

## 德城区农村信用社

## 把服务送到客户的心坎上

近年来,德城区农村信用社坚持“面向三农,面向社区,面向中小企业,面向县域经济”的市场定位,以“深化改革,创新转型,管理升级,提质增效,科学发展”为主线,以“争创一流金融机构”为奋斗目标,创先提出了“服务提升内控,服务创造价值”的理念,积极抢抓发展机遇,主动应对困难挑战,业务经营持续稳健快速发展,实现了年上一个新台阶。荣获中国人民银行授予的“改善农村支付服务环境先进集体”、德州市“双十佳服务银行”、金融单位支持地方发展先进单位等荣誉称号。

## 贴心服务 赢在“大堂”

“您好,欢迎光临,请问需要什么帮忙吗?”明白客户的来意之后,将客户引领到柜台前办理业务;对于那些在大厅里坐着等候的客户,她会给他们倒杯水或者递份报纸,然后对他说:“您好,让您久等了,真是不好意思,先喝杯水吧。”等客户办完业务后,她会真诚的道一声:“欢迎光临,请慢走。”那亲切温暖的问候,优雅大方的服务礼仪,阳光一样灿烂的笑容让人感到舒心,惬意,这就是德城区农村信用社大堂经理工作的缩影,成为了

一道独特而靓丽的风景线。

营业网点一直是农村信用社最重要的客户服务阵地,而大堂经理则是提高网点服务质量,提升网点运营效能的重要环节。今年以来,德城区农村信用社创新方式,挑选素质高、形象好、业务优的员工担任大堂经理,上演大堂经理营销服务“高潮”,将大堂经理主动营销服务打造为引领业务发展发展的“新名片”。大堂经理对客户做到来有迎声,走有送声,在主动迎宾、客户咨询、引领客户、客户分流、照顾特殊客户方面提供了及时便捷的服务,以极大的热情的和耐心提升了营业部对外服务的窗口;延伸大堂经理产品推介、客户营销、规范服务的职能,热情、耐心地解答客户的业务咨询,适时向客户推介,营销信用社先进、方便、快捷的金融产品和交易渠道,为客户当好参谋。大堂经理在执勤过程中,根据客户需要,积极推介网上银行、手机银行、在线支付等新推出的电子银行产品及业务,对新开通或注册客户进行现场讲解,手把手教会客户使用方法,提高使用率。通过大堂经理主动营销意识和业务操作水平的不断提升,促使“企业网银、个人网银、手机银行”等多项正在如火如荼开展的电子银行业务

拓展及动户率有了新的突破,存、贷款及中间业务等均有了较大幅度的提高,带动各项业务健康稳步发展。

## 赠人玫瑰 手有余香

“幸亏有你们这么热情周到的上门服务,还手把手教我如何操作使用,我的贷款能及时汇出去,要不然,我可就成了不守信用的了。”客户周悦高兴地说道,脸上洋溢着幸福的表情。

是的,作为商人,诚信是最重要的。作为农信社,贴心周到的服务也是最重要的,该联社积极创新服务,实施精细化营销,以满足客户多元化、多层次金融需求为目标,开展“电子银行交易免费专项营销活动”,开展金融服务“扫街”活动,“进市场、进社区、进单位、进农村”营销活动,为客户提供“一站式”的高质量服务和足不出户的电子银行“零费用、宅金融”模式,像周悦这样的商户在光明街市场有几百户,对农信的网银业务从最初的认识,到在农信的体验机上尝试,再到自己公司电脑上亲自操作,现在着实离不开了,因为足不出户在电脑前轻轻一点,就可以让全国各地的生意轻松实现。该联社采取

“推广一户,使用一户,亲自上门安装控件服务”策略,让更多的客户享受到农村信用社优质高效、方便快捷、现代化的金融服务。

## 微笑服务 感恩服务

“您好”,一声诚挚的问候,一个温暖的笑容,一次热情的引导,这是德城区农村信用社送给每一位客户的“见面礼”。一句句文明服务用语,温暖人心,开启客户尘封的感情闸门;一个温馨的微笑,传递真情,绽放出客户憧憬美好生活的笑脸;让客户感到了一股股温暖。

近年来,德城区农村信用社为广大客户营造优质温馨、舒适便捷的服务氛围,为了给客户提供更加便捷的服务,营业部大厅设立一米线,配备了填单台、老花镜、意见簿、客户座椅、报刊架、伞架、饮水机等设施,在各营业网点合适的位置摆放绿色植物,确保营业环境端庄大方,推行贴心的柜面服务,为客户营造宾至如归的服务氛围。柜员牢固树立了“以客户为中心”的服务理念,对细节提升品质,给客户提供最优质、最高效、最温馨的现代化文明服务,一线柜员以持之以恒的态度,赢得了众多客户的满意和赞扬。(孙海敏)

