

脚步声声 服务深深

咸宁农商行

足迹印山间 金融慰民心

本报讯 通讯员陈启真、石磊报道:大幕乡地处咸安区东南部,与阳新、通山交界,是咸安区最偏远的乡镇,境内群山环绕,从集镇到最远村落需绕行20余公里山路。5月13日中午,咸宁农商行大幕支行营业室刚进入午休时间,电话突然响起。运营主管张俊接起听筒,电话那头传来井头村村委会的急切求助,村里98岁的老人郭老太需要开户领取补贴,却因腿脚不便无法到场办理。

当天一下班,张俊立刻带着同事驱车出发。汽车在蜿蜒的山路上行驶10公里,又步行20分钟泥泞山路,才抵达老人家中。木门缓缓打开,郭老太扶着椅子起身,布满皱纹的脸上绽开笑容:“孩子们,让你们跑这么远!”张俊蹲在老人身边,逐字逐句讲解代理开户手续,老人认真聆听。当镜头定格老人签字时微微颤抖的手,这不再是简单的业务办理,而是用脚步丈量出的民心距离。

在桂花支行,同样的温暖每天都在上演。春节前的一个清晨,营业厅尚未开门,窗口前已排起长队。运营主管孟丹踩着平底鞋穿梭在人群中,发现一位拄拐杖的老大爷在焦急张望——他急着给外地孙子汇生活费。孟丹立即引导老人到智能柜台,3分钟办妥业务。转身又为带娃的宝妈搬来婴儿椅,给填单的老人送上放大镜。当夕阳染红大厅,她仍在为企客户预审资料,身影在柜台间忙碌成温暖的剪影。

“我们的网点多在偏远乡镇,但服务标准不打折扣。”咸宁农商行副行长王平涛介绍,该行114家网点覆盖全市所有乡镇,年均开展上门服务超500次。大幕支行客户经理郑本的工作日志里写着:“今日走访3个自然村,步行12公里,办理社保卡激活17张,收集贷款需求5笔。”这些沾着露珠的脚印,正勾勒出金融为民的温暖图谱。

数据显示,今年以来,咸宁农商行偏远乡镇网点累计发放涉农贷款66亿元。当大幕支行的移动终端在山坳里联网激活,当桂花支行的智能柜台为老人快捷转账,这些穿越“最后一公里”的金融服务,正化作最暖人心的“民生实事”。

本版策划:马冠峰
本版组稿:余少华 叶旭 陈醇

赤壁农商行柳山支行

服务到田头 金融助农兴

本报讯 通讯员张芳报道:在赤壁市柳山湖镇柳山街道,赤壁农商行柳山支行始终坚守服务“三农”的初心。虽地处地域末梢,该行却以高效的执行力、务实的作风,将便捷、温暖的金融服务送到田间地头、千家万户,生动诠释了“服务无远近,农商有真情”。

客户需求在哪里,服务就到哪里。柳山支行的服务半径从不局限于营业大厅。七月的阳光洒在易家堤村的葡萄园里,客户经理张熙正与种植户刘大哥深入交流。了解到刘大哥急需资金引进优质葡萄苗、升级滴灌设施,张熙立即现场办公。依托移动终端和高效审批效率,当天一笔支持产业升级的100万元信贷资金便入了刘大哥账户。“从申请到放款,客户经理跑得勤、办得快,真没想到在这偏远地方,服务能这么近、这么好!”看着焕发新机的葡萄园,刘大哥信心倍增。

关爱特殊群体,服务送上门。柳山村的大爷因腿脚不便,正为银行卡激活发愁。柜员彭超得知情况后,立即和同事顶着酷暑主动上门服务。通过上门核实、签订委托书等环节,当天为大爷成功激活银行卡。李大爷拉着彭超的手,感动地说:“小伙子,这么热的天你还特意跑一趟,太感谢了!”而这仅是柳山支行主动延伸服务触角、关怀特殊群体的一个生动写照。

凝聚团队合力,服务提质增效。如何将“最远网点”打造成“最近服务”?柳山支行用清晰的职责定位与扎实的工作作风作答。支行长带头冲锋,以身作则;支行长陈茜带头走访辖内村组、种植养殖户,精准掌握客户需求,现场协调解决难题。团队分工明确,流程顺畅:客户经理“主外”,专责外拓营销、风险管理;内勤团队“主内”,精研柜面服务、主动对接特殊群体上门服务。明确的分工,让服务流转高效顺畅。员工实干担当,行动有力:通过积极走访客户、流动办公、上门服务等方式,打通服务最后一米。支行全员以高度的责任心和执行力,将各项惠民举措落到实处。同时,该支行大力推广手机银行等线上渠道,有效弥合数字鸿沟,让村民足不出户也能享受便捷金融服务。截至6月29日,支行累计投放贷款1.19亿元,惠及农户及涉农经营主体489户,有力支持了辖内葡萄种植、水产养殖等特色产业发展。

山遥路远,阻隔不了服务的温度与速度。赤壁农商行柳山支行,这个地图上的“最远网点”,以“离群众最近”的姿态,将“又好又快”的服务承诺深深融入每一寸深耕的土地,持续为乡村振兴的美好图景注入澎湃的金融动能。

