

咸宁农商行发放线上贷款61908万元

疫情防控不松懈 金融服务不断档

本报讯(记者 徐浪 通讯员 雷涛 陈醇)“特殊时期不出门,坐在家也能收到银行贷款,点赞!”11月25日,在咸安区嫦娥大道经营水果店的彭老板,在咸宁农商行客户经理刘悦的帮助下,点击平板电脑,就获得了20万元贷款。

彭老板是一家社区水果零售商,11月份店铺急需一笔流动资金,但由于疫情原因,他不敢四处奔走。了解

到咸宁农商行“楚天农商云”线上贷款平台,彭老板抱着试一试的心态,扫码申请了贷款。

咸宁农商行龙潭支行客户经理刘悦接到彭老板的申请后,立即上门对接,在专用平板电脑上录入信息、识别人脸,半小时后,20万元贷款就到账了。

“楚天农商云”线上贷款平台,是由湖北省联社开发的新一代人码合一

获客平台和智慧微贷系统。当前,新冠肺炎疫情反复延宕,咸宁农商行在做好疫情防控的同时,全面推广“楚天农商云”线上贷款平台应用。客户只用手机扫一扫,填写基本信息,即可完成贷款申请。平台收到客户贷款申请,立即为客户分配专属“金融专家”。“金融专家”由咸宁农商行客户经理担任。同时,该行为“金融专家”配

备专用移动平板电脑270台,不用客户跑路,“金融专家”上门服务,全程在平板电脑上操作,客户在家就可获得贷款。

“我们要充分利用科技赋能,让客户不找关系不求人,农商贷款送上门。”咸宁农商行董事长陈继华说。截至10月末,咸宁农商行累计发放线上贷款3750笔,金额61908.4万元。

柜面服务人性化、精细化、特色化

通山农商行多措并举提升厅堂综合服务能力

●通讯员 陈新华

为切实提升柜面服务质效,改善客户体验,树立良好的服务形象,近年来,通山农商行以厅堂综合服务能力提升为契机,狠抓服务管理全流程,以技能考试、柜面服务、分流引导、消保投诉为抓手,推动柜面服务向着人性化、精细化、特色化方向不断转变,从而持续提升厅堂服务水平和客户满意度。

■强化新人培训 提升服务技能

为进一步提高柜面服务效率,通山农商行通过在支行和县行两个渠道不断提升新员工服务技能。

在各支行,通过新老员工结合的人员构成模式,组织老员工签订“新员工帮扶协议”,进一步秉承师徒结对、教学相长的“传帮带”理念。柜面服务“老手”亲力指导业务“新手”,从了解业务、熟悉业务到精通业务,积极营造了“互帮互助、互学互促”的良好氛围,迅速帮助新员工找到了业务学习的方向。

在县行,该行运营服务部多次组织新员工专项培训,通过柜面服务技

能、厅堂营销技巧、现金清分整点、人民币基础知识、反洗钱、消保投诉等方面的业务培训,进一步夯实新员工服务技能。同时,通过每月评定“营销之星”“服务之星”等明星员工,并对明星员工进行适当工资奖励。在日常工作中,也鼓励大家多多参与各类比赛比拼,针对在各类竞赛中获奖的人员,该行还专门出台了专项奖励方案,进一步鼓励和引导全行干部职工不断提升自我综合素质。

■优化服务方式 呈现人性关怀

随着“适老化”“人性化”“延伸化”服务理念普及,简单的柜面服务、厅堂引导、功能分区已经不能刻板的满足客户日益多元化的服务需求。对此,该行在各网点营业大厅配备了医药急救箱、无障碍通道、放大镜老花镜、儿童休闲区、图书吧等硬件设施。

另外,针对老年客户、残疾人客户以及其他特殊不便的客户开辟了“绿色通道”;为残损币、零辅币兑换开辟了“专用窗口”;为行动不便或其他特殊原因无法到场办理业务的客户提供“上门