## 联社资讯

临邑农信社：  
支持新型经营主体  
助推农业产业化

今年以来,临邑农信社主动与工商局注册对接,拉出专业合作社、家庭农场等新型经营主体的清单,组织客户经理上门调查需求,量身订制,创新信贷品种,缩短信贷流程,提高办贷效率,适时发放贷款,加大信贷扶持力度。截止到目前,累计发放信贷资金2.8亿元,支持像绿源、富民、兴达等专业合作社212个,家庭农场30余家。同时,该农信社还帮助协调乡镇政府、村两委协调流转土地20000余亩,新建粮食万亩示范方10余个,蔬菜生产、畜牧养殖等基地40余个,有力助推农业产业化发展。

(钟振华 黄春兰)

平原联社：  
农信社大力支持  
平原再现养猪热

近日,平原县王庙镇张官店村养猪大户李秀云,从信用社贷款30万元,将猪存栏量增加到了500多头。目前,在平原县像李秀云一样,抓住机遇及时补栏的养猪大户有2000多户,新增猪仔10万头。

去年以来,由于受市场价格影响,养猪业一直低迷不振,大批养猪户减少饲养量或清栏退出市场。今年7月,生猪市场终于迎来了生机,毛猪价格逐日上升,养猪利润空间增大。县农村信用社抓住这一市场机遇,及时帮助养猪户增养补栏。他们派出大批信贷人员下乡逐村对养猪户进行调查摸底,宣传发动,讲解市场变化给养猪业带来的发财机遇,鼓励养猪户及时增仔补栏。他们简化贷款手续,快速为养猪户审批发放贷款。到目前,全县已发放养猪贷款4000多万元,帮助养猪户增栏仔猪10万多头。(高玉才 张磊)

宁津联社：  
多项活动促进  
教育实践活动开展

为推动教育实践活动深入开展,今年以来宁津联社开展多项活动促进教育实践活动深入开展。一是举办“走群众路线 促作风转变”演讲比赛,丰富员工精神文化生活;对接县中医院,组织500余名在岗及退休职工进行免费体检,形成全员健康档案,提高员工身体素质。二是开展专项治理活动,聚焦本单位存在的“突出问题”,选定3项治理任务,通过制定整改方案,公开服务承诺,分条线落实整改,提升为民服务水平。三是组织全体党员及中层以上人员集中观看《沂蒙六姐妹》、《力量》、《红嫂》等系列宣传片,并撰写学习心得、体会,增强践行群众路线的自觉性。(姚海涛)

齐河农商银行  
心系民生助抗旱

2014年,齐河县部分地区遭遇旱灾,直接威胁到秋季作物生产。面对旱情,齐河农商银行及时改变工作步伐,将信贷投资向抗旱一线倾斜。该行积极联系当地村两委,及时调查灾情,摸清受灾面积和受灾户数,主动联系受灾户,送贷款上门,做好农业生产过程中的金融服务工作。同时积极发放农业贷款,“以副补农”,支持养殖业、农产品加工业,提高农民收入。截止到目前,该行发放专项贷款1880万元,扶持农户300余户,帮助农民购买了水带、铁锹、抽水设备以及农资等,为灾民生产自救提供了强有力的支持。(张河山 高茜)

## 农行德州分行

## 深入开展“普及金融知识万里行”活动

6、7、8三个月,随着盛夏,农行德州分行的“普及金融知识万里行”活动也如火如荼开展起来。

据悉,此次活动是按照中国银监会和中国农业银行的联合部署,为进一步加强公众教育服务,宣传普及金融知识,充分发挥农业银行在提高公众金融素质教育的作用而开展的。农行德州分行为此制定了《活动方案》,并于6月1日至8月31日分别三个层次广泛开展“普及金融知识万里行”活动。

6月份,该行组织开展“金融知识伴您同行服务月”活动。根据产品和服务特点,在全市农行13家支行68个网点向消费者普及各类金融知识,

包括银行卡、理财服务、自助渠道、中小型企业贷款、服务“三农”业务及非法集资、金融诈骗等,采取设立服务站、举办讲座、印发宣传资料、深入居民家中等方式,提高消费者的参与度。并在以网点为宣教主阵地的基础上,组织宣教人员主动走进社区、企业、学校、乡村,有针对性地面向不同群体消费者普及重点金融知识。

