



中共菏泽市委主办  
国内统一刊号 CN37-0067

2019年11月29日

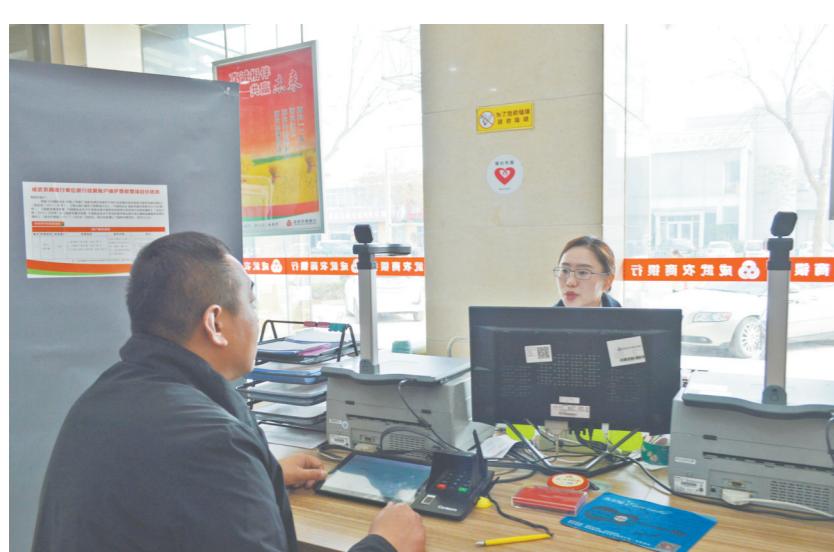
农历己亥年十一月初四

# 菏泽日报

## 富民周刊

### 实干担当 普惠“三农”

——成武农商银行以网点转型打造一流金融服务纪实



营业网点是银行和客户之间最直接的联系,今年以来,成武农商银行以“网点改造带动网点转型,以网点转型带动业务转型,以业务转型带动经营转型”的战略经营模式,打造出一批不同类型、各具特色的营业网点。

成武农商银行一直致力于打造老百姓的“智慧银行”,从硬件环境、业务模式、管理考核机制、人员队伍打造等

方面深入扎实推进网点转型工作,促进各项业务健康发展。深入践行普惠金融,大力推行惠民、便民、利民政策,切实让广大城乡居民共享农商银行改革成果。截至目前,成武农商银行各项存款余额123.98亿元,各项贷款余额58.07亿元,存贷款总量、增量均居全县各家金融机构首位。

#### 1 以服务“三农”为宗旨,最大限度满足涉农资金需求

近日,记者来到成武县九女集镇北张楼村,村民张大哥正在自家的大棚里忙着。虽值冬季,可张大哥的大棚里却是一派忙碌景象,几个妇女工人正在培土。“现在这个棚里育的都是西瓜苗,其它棚里种的是蔬菜,这么多棚,赶上忙的时候,不请工人光靠俺两口是忙不过来的。”张大哥说,自己的大棚能建起来,农商银行给了很大的帮助。张大哥回忆道,“当时自己筹的钱不够,眼看着就要到种菜的季节了,心中非常焦急。看到村头农商银行的96588热线

电话,就抱着试试看的态度打了一个。以前只听说贷款麻烦,没想到打完电话,农商银行的工作人员下午就过来考察了,两三天就到账了,真是太方便了。”

近年来,成武农商银行在原有贷款受理中心的基础上进行整合,开通了贷款受理电话96588,依托流程银行系统实现了定向派单、限时办结、贷后回访等功能,实现了客户服务系统、信贷管理系统和流程银行系统的互通互联和数据共享。据了解,客户拨打贷款受理中心电话进行贷

款申请,客服人员根据客户提供的基本信息,通过信贷管理系统对申请人的贷款资格进行初审。初审通过后,通过流程银行向客户常住地或经营地辖属支行派发贷款调查任务,并落实贷款调查、审查、审批和发放程序。同时,为提高工作效率,成武农商银行整个流程实行“限时办结”制度,从客户提出贷款申请到贷款调查、审批完毕不超过三个工作日,有效提升了办贷效率和客户满意度。

今年以来,随着乡村振兴战略的大

#### 2 以“智慧银行”为抓手,满足客户多样化金融需求

古色古香的外观和内部装饰、窗明几净的大堂,有序的办理秩序,一走进成武农商银行伯乐支行,厅堂别致的装修风格和员工热情周到的服务让人倍感耳目一新。虽值中午时分,但办业务的群众依然很多。在大堂里,一台“智慧柜员机”前,客户正在自助办理存款业务。“这个机器很好用,只要不正对着屏幕,就算有人站在旁边也看不到隐私。最重要的是这个机器办业务特别快,功能还很多,我来了就能办,不用排队。”在镇上做生意的杨大姐说。

