



“一切为了客户,为了客户一切!”朴实的话语,是十堰农商行人矢志不渝的追求。

湖北十堰农商银行瞄准群众“急盼”点,解决“急难”事,靶向发力,始终将消费者权益保护工作摆在突出位置,一项项无微不至的暖心服务串联成一幅温情画卷,一笔笔金融甘霖滋润乡村旱田,为全市经济社会高质量发展贡献了农商力量,展现了大行担当。

近年来,该行先后荣获湖北省银行业金融机构“金融消费者权益保护示范网点”、全市“实施乡村振兴战略先进集体”“金融支持地方经济发展突出贡献单位”称号。

■文、图/记者 李强 通讯员 石俊毅 刘璟



工作人员到茶园支持绿色产业发展。

湖北十堰农商银行

“暖色调”为幸福民生“加码”

扎牢制度笼子 让消费者获得感实打实

全面建立消保工作考核评价体系,签订《消费者权益保护及文明规范服务工作目标责任书》,将消保工作年度考核结果作为整体工作评价及管理人员年度考核的重要依据……湖北十堰农商银行持续强化顶层设计,扎牢“制度笼子”让消保工作机制愈发夯实。

常态化开展员工服务培训,内容涵盖职业素养、消保工作制度、大堂服务和矛盾化解技巧、厅堂消保知识宣传等,以优质的服务队伍锻造优质服务品牌;全面加强日常督导,对网点环境卫生、员工形象及服务情况做到一天一

审,一周一通报;不定期开展明察暗访、突击检查,发现问题限时整改,确保品质服务落地生根。

走进该行营业大厅,总能看见一支支衣着整齐、精神抖擞、态度温和的员工队伍,从进门时的“欢迎光临”到离开时的“小心台阶”,温馨的服务贯穿每一个环节,每一处细节;形象气质好、业务素质高的大堂经理全面负责分流引导、填单指导、咨询解答、业务推荐、风险提示等工作,让厅堂成为业务受理和解决的第一道窗口;收费标准墙上公示,各项收费严格按照“依法合规、服务匹配、

协议完备、客户自愿”的原则,让金融消费者明白消费,放心消费,合规文化气息浓厚;注重“客户满意度”调研,将营业网点打造成金融知识普及“小课堂”,让广大客户“满载而归”……

为第一时间聆听客户诉求,畅通投诉渠道,该行严格规范投诉电话公示,实现全辖营业网点三级投诉全覆盖,广泛接受社会监督,以“问题发现一个解决一批”的魄力和决心,不断提升客户投诉处置效率和回访满意度。今年上半年,该行投诉率持续下降,客户体验感和满意度稳中向好。

开启温情模式 当好特殊群体贴心钱管家

“13000元失而复得,多亏了农商行的帮助!”今年2月,客户张某将一面“热情敬业 品德高尚 优质服务 为客户解忧”的锦旗送到房县农商行军店支行行长熊剑手中,感谢他们专业、贴心的服务。

温暖的服务故事在湖北十堰农商银行各大网点频繁上演。针对服务对象的实际需求,该行不断探索服务新模式、新路径,定制化开展智能服务、“亲人”服务、上门服务、应急服务等,用农商行的实干担当绘就了一幅动人画卷。

推动“智能服务”。该行设立“敬老爱老文明示范岗”,专门设

立为老年人等特殊消费者服务的便民设施和“爱心窗口”,减少老年客户的等待时间;在引导台放置老花镜、放大镜,方便填写单据使用;在加快支行转型的同时,充分保障在运用智能技术方面遇到困难的老年群体的基本需求。

倡导“亲人服务”。受理老年人业务时,做到“声音响、语气缓、语速慢、动作快”,对办理提前支取业务的老年客户每次多询问一句“存款未到期是否确定提前支取”,以减少老年客户因眼神、记忆不好导致其利息损失。

提供“上门服务”。把病床变

成“柜台”,到家中提供贴心服务;定期走访“空巢”老人,耐心教老人识别假币,防范各种诈骗。做好柜面服务延伸,针对身患重病、行动不便的老年人和特殊群体,采取上门服务或委托代办方式办理,并做好资料留档。

开展“应急服务”。建立服务应急处理预案,统筹考虑老年人需要,提供突发事件风险提醒、“一键呼叫”应急救援。各网点配备老年客户家人联络卡,以便在营业场所发生突发事件时及时联系其家人,妥善、快速、有效处理服务突发事件。

绘就沃野新图 为乡村振兴降甘霖

“我们这里的农商行不仅办贷款效率高,还无需抵押和第三方担保,大大降低了我们小微企业的融资成本!”今年,竹溪县农商银行为湖北满仓建设工程有限公司成功发放“政采贷”90万元。

今年上半年,竹山县农商行宝丰支行为湖北玉暖铜业有限公司发放“地方经济贡献奖权利质押组合贷款”1000万元,标志着竹山县首笔针对再生资源加工企业地方经济贡献奖权利质押融资贷款正式落地。

服务乡村振兴是新时代农商银行的核心使命,也是农商银行促进自身高质量发展的重大机遇。近年来,湖北十堰农商银行认真落实中央、省、市各级政府关于实施乡村振兴战略意见,紧扣省联社“小微金融店小二乡村振兴主办行”工作部署,在全辖区扎实开展“小微金融店小二送码授信暖人心”“微贷助力乡村振兴”“整村授信”竞赛活动,聚焦产业振兴、农户致富、服务惠民、科技便民、政策衔接等关键环节,全面深化政银企合作对接,围绕客户需求,探索创新服务模式,打造特色信贷产品,持续推进普惠金融,解决小微企业融资难、融资贵、融资慢等难题,实现各项业务与乡村振兴有效联动、协同发展的新格局。

截至目前,该行涉农贷款余额528亿元,占贷款总量77.9%,比年初净增62.8亿元,涉农贷款余额、占比均居全市金融机构前列;该行“金融服务乡村振兴‘96568’工作法”荣获第十三届中国经济前瞻论坛优秀案例。

生机盎然、活力迸发的温情画卷上,湖北十堰农商银行以精彩的金融服务,彰显了大行情怀与担当,奠定了幸福“暖色调”!



开展整村授信助力乡村振兴。



为特殊人士提供无障碍服务。