

【金融要闻】

# 让金融服务“触手可及”

## ——农行随州分行优化支付服务的探索实践

随州日报特约记者 吴财荣 通讯员 王运涛

金融  
 服务满暖意,支付  
 为贴心。

近年来,农行随州分行在省农行人和人行随州市分行的大力支持和精心指导下,秉承金融为民、支付为民理念,聚焦老年人、外籍来华人员便利性金融需求,不断完善工作流程,多措并举、综合施策推动提升支付便利性,得到广泛好评。

农行随州分行全面贯彻落实以人民为中心的发展思想,聚焦高龄客户群体享受支付业务的痛点,把工作做实做细,着力提升老年人对银行支付服务的满意度和获得感。

将传统服务与智能创新相结合,在网点智能排号机上新增适老化排队模式,使65岁及以上老人通过读取身份

### 做细服务关爱

证、银行卡、存折等方式实现自动排号、优先服务等,减少操作流程及等待时间。同时,各网点设立1名“爱心专员”,做好对老年人等特殊客户群体的“助臂服务”和“陪护式”服务。

全辖所有经营机构新建、装修、改造执行统一标准,均配备无障碍通道、无障碍等候区、低位自助设备、轮椅、老

花镜、雨伞、紧急急救箱等便民物资,专门配备“母婴室”,方便老、弱、病、残、孕等特殊群体。

抽调骨干力量,专门组成暖心服务团队,对卧病在床、行动不便的客户,开展上门服务。2023年,该行共开展上门服务1600余人次。今年一季度,累计开展上门服务170余次。

## 市银行业协会 着力构建和谐金融环境

随州日报讯(通讯员刘成鸿)近日,市银行业协会成功举办全市银行业金融纠纷调解工作培训班,市银行业34家会员单位分管消保工作领导、部门负责人、调解经办人员及随州监管分局相关科室负责人参加了培训。

国家金融监督管理总局随州监管分局负责人强调,要提高政治站位,深刻理解和把握调解工作的重要性,始终把人民对金融的需要、群众对金融的关切放在心上;要做好充分准备,确保消保服务平台顺利运行,坚持法制思维,规范诉求处理、纠纷调解,解决消费者急难愁盼;要落实主体责任,切实加强金融消保源头治理,压紧首接首办责任,强化重点问题源头治理;要弘扬“枫桥经验”,深入推动“法院+金融”纠纷多元化解机制,切实把矛盾纠纷化解在基层,不断提升人民群众的获得感、安全感;要珍惜学习机会,通过培训切实提升能力素养,坚持学以致用,确保调解工作的质量和效果。

培训中,省调解中心负责人、银行纠纷调解部负责人分别以《金融纠纷多元化解的探索与实践》《调解实务技巧》为内容进行了专题授课;市中级人民法院法官分别就《金融借款合同纠纷法律实务》和《多元在线调解实操方法与要领》与大家进行经验分享;随州监管分局调解中心相关人员向大家介绍了《金融消费者保护服务平台》。

市银行业协会负责人与大家一起学习金融消费纠纷调解《政策规章》《制度流程》,并要求大家将学习成果付诸到实际工作中,最大限度发挥行业调解工作委员会作用,不断优化金融纠纷多元化解机制,积极畅通多元化解金融纠纷渠道,把金融纠纷防范在源头,消除在萌芽,解决在末端,在行业消保工作高质量发展进程中主动担当,共同推进全市银行业金融纠纷化解工作迈上新台阶。

## 随州中行 大力开展存款保险宣传活动

随州日报讯(通讯员彭琳舒)中行随州分行充分发挥存款保险制度在防范化解金融风险中的重要作用,积极落实存款保险宣传主体责任,持续开展存款保险宣传工作,守护百姓钱袋子。

“听得懂、看得见、答得细,存保为民,我放心。”在随州中行营业厅,客户李阿姨满意地称赞道。该行将网点作为存款保险宣传的主阵地,充分发挥直面营销客户服务客户的宣传优势,在各网点厅堂设立存款保险宣传专柜,在客户等待区摆放宣传折页。同时,利用客户办理业务等待期间向客户发放存款保险折页普及存款保险知识、解答疑惑,引导广大群众理性选择金融产品和服务,让客户真正做到存款放心。

“没想到,今天既获得中行的普惠贷款,又了解了存款保险知识,为你们点赞。”随县菇农王某高兴地说。该行客户经理将存款保险与“中行新农通”普惠贷款产品宣传紧密结合,走进香菇种植大棚、农业合作社、养殖基地、乡村合作社,围绕存款保险、电信诈骗防范、征信、反洗钱等内容,通过实地考察、交流访谈等形式积极解答农户问题,为村民进行金融知识普及,向农民普及存款保险等金融知识,介绍中行普惠金融政策,将存款保险宣传工作向农村地区纵深推进,助力打造良好的农村金融生态环境。

