

农行焦作分行:疏通支付堵点 提高客户满意度

本报讯(通讯员孟丽明)今年年初以来,为深入贯彻落实国家优化支付服务政策,积极践行“支付为民”理念,在焦作市人行指导和帮助下,农行焦作分行聚焦老年人、境外来华人员等群体高频重点需求,优化全环节业务办理流程,改善全领域业务办理环境,多措并举打通支付服务堵点,切实提升客户支付体验。

持续提升支付便利性。该分行积极参与云台山支付服务示范区建设,分行领导陪同焦作市人行领导多次到景区对接,详细了解外籍游客支付服务需求,配合焦作

市人行举办云台山支付服务示范区揭幕仪式;支持云台山智慧票务系统建设,全面改善游客购票体验;为岸上、古洞窑等大型景区内民宿、宾馆、饭店和商店布放聚合码、POS机和“零钱包”等支付结算工具,满足和方便不同消费群体支付习惯,助力景区整体支付环境进一步改善。

持续提升适老化服务水平。该分行出台适老化硬件设施、适老化家具设备及适老化服务标识等优化措施,全辖网点均配备便民适老服务设施。今年年初以来,累计为老年客户提供上门服务326人次,辖

内73台自助设备全部具备适老“大字版”功能,所有网点叫号机系统均具备老年客户取号功能。

持续提升账户服务水平。该分行在支持永居证、护照等有效证件开户的基础上,认真落实“应开尽开、便利审核”原则,可为短期入境人员提供简易开户服务。同时,适度下放外籍客户开卡权限,缩短业务办理时间,提升客户体验。

持续优化外币卡受理环境。该分行积极开展收单商户终端布放及改造工作,提升商户的外币卡受理范围,并针对商户收

单业务开展逐户回访、培训工作,改善外币卡受理环境;逐户落实“大额刷卡、小额扫码”服务,围绕商户“衣、食、住、行”场景,加强终端设备的布放和改造升级工作。

持续改善现金使用环境。该分行为更好地满足老年人、外籍来焦人员对小面额现金的取现需求,选取6台使用率较高的ATM机完成小面额取现功能改造。目前,辖内所有自助设备均支持银联、VISA、万事达、运通卡四大主流国际卡银行卡支取人民币现钞。

农行焦作分行为粮食收储企业提供金融支持

本报讯(通讯员张震阳)1周时间就为武陟县程祥粮油购销公司发放贷款1000万元,为企业自营收购夏粮提供了有力支持。

据了解,除与河南粮担合作外,农行焦作分行也同步与焦作市中小担保集团有限公司进行合作,既为辖内粮食收储企业提供了新的选择,也解决了夏粮收购短、急、快等难点问题。据悉,6月份以来,农行焦作分行为辖内13家粮食收储企业办理授信11000万元,投放粮食贷款8400万元,切实为小微粮食收储企业提供了贴心服务。

据悉,6月份以来,农行焦作分行为辖内13家粮食收储企业办理授信11000万元,投放粮食贷款8400万元,切实为小微粮食收储企业提供了贴心服务。

农行温县支行积极支持夏粮收购

本报讯(通讯员王呈祥)5月份以来,农行温县支行积极采取多项措施,全力支持夏粮收购。

该支行成立4个粮食收购贷款服务青年小分队,放弃节假日休息时间,深入全县乡村,主动上门了解粮食客户资金需求,通过明确“农行+市中小担保集团有限公司+粮食仓储企业”三方合作模式,实现信贷资金闭环运行。

该支行及早联系温县粮食和物资储备局、焦作市中小

担保集团有限公司,就贷款额度、期限、利率以及夏粮收购计划等问题进行沟通,快速对接5家粮食仓储企业,降低了担保费,免除了担保金,解决其贷款担保难问题;成功为3家粮食仓储企业发放贷款2000万元,帮助粮食仓储企业收购小麦1.5万吨;落实贷款利率优惠政策,先后为27户粮食客群授信1亿元,较基准利率下降10个BP,已发放收购资金贷款8300万元。

农行修武县支行为文旅融合提供金融支持

本报讯(通讯员赵灵慧)云台山景区是全国首批AAAAA级风景区,更是全球首批地质公园,以其独特的自然风光、悠久的历史吸引了国内外大量游客。今年年初以来,为了高效整合云台山景区的各项资源要素,农行修武县支行成立了专门的文旅服务团队,扎根山间,专门为文旅产业发展服务。

该支行不仅积极助力景区的智能化建设,实现了景区门票线上购买、智能结算、停车场ETC无感支付等功能,而且为酒店、餐饮、娱乐、民宿等配套产业提供专业化、个性化的金融服务,帮助当地百姓在绿水青山的画卷中走出一条更宽广的致富路,践行了“距离

基层更近、惠及群众更广、服务三农更实”的特色经营理念。

“农行的这笔贷款真是‘及时雨’!不仅利率低,而且服务好。”在云台山景区开民宿的姜娜感慨道。如今,她的民宿生意红火,收入可观。

据悉,今年年初以来,为支持文旅产业发展,该支行组织客户经理走村入户,走访调查村民的资金需求,通过整村推进、发放信用贷款等方式,支持村民开办民宿、发展特色餐饮等。截至2024年6月末,该支行服务民宿、餐饮等客户超100家,发放贷款超8000万元,有力地推动了乡村旅游产业的发展,让更多村民吃上了“旅游饭”。