7月份,该行组织开展了“电子银行多元服务宣传月”活动。全市农行13家支行68个网点均在显著位置设立了宣传台,现场开展业务咨询,答疑解惑,大堂经理积极向前来办理业务的客户发放宣传折页,宣传金融知识和消费者权益

益,引导社会公众科学合理的使用银行产品,提升消费者保障自身资金财产安全的意识和能力。各网点在人员密集区域集中宣传了银行卡、自助设备、银行理财、代销业务等金融知识,对用卡安全知识、ATM和POS机等易发风险的业务进行了重点宣传揭示,全面展示了农业银行的良好服务形象,赢得了广大客户的信赖,提高了社会美誉度。各网点还充分利用多媒体发布系统、LED屏幕等载体集中发布普及“电子银行多元服务宣传月”活动信息,提升宣传效果。武城、夏津县支行还通过电视台滚动播放的形式宣传金融知识。禹城支行分管行长带领

部分电子银行产品经理,走进禹城市功能糖支柱企业——禹城市绿健生物有限公司,为该公司员工现场发放宣传折页,并进行金融知识宣传。

进入8月份,该行将组织开展“珍视个人信用宣传服务月”活动。根据我国有关个人信用信息的规章制度,通过各种渠道,向不同类型消费者宣传维护良好个人信用记录的重要性。全面引导消费者关心自己的信用记录,提高银行消费者诚实守信意识。普教内容应包含如何确保良好个人信用记录、个人信用记录的影响、个人信用记录的内容、个人信用记录的查询途径等内容。(宫玉河)

## 建行德州分行三贷一透

## 打造小微企业发展新引擎

今年以来,建行根据客户信用记录、结算信息、金融资产等维度,推出“三贷一透”新产品,即信用贷、善融贷、创业贷和结算透,不仅有效缓解了小微企业客户融资难的问题,而且让建行的金融服务更接地气、更贴近实际需求,为推动当地实体经济发展做出了积极贡献。截至7月底,建行德州分行小微企业“三贷一透”客户数量达到99户,累计投放贷款金额6698万元。

在开展“三贷一透”业务过程中,建行德州分行始终保持快字当头,为客户开辟绿色通道,不断提升信贷服务效率,最快可实现当日审批当日放款,解企业融资燃眉之急。

另外,通过提升服务质

量维系客户,在小企业中心实行“信贷工厂”模式,简化申报材料内容,整合小企业贷款流程,进行流水线操作。“三贷一透”业务主要针对小微企业“急、少、频、短”信贷需求的特点,采用评分卡方式对企业主和企业的信用、交易行为及还款能力等方面进行综合评价。基于上述特点在审批上实行专人派驻制审批和限时审批,并为“三贷一透”客户建立绿色通道,减少客户贷款等待时间,为客户提供及时、全面、高效的信贷服务。

同时,建行德州分行通过积极向上级行争取信贷额度,优先发放小微企业贷款,为支持小微企业发展提供强有力的金融支持。

(季宁)

## 工行德州分行

## 分期购车不必再等“贷”

如今家庭购买小轿车已不是什么难事,信用卡汽车分期付款业务也被越来越多的人接受。但办理分期付款业务需要办理信用卡,有的长达一个多月,再加上等候提车的时间,让购车一族着实焦急。

不过现在好了,到工商银行德州分行办理信用卡汽车分期付款,申请人从办卡到刷卡只要5至7个工作日就能完成。

据悉,工行信用卡持卡人申请办理分期购车的门槛很低:在本地有住房,有正当职业和稳定收入,有良好信用记录即具备办理工行“信用卡购车分期付款”的资格。

“相比较而言,工行牡丹信用卡分期付款购车业务最大的优势在于办理起点更

低,客户覆盖面更广泛,可选择的汽车品牌更齐全。通过信用卡分期付款业务,我们可以为更多的客户提供更为全面的服务。”工行德州分行相关人士说,工银信用卡分期付款购车业务既可以采用免担保的方式,也可以采用抵押担保。期数选择也更加灵活。同时,为最大限度地回馈消费者,目前,工行德州分行信用卡汽车分期付款实行0利息,最低0首付,手续费率低至1年4%,2年8%,3年11.28%,期限长,最长可分3年还款,还款轻松,手续简便,办理快捷,异地购车亦可办理分期付款(上牌之前,须办理德州本地车牌)。为众多有购车需求的客户轻松实现了购车梦想。

(宋开峰)