“折页挺实用的,平时只注重课堂知识的学习,很少关心这些金融知识和信息,多亏中行员工上门来给我们宣传,真不错。”小张是随州职业技术学院的一名学生,中行员工主动上门为他们进行存款保险等金融知识宣传,赢得学生们的赞扬。该行宣讲团走进随州职业技术学院现场发放《存款保险明白纸》等,对学院青年学生面对面开展金融消费者权益保护教育宣传,提升学生们的金融素养,进一步扩大存款保险宣传覆盖人群。

## 随州农商银行 向拒收现金说“不”

随州日报讯(通讯员肖大怀、何敬萍)优化现金流通环境,畅通现金流通渠道。近期,随州农商银行深入开展“整治拒收人民币”专项宣传活动,进一步增强了社会公众对现金服务的满意度。

发挥阵地宣传,营造活动氛围。坚持以网点厅堂为主阵地,充分利用自身资源优势,在LED显示屏滚动播放整治拒收现金宣传标语,在厅堂展架上放置宣传折页等,利用客户等待时间,详细讲解拒收人民币现金的相关知识,提高金融消费者维护人民币意识,营造良好的宣传氛围。

开展户外宣传,拓宽宣传范围。组织宣传队伍,以商业街、购物超市、农村各类经营主体商户和消费者集中区域为宣传重点,开展人民币管理条例宣传,向商家普及拒收现金的严重违法后果。在工作人员的耐心讲解下,商户们一致表示支持整治拒收现金工作,纷纷主动签订不拒收现金承诺书,并张贴“本店支持现金支付”标识,以实际行动助力打造良好的人民币流通环境。此次活动开展张贴“支持现金支付标识”2600余个,签订承诺书2200余份,发放宣传单3000余份。

畅通兑换渠道,优化现金服务。随州农商银行各营业网点备足各类面额现金,设立小面额人民币兑换窗口,方便客户及境外来华人员减少排队等候时间,快捷办理人民币兑换业务。开展“零钱包”兑换服务,提升现金服务便利度,印制2000个“零钱包”投放至各营业网点,并组织人员携带“零钱包”深入周边商户,向各类经营商户及出租车司机等宣传“零钱包”,为商户们提供兑换服务。目前,累计投放“零钱包”1200余个,金额360000元。

### 做优服务体验

随着来随州工作学习、经商贸易的外籍人员逐渐增多,跨境商务对便捷性支付的需求越来越大,农行随州分行不断优化金融产品和服务供给,全力满足外籍人员日常支付需求。

对网点软硬件设备进行升级改造,支持新版/既往版本永居证在柜面新建客户信息、新开账户;支持机读和手输证件及多ID校验;支持注册掌银、网银、电话银行等电子渠道;支持办理存款、理财、基金、外汇和数字人民币钱包等业务。

在全市对外营业网点公告《中国农业银行境外来华客户开户服务指南》,并在ATM机张贴四联标识指导境外客户在ATM机使用外卡取现。在全辖营业网点布放“新版外国人永久居留身份证知多少”宣传海报50张、折页2000份。

### 做实服务举措

针对人民币“找零”需求,农行随州分行创新推出“人民币零钱包”,将一定面额的人民币零辅币装入特定的“零钱包”封装袋后,为客户办理零钱兑换业务。

持续开展整治“拒收人民币”专项行动,积极落实金融服务网格化主体责任,以网点为中心,用好营销渠道优势,向周边商户做好人民币知识及整治拒收现金政策宣传,张贴“支持现金支付”牌,与商户签订严禁拒收人民币现金承诺书。

通过布放惠农通服务点、建设反假币工作站、搭建金融村官联络平台、推广移动支付金融支付工具,把农行的支付服务、现金服务、反假服务、综合服务、移动支付延伸到乡村。打造36个“农情暖域”

户外劳动者站点,为环卫工人、快递员、出租车司机等户外劳动者提供网点贴心服务。

在行政村中超市、农资店、便民服务中心广布“惠农通”服务点,通过安装“惠农通应用”智能POS机为客户提供转账、缴费、查询、消费等综合性基础金融服务,满足村民支取养老金的需求,使村民足不出村也可享受金融便民服务。

看不见的是随州农行人的默默付出,看得见的是支付便利性的温暖体验。一个个便民举措,一桩桩惠民小事,农行随州分行用实际行动践行金融为民、支付为民承诺,向社会传递金融服务的温度,努力成为客户身边最贴心的金融管家。

【金融动态】

## 湖北银行随州分行 “党纪学习教育”走深走实

随州日报讯(通讯员朱道恒)近日,湖北银行随州分行组织召开党纪学习教育动员部署会,对新修订的《中国共产党纪律处分条例》进行了系统全面的学习。

会议要求,全体党员干部要站在全局和战略的高度,深刻认识党纪学习教育的重大意义,坚定理想信念、筑牢思想防线,提升党性修养,增强纪律意识。

该行负责人强调,要将党纪学习教育融入日常工作,加强警示教育力度,深化推进以案为鉴促促治活动,把严和实的作风转化为日常工作生活中的行为自觉,将党纪学习教育与推进转型发展结合起来,做到两手抓、共促进。积极运用“第一种形态”,防微杜渐,防止小麻痹、小问题演变成大问题和风险案件。切实抓早抓小,及时发现、提醒、纠正党员干部苗头性、倾向性问题,通过批评教育、约谈提醒、谈话函询等方式,切实让红脸出汗成为常态。进一步强化自我约束,提高免疫力,凝聚干事创业的精气神,营造学纪、知纪、明纪、守纪的浓厚氛围。

