

农行阜宁益林支行

传承红色基因 谱写普惠金融新篇章

□梅胜男



图为该行“红色金融文化长廊”



从华中银行第五分行到农行阜宁益林支行,一条跨越时代的红色金融血脉在阜宁县益林镇汨汨流淌。1980年成立的农行阜宁益林支行,把“扎根群众、诚信立业、务实担当、守正创新”的业务精神写进新时代普惠金融答卷:截至6月末,该支行各项存款余额突破20亿元,贷款余额3.67亿元,为当地特色产业授信415户、金额4.5亿元,手机银行活跃客户超1200户。

把红色文化“活教材”搬进营业大厅。走进农行阜宁益林支行,一条10米长的“红色金融文化长廊”映入眼帘:泛黄老照片重现华中银行第五分行“印发抗币稳市场、放贷支农助生产”的火热场景。益林镇作为商贸重镇,曾是华中银行第五分行的所在地,见证了红色金融在战火中萌芽与成长,孕育了独特的红色金融文化。农行阜宁益林支行

深植于此,汲取华中银行第五分行的精神养分,将红色基因融入日常服务的每一个环节,这里不仅是一个办理业务的场所,更是传承红色金融文化的“活教材”。

推出“华中记忆”服务包精准滴灌民生。针对益林镇商户密集、农户分散的特点,农行阜宁益林支行推出“华中记忆·便民服务包”:商户端——“扫码收款+经营分析”一站式解决方案,交易数据实时生成“生意参谋”;农户端——“惠农e贷+农技指导”绿色通道,从申请到放款最快2小时;老年端——“慢服务窗口”配备老花镜、大字版指引,大堂经理手把手指导操作手机银行,“像当年讲解抗币一样耐心”。

组建“华中精神先锋队”走到田间地头。由该行党员和业务骨干组成的“华中精神先锋队”,绘制出覆盖粮食种植、螃蟹养殖、水产贸易等

产业的“多维生态图谱”。通过“科技赋能+产品创新+渠道下沉”的三维驱动,先锋队累计走访农户、商户2100余人次,推动“一村一品一特色”产业规模持续扩大。

打造红色讲堂守护百姓“钱袋子”。每月最后一个周五,该行“红色金融讲堂”准时开讲。老党员讲述华中银行当年打击伪币、稳定物价的斗争故事,青年员工结合最新案例剖析电信网络诈骗套路,现场互动答题可把小礼品带回家。

农行阜宁益林支行相关负责人表示,下一步,该行将持续放大红色金融品牌效应,让红色金融根脉在助力当地经济发展中不断延伸,让更多乡亲在家门口享受“有温度”的现代化金融服务,续写为民服务的新篇章。

盐城人保财险 接受爱国教育 服务百姓民生



观影活动现场

8月13日,盐城人保财险公司组织全体党员观看爱国电影《南京照相馆》。

影片故事取材于南京大屠杀期间日军真实罪证影像。一群生活在南京的百姓躲在吉祥照相馆中避难,为了尽可能地多活一日,被迫帮助日军摄影师冲洗底片,却意外冲印出了能证明日军屠城罪证的照片。面对日军的暴行,他们通过斗智斗勇决定把底片留存曝光,不惜付出生命的代价。

影片以小见大的视角,从平凡百姓身上展现战争的残酷。盐城人保财险全体党员深受震撼和感动,表示要以爱国的热血振兴中华,更要把这腔热血投入日常工作,服务好百姓民生,以保险力量推动社会经济高质量发展。

周雨婷

工行滨海新城支行

“三个聚焦”提升网点竞争力

今年以来,工行滨海新城支行始终以强化网点效能为导向,创新服务方式,深化改革举措,聚焦风控、营销、服务三方面,不断促进网点竞争力提升。

聚焦风险防控,筑牢安全根基。不断强化内控合规机制,提升防控风险能力。梳理制度执行漏洞和流程管理缺陷,及时了解在制度建设、合规培训、责任追究等方面的合规风险控制情况,尤其是全面掌握合规风险管理中存在的问题,确保规章制度能够覆盖到工作流程的每一个环节、每一个风险点,夯实合规经营管理基础。

工行盐城盐都支行

“厅堂通”赋能数字化转型

在金融行业数字化浪潮与客户需求多元化趋势下,工行盐城盐都支行聚焦厅堂服务场景,以码上赢“厅堂通”为核心工具,从预填开卡、精准营销和预约取号等多方面推动客户服务效率与综合营销效能提升。

