



高效快捷的专业服务,让客户宾至如归;诚意十足的减费让利,助企业轻装上阵……近年来,农发行十堰市分行与地方发展同频共振,全行上下以专业、贴心、便捷的金融服务持续擦亮政策性银行服务“金招牌”,将减费让利作为打造“服务乡村振兴的银行”重要体现,一项项务实的举措、一串串鲜活的数字,传递着农发行十堰市分行的温度与情怀。

■文、图/记者 李强 通讯员 杜燕飞



竹山县人民政府与农发行十堰市分行签定“十四五”战略合作协议。

农发行十堰市分行

擦亮政策性银行服务“金招牌”

惠企利民释放发展活力

“发放大额优惠利率贷款,减免了一系列费用,疫情防控期间更是创新收费方式,提升缴费效率,防止学生聚集。”南山五福堂(竹山)教育管理有限公司对农发行十堰市分行让利政策给出了“五星好评”。

据介绍,农发行十堰市分行向该公司发放中长期贷款6000万元,并减免企业账户管理费、网银年费和支付结算手续费;疫情期间,该行主动联系银联公司,通过“扫码收单”为企业收取学费打开方便之门。截至今年10月底,银联“扫码收单”已经在该行21家贷款企业中陆续推广落地,实现了“让数据多跑路、让客户少跑路、提高客户满意度”的目标。

为企业松绑,为发展减负。截至今年10月底,农发行十堰市分行为全市831家企业开立的1282个账户减免相关费用,其中减免各项业务手续费60.06万元。值得一提的是,仅小微企业支付手续费,就减免了30.28万元。

“要把政策红利真正转化为惠及企业的发展动力,降费不降服务质量!”近年来,农发行十堰市分行大力推动减费让利落实落地,展现了护航经济发展的金融担当!

该行持之以恒拧紧“思想阀”,引导全行员工深入领会减费让利、惠企利民工作的重要意义,全面规范服务收费管理,全面加强政策宣介;加强组织领导,压紧压实主体责任,建立支付手续费减费让利专项工作负责制,严格把关,层层推进,为减费让利工作推进提供坚实的组织保障。同时,该行常态化开展主题教育培训活动,推动干部业务知识扩容和能力提升,各级行迅速通过线上线下方式,将支付手续费减费让利政策规定传达至广大客户,确保应知尽知。



柜员细致、耐心地为客户服务。

优质队伍浇灌“服务之花”

接待顾客彬彬有礼、业务办理高效准确,农发行十堰市分行牢牢坚持“以客户为中心”的理念,打造优质队伍,夯实基础管理,将政策性银行优质服务送到客户心坎上。

打造优质队伍,练好服务内功。随着总行对运营科技工作的深入改革,新核心和运营大集中系统相继上线,农发行十堰市分行及各大支行迅速开展学习活动,通过“晨会”“夜校”“全员学会计”活动,不断加强运营全国大集中系统知识、新核心系统操作规程、会计柜面规章制度的培训,以深厚的理论知识储备确保实践顺利,减少客户等待时间,竭诚为客户提供政策性银行的精细服务。

强化基础管理,提升服务精度。农发行十堰市分行通过会计远程监控系统和会计辅导检查,努力提高柜面人

员对运营基础工作重要性的认识,认真审核表单,谨慎办理柜面基础工作,紧盯支付结算业务、反洗钱管理、现金委托代理业务、重要凭证与重要物品管理、库房管理与查库等重点领域与关键环节,按照责任分离、相互制约的原则严格落实执行,通过审慎操作,紧抓细节,精细管理,最大程度降低业务办理退件率。

如今,走进农发行十堰市分行营业厅,最新收费标准明细单在柜面和LED屏清晰可见;营业厅显著位置陈列着公告板,及时发布收费价目信息,确保服务价格信息公开透明,接受公众监督,充分保障客户的知情权和选择权。同时,该行邀请当地礼仪公司专业老师对全体员工进行礼仪培训,确保客户接待彬彬有礼、业务办理高效准确,让每一位往来客户宾至如归。

务实重行稳住经济大盘

近年来,农发行十堰市分行紧盯发展的关键环节,加快推进县域重点项目落地,全力服务稳住经济大盘。

农发行十堰市分行郧阳区支行将“上接央省企,下连县级主体,走出一条支农资金筹集新路子”的思路落实到工作中,高频对接地方党政部门和重点企业,坚持融资融智相结合,以建设政策性金融服务乡村振兴示范区为契机,紧盯项目需求,强化统筹谋划,优化人员岗位配置,抽调专业骨干力量,会计柜面人员下沉企业一对一全程跟踪服务,及时解决项目申报过程中的难点和堵点问题,为县域经济发展提供了有力支撑。

此外,该行充分发挥电子业务优势,认真学习全省分行支农资金筹集会议精神,进一步完善收付款结算方式,为畅通资金回笼渠道、强化信贷资金监管提供便利。截至今年10月底,农发行十堰市

分行郧阳区支行新增网银签约客户15户,电子渠道结算量0.68万笔,交易金额265.53亿元,电子业务替代率98.40%;农发行十堰市分行郧西县支行新增网银签约客户8户,新增手机银行签约客户2户,电子渠道结算量2.33万笔,交易金额235.06亿元,电子业务替代率98.50%。

“通过线上+线下服务模式,实现让数据多跑路、让客户少跑路,为区域经济发展注入新鲜活水,为稳住经济大盘贡献了积极力量。”农发行十堰市分行相关负责人表示。

窗口服务温情满满,减费让利干货十足。近年来,农发行十堰市分行持续免除小微企业客户财务顾问费、信息咨询费、资金管理费,有力保证了企业合法权益,擦亮了政策性银行服务“金招牌”,为全市经济社会高质量发展注入了强劲活力!