“伯乐集镇人口多,每天我们的业务量很大,但是今年‘智慧柜员机’的使用大大减轻了我们的压力,目前来办理业务的中青年基本上都可以实现自助,大家的认可度越来越高。这台机器的日均办理业务量达到近百笔。”伯乐支行行长高海兰告诉记者。

年初,成武农商银行在省联社与菏泽办事处的统筹安排下,加快了对网点的升级建设步伐,加大了智慧厅堂的建设。在成武农商银行的各网点,均已安装了“智慧柜员机”。据了解,“智慧柜员机”的使用,分流了客户,减轻了柜台业务压

力。自安装“智慧柜员机”以来,员工积极学习使用方法,使其高效发挥职能功效。在网点大堂经理与外勤人员的引导下,分流客户到“智慧柜员机”办理业务,既减轻了柜台的业务压力,又提高了办理业务的效率。

“智慧柜员机”把“全人工”服务模式转变为“客户自助+员工辅助”的全新模式,客户不再需要填写繁琐的纸质单据,通过影像识别、证件读取、电子签名、人工核验,就可以实现发卡、电子银行签约、转账汇款、现金存取等多类业务,为客户节省了时间。成武农商银行在加大“智慧柜员机”使用力度的同时,也加强了风险防控意识。由于“智慧柜员机”可以办理现金业务,成武农商银行为“智慧柜员机”现金柜专区统一安装摄像头,更好地保证客户利益,保障客户资金安全。

“智慧柜员机”设备代替银行柜员服务,让广大客户能够体验个性化、人性化的智能服务,真正做到以客户为中心的经营理念,让广大客户充分享受到了自助、便利、智能、智慧的银行服务。”成武农商银行党委副书记、行长汪磊介绍道。

而在成武农商银行的营业部,“智慧柜员机”的使用率更高。记者看到,除了在柜台办理业务外,在大厅内,客户还可以在办公桌前直接面对面办理业务。“以前办业务都是在柜台前,隔着玻璃办业务,让人总觉得和银行的工作人员有距离感。现在直接在办公桌办业务,觉得很亲

切也很方便。”一位客户说。“我们实施网点转型,就是要把员工从柜台里解放出来,让他们走出来与客户更直接地面对面,更好倾听客户的意见建议的同时,也加强了厅堂营销,实现银行与客户的‘双赢’。”成武农商银行业务发展部负责人田艳介绍道。



#### 3 以服务社会为己任,打造成武人民自己的银行

问渠哪得清如许,为有源头活水来。成武农商银行多年来为切实减轻群众负担,不断注入金融“活水”,润泽成武县的广大城乡百姓。

为充分发挥农商银行优势,把金融扶贫落到实处,成武农商银行把发展普惠金融作为助推脱贫攻坚的重要力量。为做好普惠金融工作,成武农商银行增设农民自助服务终端、POS、离行ATM等机具,合理规划布局,为贫困村、贫困户提供便利的存取款和转账服务。近年来完成全县478个村庄和居民社区的电子机具全覆盖,实现了查询、转账顺手办,小额存款不出村,为成武百姓提供了高效快捷

安全的金融服务。积极优化授信审批流程,有效提升办贷效率。信贷人员深入到乡村集市、城镇街道,设立咨询点和贷款需求登记处,向群众详细介绍农商银行的各类贷款品种、放贷流程和优惠政策,解答群众提出的各类疑难问题,对有办贷需求的客户进行现场办公,并承诺符合贷款条件的客户贷款资金三天内到账。

同时,成武农商银行还积极开展“三送”活动。一是送金融知识。分管行长带队,组织业务骨干,走进成武县的大街小巷,开展金融扶贫知识讲座,与村“两委”负责人现场互动,面对面交

流,宣讲小额扶贫贷款知识。二是送信贷服务。以入户调查为为抓手,常态化助推服务机制,组织信贷人员在全县范围内全面送贷下乡,现场办贷。三是送结算服务。依托助推扶贫工作队,以助农取款服务点为基础,“流动银行”将惠民补贴发放、残零币兑换等传统柜台业务送到百姓身边。“三送”活动累计惠及群众万余户。

今年以来,成武农商银行还把推进“整村授信”作为推动普惠金融向纵深发展的抓手,全面铺开“整村授信”模式。客户经理以行政村为单位,上门实地拜访,掌握、记录村民的基本情况,确定每户村

民贷款额度,并将评定后的信息及时反馈给村民,符合贷款条件的农户无须抵押和担保,只要本人信用良好,就能获得授信额度拿到贷款,极大提高了全县特别是农村地区的贷款可得性。

下一步,成武农商银行将进一步发挥县域金融主力军作用,积极创新信贷产品,简化办贷流程,提高办贷效率,为县域经济发展提供更加强有力的支撑,为广大客户提供更加优质便捷的金融服务,努力争做政府最放心、百姓最满意的一流银行。”成武农商银行党委书记、董事长杜万国表示。

文/图 记者 杨飞 通讯员 朱国朝