预填开卡革新,提效数字化转型。结合所辖网点周边学生客群众多、开卡量大的特点,“厅堂通”码集成客户身份识别、信息预填、风险提示等功能,客户扫码后自动获取预填模板,开卡前预先在手机上将相关信息填好,压缩智能柜员机开卡时间,显著提升了高峰期业务处理能力。“厅堂通”一体化码聚合多种营销功能,包括“e通办”开户、

聚焦精准营销,深化机制建设。建立健全客户网格化精准营销工作机制,制定网点营销活动日历及系列主题营销活动方案,细化“主题营销活动、厅堂沙龙、财富沙龙、外拓营销、电话营销”网点常态化营销动作,多举措实现客户的有效维护、持续触达与深度经营,致力于为每一位客户提供更精准、更便捷的金融服务。

聚焦客户体验,优化厅堂服务。细化厅堂服务功能分区,加大厅堂智能机具的推广升级,优化大堂分流引导机制,妥善解决客户的各种个性化需求,保证业务办理的

流畅性和快捷性,大幅缩短客户等待时间,提高业务办理效率。深化网点适老化升级改造,设置爱心座椅、爱心窗口,为老年客户提供老花镜、点钞机、医药箱等关怀设施。网点公开公示投诉电话、处理流程,设置意见箱,确保畅通消费者服务监督、投诉渠道,对客户投诉受理流程及处理时限等明确要求,确保第一时间给予处理回应,切实保证金融消费者合法权益。

下一阶段,工行滨海新城支行将持续做深做实各项改革工作,不断提升精细化管理水平,全方位助力网点竞争力提升。 孟璇

工行信使、开通电子银行、三方支付一键绑卡等,避免了让客户反复扫码的痛点,提升办卡效率时同步营销,进一步推动网点数字化转型。

细分客群营销,深挖客户需求。对中青年客群,大堂客服经理结合“年度缴费上限12000元,享受个人所得税专项扣除抵税”的优惠政策营销个人养老金账户和第三代社保卡,侧重宣传为养老做储备、民生服务一卡通等理念。对老年客群,联动社区外拓开展养老知识宣传,重点推荐微信立减金缴存礼,再根据客户不同需求进行针对性服务。

线上预约取号,合理分流客户。该行要求全辖网点大力推广线

上预约取号,以“提前取号,避免等待”为抓手,让客户体验手机线上取号,即使人不在网点,客户也可在手机银行云网点实时查看排队情况,到店直接输入手机号取号,大幅减少了等待时间。除了传统现金业务,银行卡解控等业务现在也可在柜面通远程办理,通过厅堂业务分流,实现资源合理配置。

下一阶段,工行盐城盐都支行将继续推动网点向智慧厅堂全面转型,在筑牢安全防线的同时,持续打造“有速度、有温度、有厚度”的金融服务生态,进一步提高网点竞争力,为客户提供更加安全、便捷的金融服务。 杨盛海

工行东台支行

暖心服务获赞誉 真情兑换显担当

近日,工行东台支行营业室收到了一面来自客户的锦旗,表达对该行优质服务的深深感谢。锦旗上绣有“工作热情,服务周到”的醒目字样,不仅是对该网点员工辛勤工作的肯定,也是对工行一贯秉承的“客户至上”的服务理念和金融为民的责任担当的认可。

当天上午,两位神色焦急的客户走进工行东台支行营业大厅,手中捧着一个包裹,里面全是被火烧得残缺不全的纸币。客户表示,家中发生火灾,这些钱部分被烧毁,他心急如焚,抱着一丝希望来到了该行。大堂经理见状,立即上前安抚客户情绪,并迅速将情况汇报给网点负责人。

网点负责人迅速来到现场查看情况,并第一时间安排经验丰富的柜员和库房业务骨干,开辟绿色通道,全力协助客户解决问题。库房工作人员小心翼翼地将烧坏的纸币逐一取出,仔细鉴别每一张残币的可兑换金额。由于部分纸币碳化严重、相互粘连,鉴别和分离工作难度极大,但工作人员始终保持耐心与专注,经过近两个小时的不懈努力,终于完成了所有残币的清点和兑换工作,合计兑换26650元。

工行东台支行营业室始终坚持以客户为中心,积极践行“金融为民”理念,致力于为客户提供优质、高效、贴心的金融服务,切实解决群众的急难愁盼问题。未来,该行将继续秉持初心,不断提升服务水平,用实际行动诠释大行担当,为地方经济发展和民生改善贡献更大的力量。

张亚平

