

齐河农商银行

贷款受理中心 畅通客户办贷快速通道

齐河农商银行围绕客户需求,积极进行贷款创新,自5月份创新建立贷款受理中心,进一步提升信贷服务和办贷效率,目前,有效受理个人类贷款158户,金额1737万元,成功办理65户,金额652万元,有效解决客户“贷款难”和农商行“难放款”问题。

“四大抓手”优化流程提高效率。一是抓平台。与专业信息科技公司合作,研发电话贷、网上贷和微信贷三大受理平台,面向全县居民,统一受理贷款申请,解决信贷供求信息不对

称问题。二是抓队伍。配齐5名客服人员,专设贷款受理岗2名、贷款跟踪回访岗2名、贷后回访岗1名,聘请专业讲师对信贷知识、沟通技巧、服务意识等进行集中培训,打造一支业务素质高、服务能力强的客服战队。三是抓运行。贷款受理热线(5761111)实行10秒内接听,2小时内对接,3个工作日内调查回复,5个工作日内办结,畅通贷款办理绿色通道,一方面打通贷款梗阻,解决客户“求贷无门、办贷托人”问题;另一方面推动贷款营销模式

由“坐门等贷”向“双向互动”的转变。四是抓考核。将受理中心客服回访量和接听业务量纳入绩效考核,对客户经理工作效率和工作作风进行线上线下监督,发现故意刁难客户、吃拿卡要等违规行为以及不作为、慢作为的首次给予1000-2000元的经济处罚,违反三次以上的进行待岗学习,进一步严肃纪律,肃清队伍。

“两个依托”加强宣传造声势。一是依托媒体宣传。电视台黄金时段全年播放受理中心滚动字幕,员工每天通过

微信平台转发有关信息,山东科技报、德州日报等报刊多篇幅宣传受理中心运行内容。二是依托进村进社区宣传。在村庄电线杆、超市等发放宣传单、张贴宣传海报,更是在全部自然村选取人员密集、交通区位优势明显的1920个醒目位置,大规模粉刷墙体广告,展开了铺开盖地轰炸式宣传。

“三个促进”力推平台运行显成效。一是促进了农村金融服务创新。建立了信息互动平台和客户信息档案,密切了农商行与客户的沟通联系,普

惠金融理念深入人心。二是促进了农村金融生态环境提升。“农商行+客户”零距离贷款受理新模式,优化了客户群体,同时,随着客户信息数据库的不断完善,提高了群众的守信意识,改善了农村金融环境。三是促进了农商行与客户互利共赢的新局面。一方面新模式丰富了客户群体,提高了办贷效率,拓展了利润空间;另一方面增强了农民生产和创业积极性,促进了农民增收和创业,有力支持了当地经济的发展。

(杨相磊 徐敏)



建行德州分行 消费者权益保护成效显著

今年以来,建行德州分行按照德州银监局及上级行要求,围绕“德馨服务”品牌建设,坚持“以德为本,从馨出发”,切实落实消费者权益保护主体责任,“德馨服务”品牌列为总行重点培育服务品牌,消费者权益保护考核居全省系统第一,连续六年荣获“山东省服务名牌”称号。

分行紧紧围绕文明德州创建,推进消保工作开展,积极响应“我文明,德州文明”活动,深入开展“十小文明”创建、“优质服务年”等活动。强化金融知识普

及,积极主动维护消费者权益,今年以来通过现场拦截和及时追索,帮助75名客户避免和挽回经济损失64万元。扎实落实“双录”措施,坚持产品售前、售中、售后过程中合规操作,认真落实客户个人信息保护措施。结合“两学一做”学习教育,开展“三亮三比三评”、为党旗添光彩——我身边的党员故事”活动,通过大晨会、网站对身边党员故事进行广泛宣传,发挥党员在履行社会责任、助推地方发展等方面的先锋模范作用。

(纪青 刘文彦 季宁)