嘉鱼农商行簪洲湾支行

青春走乡村 金融惠三农

本报讯 通讯员李洁报道:这里是距离县城最遥远的一个乡镇,却有一支最年青有活力的金融服务队伍。在嘉鱼农商行簪洲湾支行,员工平均年龄不到30岁,却以“铁脚板”精神走遍辖内14个行政村、2个社区,将金融服务送到田间地头、农户家中。他们的身影,是乡村振兴路上最动人的风景;他们的足迹,书写了一篇又一篇服务“三农”的生动故事。

“张会计,今年春耕的贷款手续今天就能办好!”客户经理鲁韬冒雨踏泥,来到了种粮大户老张家。这样的场景,早已成为支行服务台账里的日常剪影。翻开支行的“三本动态台账”:外出务工人员流动轨迹实时更新,种植养殖户的产业周期精准标注,小微企业主的资金需求动态追踪。1300余户家庭的金融诉求被一一捕捉,需求清单上的每一项都被郑重对待。

“以前跑银行要耽误两天农活,现在他们上门服务,30万元授信当天就到账。”养殖户李大姐的感慨,道出了簪洲湾支行“垄上行”服务模式的实效。员工背包里的移动终端,成了行走的银行柜台,现场受理、即时审批、线上放款,让金融服务与农时赛跑。截至6月末,支行贷款余额达2.63亿元,较年初增长2458万元。

“客户找了谁,谁就负责到底。”在支行,运营主管金典介绍的“首问负责制”文化深入人心。为应对中国传统节日前后业务高峰,支行增设“潮汐窗口”,动态调配人员;针对老年客户,保留现金通道并配备方言服务;代发工资、补贴资金等对公业务则开辟“绿色通道”,确保财政资金当日到账。此外,支行还推广“微信柜台”服务,微信客户群定期更新金融政策,客户经理24小时在线答疑。截至6月末,支行存款规模达7.33亿元,在全县16家支行中排名第二。

“服务不仅要快,更要暖。”支行行长张衡不仅常说这句话,更是用实际行动在的行动证明。春节前开展的“暖冬行动”中,他带着大家搭配“农商年货包”走遍村落;在喜气洋洋的红色布袋里,不仅有对联福字,更有存款保险宣传册、防诈骗指南,还有客户经理手写的24小时服务电话。独居的刘大爷拉着工作人员的手说:“你们比儿女回来得还勤。”

从存款规模三年增长2.69亿元的“硬实力”,到村民口中“家门口的银行”的“软口碑”,簪洲湾支行用行动诠释了金融服务的温度。普惠金融的种子,已在这片沃土生根发芽。

通山农商行燕厦支行

摩托绕湖畔 金融润山乡

本报讯 通讯员陈新华报道:清晨六点,鄂东南山区富水湖的薄雾还未散去,通山农商行燕厦支行的“金融村官”已经骑着小摩托颠簸在环湖公路上了。车刚停在北冲村村委会门口,村民们就陆续围了上来:“小陈,这个月的养老金到账没?”“小焦,我家想扩种黄桃,现在有啥好贷款政策没?”……客户经理们熟练地铺开折叠桌,架起便携式移动终端,晨光中,深蓝色的通山农商行标识在青山间格外醒目。这是该支行扎根深山、服务乡村的日常缩影。

燕厦乡地处鄂赣两省三县交界处的富水库区,辖18个村,1个社区,169个村民小组,总人口4.1万人,但常住人口不到1万人,最远的村湾要翻7.8座山、再步行6里路才能到网点办业务。过去,老人取养老金一年才能取上一次,种植养殖户贷款要翻山越岭来回跑。作为扎根当地多年的金融机构,支行深知:乡村振兴,不能让大山里的乡亲们金融服务上“掉队”。

为打通金融服务“最后一公里”,该支行构建起“扎根乡土、流动惠民、数字赋能”的服务体系。由支行8名工作人员组建挎包小分队,分成3支队伍,每周按“一村一策”路线进村入户,带着移动终端、平板电脑和宣传资料,把服务送到田间地头;打造“村口服务站”,在18个行政村党群服务中心设立服务点,帮助村民兑换零辅币,支取涉农补贴,查询养老金等,让村民“小事不出村”;利用“整村授信”契机,推广“荆楚小康贷”产品,针对燕厦当地水产养殖、水果种植等特色产业,有针对性地匹配“好企贷”“咸创贷”“楚银贷”,额度从5万元到1000万元不等,让抵押物不再是难题。

如今,深山里的金融服务变了样。曾经发愁的柑橘种植户梅大叔,靠20万元“贴息贷”扩大规模,已将果园扩建至100亩。养鱼大户张大哥靠该支行300万元“房易融”,承包了70亩鱼塘,育有鱼苗1.4亿尾。村民们都说:“农商行就像自家,钱袋子的事不用愁了!”截至6月末,该支行累计投放涉农贷款1.52亿元,惠及923户当地居民,累计投放支持地方特色产业贷款861户,金额1.38万元。

该支行行长陈凌云说:“我们要让金融服务像山间清泉,流到每个村湾、滋润每块土地,让深山里的乡村振兴之路越走越宽。”