金融镜像

图① 近日,农行焦作分行党委书记、行长刘丹(左二)赴孟州市重点企业开展调研,了解客户资金需求及对农行的建议。
曲林佳 摄

图② 7月11日,农行焦作分行举办首届“银保杯”代理保险营销技能大赛。图为优胜者合影。
李朋 摄

图③ 昨日,市民冯先生给农行焦作分行民主南路支行送去一面锦旗,向农行员工拾金不昧、尽职尽责表达谢意。
闫雨萍 摄

图④ 近日,农行焦作分行党委委员、副行长、工会主席张静(左三)赴武陟县西陶镇参加平安护苗“爱心妈妈”结对帮扶活动,向三名留守、困境儿童捐赠了书籍、文具等用品。
张慧捷 摄



农行温县支行优化数字金融服务 助力地方经济发展

本报讯(通讯员王呈祥)今年年初以来,为深入贯彻落实中央金融工作会议、中央经济工作会议精神,农行温县支行扎实做好“五篇大文章”,在提升金融服务实体经济质效、推动数字金融业务高质量发展方面持续发力。截至目前,该支行线上信贷产品余额84057万元,其中普惠e贷余额6630万元,抵押e贷余额7020万元,惠农e贷余额52690万元,较年初净增21089万元。

调研部署早。该支行结合夏季农业生产季节性,农户信贷需求“短、频、急”的特点,第一时间召开粮食客群营销服务推进会,明确重点服务客群,确保资金有效投放不误农时,并针对“三夏”期间的大面积雨涝灾害,深入走访乡镇政府、村两委和农户,探索金融服务抗灾模式,提升粮食安全保障水平。

支持覆盖广。该支行提供差异化金融服务,推动重点信贷产品落地,做到夏粮收购贷款优先、小额农户信用贷款优先、购买化肥农药等生产资料贷款优先、优质信用贷款优先;积极开发“商户e贷”“农业e贷”和“中原粮食贷”等新的贷款品种;为解决种业企业融资担保难,与省农业担保公司等企业合作,签订新型农银

担行业互信协议,运用县政府农业信贷担保风险补偿金增信机制,累计为银担模式授信8500多万元;落实种子产业“一县一品”方案,累计为185户农户发放贷款,金额达4800万元;通过种子企业与上游规模种植户走访对接,延伸种子行业贷款链条,已办理上游种植户贷款95户、金额1780万元。

服务质量优。该支行充分用好传统结算、掌银结算、转账POS机、第三方支付、“惠农通”及网点渠道,通过“深耕乡村市场”活动,在粮食收购高峰期组织开展送政策、送知识、送技术下乡活动,为农民提供结算、防诈骗、反假币等一揽子金融服务;加强对自助银行巡检,确保设备正常运转;加强对网点现金配备,适当延长营业时间,全方位助力“三夏”生产,充分满足客户存取款及转账资金需求。

该支行还主动与温县种业协会对接,获取种业公司名单,组织人员上门服务,同时协调担保公司对企业进行评估,安排人员加班加点撰写调查报告,及时与农行焦作分行审查、审批人员进行联系沟通,目前已发放种业贷款4500万元,满足了企业的融资需求,受到了企业的好评。

情系客户 服务“三农”

□肖晨光

我参加工作还不满一年。工作中,我常常问自己,农行真正的服务是什么?最贴心、最暖心的服务是什么?是为客户快捷办理业务、答疑解惑,还是耐心指导客户操作、走村入户服务“三农”,显然这些都是,可我们的服务并不只有这些。

正值严冬,80多岁的杨大爷,独自一人坐着轮椅,来到农行修武县支行七贤大道网点办理社保卡激活业务,当天来网点办理业务的客户较多,已在门口排起了长队。杨大爷到了之后,脸上露出了为难的神情。看到这一情景,在网点维持秩序的葛秀娟主任马上和大堂经理一起,将坐在轮椅上的老人抬上台阶,开通绿色通道,扫码、登记,直达业务办理区域,迅速为杨大爷办理了社保卡激活取款业务。业务办理结束后,老人十分感激,紧紧握着葛主任的手说:“农业银行服务真好!”杨大爷回家后,让其子女送来了一条表达谢意的横幅。一个有温度的银行充满正能量,我们一次小小的善举,不仅感动了老人,更是被很多人记在了心里。第二天,一位女客户直接找到葛主任开立了一张银行卡,并现场转入一百万元,办理了三年期大额存单。这位女客户笑着说:“昨天那一幕我看在眼里,暖在心里,如此有爱心的银行和员工,我非常乐意成为你们的客户!”

“农情系客户、服务暖心田”,在我们的日常工作中,这样的温馨故事不胜枚举,犹如繁星点缀着我们的发展之路。

农行人的暖心服务,我在入行之前就已经感受到了。去年11月份面试的时候,我是和同学一起去的。傍晚温度很低,我面试完在楼前等了同伴很长时间。一个工作人员看我等得太久,就让我到旁边楼里避寒。我怕打扰办公,不好意思进去。过了一会儿,他看到我还在寒风里,就用父亲疼爱孩子的语气说:“你怎么还站在这里,看你冻感冒了!”农行人的爱心深深感染了我,当时我就做出一个决定,如果我有幸被农行录取,我一定会把这种温暖传递下去,传递给我的同事们,传递给我的客户们,传递给我遇到的每一个人。

这些只是农行焦作分行员工服务客户的一个缩影,他们一直在践行“客户至上、始终如一”的服务承诺。“干在实处、走在前列、行稳致远”,不光是口号相传,更要付诸行动,以精湛的业务水平、文明的服务态度、高度的责任心,为农行树形象、创效益。

员工心声