

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。春节前的一天清晨,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,她仍在为企业客户预审资料,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。”这些沾着露珠的脚步,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”。

本报策划:马冠峰
本报组稿: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。虽处地域未梢,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。柳山村的李大爷因腿不便,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,当天为李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。支行长带头走访辖内村组、种养殖户,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”,专注外拓营销、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需求。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,有效弥补数字鸿沟,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的发展。

“服务不仅要快,更要暖。”支行行长张衡不仅常说这句话,更是用实实在在的行动证明。春节前的“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”,簰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。



嘉鱼农商行簰洲湾支行 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,却有一支最年轻有活力的金融服务队伍。在嘉鱼农商行簰洲湾支行,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!”客户经理鲁稻冒雨踏泥,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,道出了簰洲湾支行“坐上行”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,在全国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,更是用实实在在的行动证明。春节前的“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”,簰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在金融服务上“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”路线图进村入户,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:“农商行就像自家人,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1.38亿元。

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。”



崇阳农商行金塘支行 脚步进深山 金融恤孤寡

本报讯 通讯员黄松涛报道:夜幕初降,崇阳县金塘福利院几位卧床孤寡老人的房间里亮起了灯。金塘支行大堂经理黄松涛和同事正俯身在老人床边,轻声询问、仔细核对信息。“老人家放心,办好明天就送来。”黄松涛的承诺驱散了办事人员脸上的焦虑。次日清晨,几只还带着银行“温度”,已激活的社保卡便稳妥地交到了老人手中,解决了他们看病吃药的燃眉之急。这匆匆的脚步,跨越空间的阻隔,捧出金融的温度与及时雨。

金塘支行,是崇阳农商行服务版图上距离县城最远的网点,位于鄂南的丘陵山区之中。物理距离遥远,服务对象年龄偏大的特殊情况,对金融服务“最后一公里”的抵达提出了严峻考验,也成为金塘支行必须答好的考卷。

面对挑战,该支行以“脚步”破题,推行了一系列接地气、暖民心的举措。他们推出“四个一”工作法:一项“方言服务”特色举措,让沟通无障碍;一句“行动不便必到户”承诺,将柜台延伸到客户家中;一套规范代办流程,在客户授权下提供填单等必要协助;一类定制适老设施,厅堂细节尽显关怀。同时,该支行负责人陈勇带头开展“背包银行”行动,客户经理每周至少两次背包入户,带上移动设备深入田间地头、小微企业、个体工商户和农户家中,现场建档、收集资料、受理需求,让贷款业务“跑”在客户前面。此外,还将金融知识课堂搬进村组和养老院,用家常话普及识别假币、防范电信诈骗等知识,提升乡亲们的金融“免疫力”。

“服务三农、服务小微”不是口号,而是刻在我们骨子里的责任。距离远,我们就多跑腿;年纪大理解慢,我们就多讲几遍、手把手教;行动不便,我们就上门服务。用我们的‘辛苦指数’,换乡亲们的‘幸福指数’和‘满意指数’,这就是金塘支行的行动准则。”陈勇说。

脚步所至,服务必达。每一次背包翻越山岭的负重前行,每一次用方言传递知识的耐心讲解,都是“服务三农、服务小微”初心最铿锵的回响。崇阳农商行员工用脚步丈量着脚下的土地,丈量着民情冷暖,托举起的是乡村沉甸甸的期盼。这幸福之路,正是由无数农商人一步一个脚印踏出来的。



通城农商行四庄支行 轻骑越山岭 服务暖乡亲

本报讯 通讯员彭琛报道:“没想到这么快就能贷到钱,比城里办事还方便。”近日,果农陈立海收到手机上的贷款到账通知高兴地说道。今年春天,他家的果园突发病虫害,急需资金购买农药设备。对刚支付完人工费用的他来说,这笔钱成了压在心头的巨石。于是陈立海找到纸棚村村委会,把自己的困难告知了村支书。四庄支行信贷员小王从纸棚村村委会那里了解情况后,立即带上设备,驱车前往农户果园对接。小王到达现场首先查看了果树病情,并通过深入了解果农的经营状况和资金需求,结合其土地流转合同、往年收成等信息,迅速为陈立海“定制”了贷款方案,仅用一天时间就将20万元的“农e贷”发放到位,解了陈立海的燃眉之急。在这个偏远乡镇,这样的急事急办已经成了常态。

作为全县最偏远的乡镇网点之一,“速度与温度”是服务的双重底色。由于老年人口占比高,网点将人文关怀融入每一处细节。大厅的便民服务区,老花镜、放大镜和雨伞一一整齐陈列。服务台旁,适老化自助终端配备超大按键。同时大厅还配备有轮椅、拐杖等特殊人群服务设备。

晨曦初照,暖黄的光线透过网点的玻璃门。门口的填单台处,大堂经理小张在为不识字的老人用方言朗读单据,耐心讲解业务。“您老人家还有不清楚的地方吗?在这里按手指印就好了。”柜员小吴则在智能终端机旁把手指导七十多岁的刘奶奶在外读书的孙子转生活费。有行动不便的老人,他们会立刻快步迎上前,启动“绿色通道”,推着轮椅穿梭在柜台与自助区之间。

在温情服务的底色上,网点持续延伸服务半径。通过组建“金融轻骑兵”,携带便携式终端翻山越岭,在田间地头搭建流动服务站;与卫生院、福利院建立联动机制,定期上门为卧床老人办理社保卡激活、养老金领取等业务。截至目前,四庄支行已为特殊群体提供上门服务300余次,真正做到了“让服务多跑路,让群众少操心”。

山高路远,隔不断服务的温度。他们手把手教会老人操作取款机,顶着风雨上门办理贷款,为乡亲及时批下救急的周转资金——这些点点滴滴,承载着四庄支行的质朴初心。凭借专业与热忱,他们在大山深处默默耕耘,把惠农政策变成实打实的帮扶,让金融服务的暖流,悄然淌进乡村的每个角落。

