,系统累计收款6466笔,525.28万元,通过强

化场景建设,进一步发挥了禹城农商银行特色化服务新优势。

致力新数据,深挖新潜能。2021年,该行以数据和业务价值为驱动,以原有数据分析系统为基础,积极筹划构建业务数据新平台,为管理运营、统计分析、业务投放提供数据支持、共享、服务和管理,截至目前,该平台建设已进入最后部署阶段,平台上线后将逐步实现科技支撑全面性、准确性、实时性,进一步提升该行业务支持能力。(纪晓辉)

德州农商银行谱写服务乡村振兴新篇章

德州农商银行坚守服务“三农”和实体经济发展的经营宗旨,扎根州城大地,优化金融服务,以金融之水润泽“三农”大地,描绘“农业强、农村美、农民富”的美丽乡村画卷。

“红马甲服务队”传递“农商温度”

德州农商银行积极践行普惠金融理念,组织开展“整村授信”送金融知识下乡活动,深化

“红马甲”服务内涵,田间地头、村口巷尾,处处都有“红马甲服务队”的身影,弘扬“挎包精神”,深入田间地头采集客户信息,了解客户需求,依托推出的“鲁担惠农贷”“创业担保贷”等特色信贷产品,利用政策贴息贷款的优势,助力农户创业。该行积极履行社会责任,努力将“红马甲”服务打造成农商行的亮丽名片,精心打造“您身边的服务银行”服务品牌。

“鲁担惠农贷”支持“特色产业”

德州农商银行认真贯彻落实“乡村振兴”战略,加大对家庭农场、农民专业合作社、专业种养殖户等新型农业经营主体的支持力度,做大做强特色产业、优势产业,打造“一村一品、一乡一业”特色产业格局,切实为农民增收致富,为支持地方经济发展注入了活力。

“创业贴息贷”助力“增收致富”

支农支小、乡村振兴、金融扶贫……德州农商银行通过开展“四张清单”走访、整村授信、网格化外拓营销,推行“阳光办贷”、“限时办贷”,带领农民走出了一条以“绿色有机”为特色的增收致富之路,让“金融活水”流入了老百姓的田间地头,倾情谱写服务乡村振兴新篇章。(孙海敏)

编辑:孙萌萌
美编:赵秋红