服务”,切实满足特殊群体的特殊需求,解决他们“急难愁盼”的烦心事。

■快速响应投诉 保障客户权益

为了快速响应客户投诉处理,该行在各营业网点醒目位置张贴了投诉处理流程图、投诉电话、投诉邮箱等,让消费者能第一时间反映投诉问题,并严格按照“静听、容忍、灵活、解释、支援、感谢”的处理程序落实消保专员的答复处理。及时处理和回应客户投诉,做好解释沟

通与宣传引导工作,切实保障客户正当合法权益。在处理流程走完还要对投诉事件形成台账进行登记,并将登记台账案例放在运营工作月会上进行培训学习,进一步提高全员投诉处理能力,防范和减少投诉事件的发生。

近年来,通山农商行始终秉承“以客户为中心”的服务理念,切实把厅堂综合服务与实际工作相结合,通过强化员工培训、细化激励措施、优化服务方式、简化服务流程等多种方式进一步提升该行综合服务能力,增强客户满意度,努力打造客户身边“有温度”的银行。

正是蓓蕾盛开时

——崇阳农商行员工汪蕾在全国农信机构第一届职工技能大赛中喜获佳绩

●通讯员 程余莲

近日,在全国农信机构第一届职工技能大赛中,来自崇阳农商行城北支行运营主管汪蕾,在线下竞赛环节获得个人全能竞赛、手工识假、传票算三个优秀奖。捷报传来,全行干部职工为之振奋。

据了解,全国农信机构第一届职工技能大赛分为线上竞赛和线下竞赛两个部分。线上竞赛于2022年10月17日至31日在中国农村金融杂志社微信公众号举行,线下竞赛于2022年11月6日至7日在云南昆明举办。该赛事由中国银保监会、中国金融工会

全国委员会指导,中国农村金融杂志社主办、云南省联社承办,旨在引导广大农信人以党的二十大精神为指引,弘扬工匠精神,建功伟大时代。

崇阳农商行高度重视这次职工技能大赛,党委书记、董事长李敏亲自安排部署,在全行通过层层选拔后,推荐第一名汪蕾到咸宁农商行参加复赛。通过咸宁农商行复赛,汪蕾被选拔到省联社参加赛前特训。为更好应对比赛,省联社在鄂州组织专题培训,聘请专业老师授课,提高参赛选手竞技水平。特训期间,汪蕾最牵挂的是家中年幼的女儿和儿子。年老的父母、公婆一再鼓励

她全心全意参加训练。工作繁忙的老公时常微信视频给她加油打气。行领导密切关注她的生活起居和备战情况,鼓励放下心中包袱,珍惜来之不易的学习机会,学好技能,勇敢拼搏。经过一个多月密集的刻苦训练、内部再筛选,最终,汪蕾成为全省农商行6位参赛选手之一,代表全省上万名农商行员工,远征云南,参加“滇”峰对决。

能够在全国大赛中取得佳绩,不仅展示崇阳农商行员工娴熟的业务技能和奋斗向上的青春形象,也充分检验了崇阳农商行用情引才、用心聚才、用力育才的人才理念。为褒奖先进,

树立典型,崇阳农商行召开党委会,一致同意汪蕾调岗到运营服务部工作。

近年来,崇阳农商行紧跟上级党委决策部署,紧紧围绕“三大银行”战略目标,狠抓人才队伍建设,通过开展周学月训、岗位技能练兵、会计档案展评、组织参加专业证书考试等方式,育练结合,搭建员工成长成才的平台。同时,用好微信公众号、内部通报等形式,宣传业绩优异、服务良好的先进个人和集体,激发全员学技能、比作风、强服务的内生动力,激活人才“一池春水”,共同绘就崇阳农商行高质量发展的新画卷。

湖北咸宁农商银行 HUBEI XIANNING RURAL COMMERCIAL BANK

全省农商行存款全省率先超过 咸宁农商行存款全市率先超过

热烈庆祝

10000亿 500亿

全省农商行存款超万亿 支农支小支微更给力

责任银行 | 合规银行 | 智慧银行 服务热线:96568

湖北咸宁农商银行 HUBEI XIANNING RURAL COMMERCIAL BANK

不找关系不找人 农商微贷送上门

申贷请扫码

责任银行 | 合规银行 | 智慧银行 服务热线:96568