德州农商银行

开展“送反假币知识进车站”活动

近日,德州农商银行组织工作人员走进德州汽车总站开展反假币宣传活动。工作人员通过发放宣传折页、讲解案例等形式,在购票区、服务总台、客户候车区宣传。此次共发放宣传折页1000余份,接受咨询和解答金融问题100余个。该行通过借助“送反假币知识进车站”的方式向老百姓及交通领域工作人员提供反假货币咨询讲解,认可度和接受度均很高,群众喜闻乐见,活动取得良好成效。

(柳成东 付璐)



德州临邑中行

举办跨境人民币结算政策宣讲暨业务推进会

9月29日,德州临邑中行成功组织临邑县跨境人民币结算政策宣讲暨业务推进会。临邑县当地40余家进出口企业代表、德州市人民银行及跨境办负责人、人民银行各县市支行分管负责人等共计100余人参加了本次宣讲会。

会上,德州中行国际结算业务专家围绕“一带一路”国家战略布局和人民币国际化

进程,重点对企业如何抢抓人民币国际化业务机遇和中国银行跨境人民币结算业务产品进行了详细的传导和讲解;会后,德州中行业务专家又与参会企业家进行一对一沟通和业务辅导,结合企业业务现状及业务需求,现场答疑解惑,设计业务推进方案,受到了与会企业的强烈反响。

今年以来,德州中行充分

发挥国际结算传统业务优势,坚持“盯国际市场大势,盯国家宏观战略布局,盯区域企业业务需求”的“三盯”发展思路,业务经理主动深入到当地企业中去,将中行跨境清算网络优势及融资产品嵌入到企业享受人民币国际化政策红利的大背景中来,为当地企业“走出去”打开了广阔空间,实现了政银企三方共赢的新格局。

工行德州分行

投放教育项目贷款超12亿元

工行德州分行积极履行社会责任,大力支持当地基础教育建设,今年以来累计批复6笔“大班额”、“全面改薄”项目贷款,批复金额23.6亿元,实现投放12.5亿元,有力地支持了全市基础教育健康发展。

“大班额”、“全面改薄”是山东省教育系统的重点工程,项目实施对于提升基础教育教学水平、改善教育薄弱环节具有重要意义。市政府专门明确了各县(市、区)项目融资模式,在此背景下,工行德州分行主动对接项目,实行省、市、支行三级联动,第一时间制定融资

方案,审慎评估偿债能力,起草相应合同文本,在较短时间内实现了5亿元大班额项目贷款的上报、审批及放款,该项目为全省首笔落地的大班额项目,赢得了政府部门的高度认可。

该行以此项目为契机,又先后营销了5个县(市、区)教育项目,目前5个项目均已实现首笔提款,切实满足了全市教育项目资金需求,保证了项目如期建设。高效的工作效率,充分体现了该行服务客户的能力和水平,展现了该行服务民生、回馈社会负责任大行的良好形象。

(宋开峰)

农行山东平原县支行

警银携手化解信用卡风险成效显著

自今年8月初建立警银协作机制以来,农行山东省平原县支行与县公安局经侦大队同心协力,精诚合作,不断从流程上、制度上优化协作机制,提高合作效率,在预防打击信用卡犯罪方面取得明显成效。两个月时间,警银双方处理信用卡犯罪案件10起,立案8起,逮捕犯罪嫌疑人2人,追回赃款3万余元,有力地打击了区域内信用卡失信行为。

为提高打击信用卡犯罪精准度,经侦大队坚持

“预防、打击、追损”并重的办案指导思想,以原则性与灵活性相结合的工作方法,力求达到良好的法律效果和社会效果。为营造氛围,扩大声势,警银双方通过街面发放宣传单、农行网点播放滚动字幕、ATM机处张贴宣传标示等方式,强化社会宣传,提高社会公众对信用卡诈骗行为性质和后果的认识,对信用卡恶意透支、套现等行为形成强大震慑效应。

(宫玉河 石长滨 赵曙光)