## 工行广水支行 召开新入行员工座谈会

随州日报讯(通讯员钟山)日前,工行广水支行召开新入行员工座谈会,了解新员工思想动态,听取想法建议,解决实际问题,以此加强人才队伍建设,为业务经营高质量发展培植后劲。

在轻松、活跃、融洽的氛围中,新员工结合各自入行以来在工作实践中的感触体会,围绕“工作中遇到的问题、最希望行领导提供的帮助以及对未来的职业规划”三个方面分别进行了发言。

该行负责人在认真听取新员工发言后,从不同角度分析了新员工工作中碰到的各种问题,并要求新员工要勤奋学习,广泛学习,认真学习党史、行史,内控案防规章制度以及各类业务知识;要甘于奉献,爱岗敬业,做好本职工作,主动融入工行大集体;要以身边优秀共产党员为榜样,积极向党组织靠拢,不忘初心,坚持理想,追逐梦想。



▲近日,中国农业发展银行总行粮棉油部副总经理王洋赴湖北省现代农业有限公司开展夏粮收购实地走访调研,详细了解企业项目规划、发展前景、夏粮生产及粮食收购等情况。(随州日报通讯员 龙 轩摄)

## 广水农商银行做实提质增效大文章

随州日报讯(通讯员熊宗泽)近年来,广水农商银行始终坚持以“高质量发展”为主线,以全面“提质增效”为目标,围绕“三破三转”“五个统筹”战略部署,持续提升发展质效。

该行树牢“质量兴行、效益强行”导向,不断强化从“求规模增速”向“求质量效益”转变,全行上下大兴调研之风,问计于一线员工和客户,收集意见建议140余条,为提质增效工作提供有益借鉴。大力组织活期存款与对公存款,降低融资成本,一季度活期存款占比较年初上升5.94个百分点。以稳健合规为前提,持续开

展客户大走访活动,做好优质贷款客户对接拓展。加大风险监测预警,通过强化清收措施,实行一户一策,逐户清收盘活。挖潜表外清收,对表外不良贷款认领清收、买断清收,充分调动全体员工清收积极性和主动性,减轻资本消耗压力。

此外,围绕谋客、获客、活客、留客,推行分层制走访和名单制管理,实行费用管控精细化,保障刚性支出,降低费用成本。持续做好走访慰问、员工座谈、“五小建设”等工作,增强员工获得感、满足感、幸福感。

### 创新金融产品 拓宽服务渠道

# 工行随州分行全力支持城乡融合发展

随州日报讯(通讯员张曼)商业银行作为金融市场的主体,在城乡融合发展中扮演着重要角色。近年来,工行随州分行积极践行金融工作的政治性、人民性,不断探索助力城乡融合发展新举措,进一步加大涉农融资投放,为推进城乡融合发展贡献金融力量。

以金融活水助推乡村振兴战略落地实施。该行把思想和行动统一到城乡融合发展战略上来,增强金融服务乡村振兴的使命感和责任感。在乡村振兴驻点村安排驻村干部,以“兴农通”为抓手协助村委会

进行数字化改革,深化定点帮扶和金融帮扶工作,支持村级经济组织和和美乡村建设。选择经营稳健的涉农企业、专业合作社、家庭农场等新农主体,加大对粮食和重要农产品稳产保供及种业振兴、农业科技等龙头企业支持力度。今年一季度涉农贷款较年初增加8亿余元,提前完成全年目标任务,信贷支农效果凸显。

以产品创新提升金融服务乡村振兴深度。积极做好金融“五篇大文章”,围绕全市重点农业项目建设,创新特色化融资产品,为农村经济发展提供精准适配的资

金支持。以工银“兴农贷”为统一品牌,相继推出“香菇贷”“石材贷”“种植e贷、新农快贷”等10余个特色场景线上融资产品,更有效地为各类经营主体发展提供资金,提升乡村振兴工作质效。今年一季度“种植e贷”和“新农快贷”融资1亿余元,发放“香菇贷”4000余万元,支持随州香菇龙头企业及其下游种植农户发展。

以渠道优化拓宽金融服务乡村振兴广度。牢牢把握农村业务“蓝海”,打通金融金融服务“最后一公里”。在曾都区、

广水市、随县等地设立5个农村普惠金融服务点,充分发挥乡村金融服务队和柔性外拓团队的作用,深入服务点开展金融惠民利企政策宣讲和“点+圈”阵地营销,提升农民金融素养和风险防范能力。先后开展“兴农万里行”主题党日、“政银企面对面+直通车”金融产品助力企业发展推介会和“普惠金融推进月”等活动,深耕市场主体客群,主动对接客户信贷服务需求,增强乡村市场金融供给,让普惠金融惠及千家万户。