



用真心提升服务水平 用行动见证大行德广

农行周口分行用心打造“有温度”的银行

本报讯 今年以来,农行周口分行以客户为中心,创新金融服务方式,延伸服务触角,以更加专业、更加真诚的服务满足客户不同的金融服务需求,打造“环境美、服务优、效率高、团队强、口碑好”的金融服务网点,做“有温度”的银行。截至3月底,该行各项存款时点净增53.63亿元,居全省和四大行第1位;有效客户数330万户,其中个人贵宾客户15.8万户,较年初净增6286户,增量位居全省第1位。

开展暖心服务,客户省心开心。温暖、细致、周到,是多年来客户评价农行周口分行工作人员最集中的形容词。小到几百元的存款,大到大额转账、汇款,从正值风华的青年,到年逾八旬的老人,农行人总是用“心”将最真诚的笑脸和服务带给每一位客户。3月5日上午,农行营业部主任李霞接到一位老人写来的表扬信,信中说:“我是一位70多岁的退休老人,由于退休金在你行发

放,我办业务时免不了常常麻烦工作人员李小丽,不管人多多少,她从未表现出麻烦、不耐的态度,她总是笑呵呵地回答问题,认真地办业务,给我这种思维慢、爱啰嗦的人留下良好的印象。”提及这些,李霞说:“几年来,农行营业部与老人结下了深厚的感情,老人也陆续将自己的大笔存款存到了我们营业部,这只是我们营业部想客户之所想、急客户之所急,提供“有温度”服务的一个缩影,这也是我行的责任和义务。”

细微服务到家,以真诚换忠诚。农行周口分行的服务不局限在方寸厅堂,他们把服务延伸到更广阔的天地、让更多市民享受便捷暖心的金融服务是该行不变的追求,让客户在家就可享受现代化金融服务。一天,一企业负责人到农行荷花支行营业部办理借记卡,之后又要求银行工作人员上门安装网上银行。该营业部主任三话没说就安排大堂经理去

办。在后期的回访中,营业部主任得知这位客户网线连着两台电脑,网银时不时登不上,即便是上网速也很慢,造成网银汇款不顺利,就用周日休班时间在电脑城买了路由器到客户家里。营业部主任因修ATM机时,食指被挤了一个很深的伤口,当时,一用力就很疼,但是她依然坚持为客户重新整理好,直至电脑能正常上网。同时,她还把手教会客户登录网银,看通知、买理财、办汇款。现在这位客户在外省开了两家公司,又在该营业部新开了两个对公账户满足业务需要,资产已超过500万元。该客户逢人便夸:“我的事业发展这么快与农行的优质服务分不开!”

按相关规定办事温馨,“特事特办”感人。要想让客户满意,就需要实实在在的付出和奉献,很多客户会带着疑难问题来办理业务,是找个借口推出去,还是费尽心思为客户解决问题,是检验工作人员责任心的标尺,更是增强客户忠诚度的关键。

在农行周口分行的各个网点,“暖镜头”时常都在上演。去年8月份的一天,一位客户来到农行西城支行修改卡内姓名,柜员联网核查后发现,更改前姓名核对正常,更改后与姓名不匹配,柜员提示客户联网核查未通过无法办理。客户一听急哭了:“我跑了4家银行,都是这个理由,我投的保险已经改名,又必须在今天划款,明天就要过期了!”大堂经理听到后,一边安慰客户不要着急,一边和客户一起到派出所进行实地核查,用最短时间为客户提供变更卡内户名业务,客户感激地说:“你是我见过的最为我们着想的大姐,我一定介绍我的朋友来这存款……”

大行德广,伴您成长。在日常的服务工作中,农行人不断用心、用情、用智、用一个个服务细节,一次次周到便捷温馨的服务,让客户真切体验“以客户为中心”的内涵,感受最舒适、最有温度的服务体验。
(张留厂 张贝贝)



近日,为进一步提升社会公众防范假币能力,净化人民币流通环境,农行周口分行各网点结合自身实际开情况,深入周边繁华商区、社区,积极开展反假币宣传活动。图为该行员工在五一文化广场向过往群众讲解识别假币知识,介绍假币的危害,受到群众的广泛好评。
王卫华 摄

【产品介绍】

农行掌上银行

一、业务介绍及特点

农业银行掌上银行客户端版包括掌上银行(iPhone版)、掌上银行(Android版)、掌上银行(Windows Phone版)、掌上银行(iPad版)等版本,全面覆盖市场主流移动操作系统,在移动银行和移动支付服务的基础上还提供丰富的增值服务;掌上银行客户端版具有便捷、开放、生活、智能的移动金融特性,全方位满足客户方便、自由、快捷、潮流的掌上生活需求。

二、开通条件

1. 已在农业银行开立借记卡或准贷记卡,信誉良好的客户。

2. 持有通信运营商(中国移动、中国联通、中国电信)提供号码的手机。

3. 掌上银行浏览器系列要求移动终端支持浏览器采用WAP接入点上网。

4. 掌上银行客户端系列移动终端为iPhone或Android智能手机,iOS系统版本需4.0以上,Android系统版本需2.0以上。

三、开通渠道

营业网点开通:客户须携带本人有效身份证件和账户凭证原件(借记卡或准贷记卡),签署《中国农业银行电子银行服务协议》,填写准确的手机号码,设定登录密码,开通基于客户端的掌上银行。

网上银行开通:个人网上银行客户可登录网上银行,将任一网银注册账户导入为掌上银行注册账户,填写准确的手机号码,设定登录密码,自助开通基于客户端的掌上银行服务。

手机网站开通:

持借记卡或准贷记卡的客户可通过手机浏览器登录m.abchina.com,选择“快捷注册”,准确填写本人有效身份证件号码、账户凭证原件(借记卡或准贷记卡)号码和手机号码,设置登录密码,自助开通基于客户端的掌上银行服务。

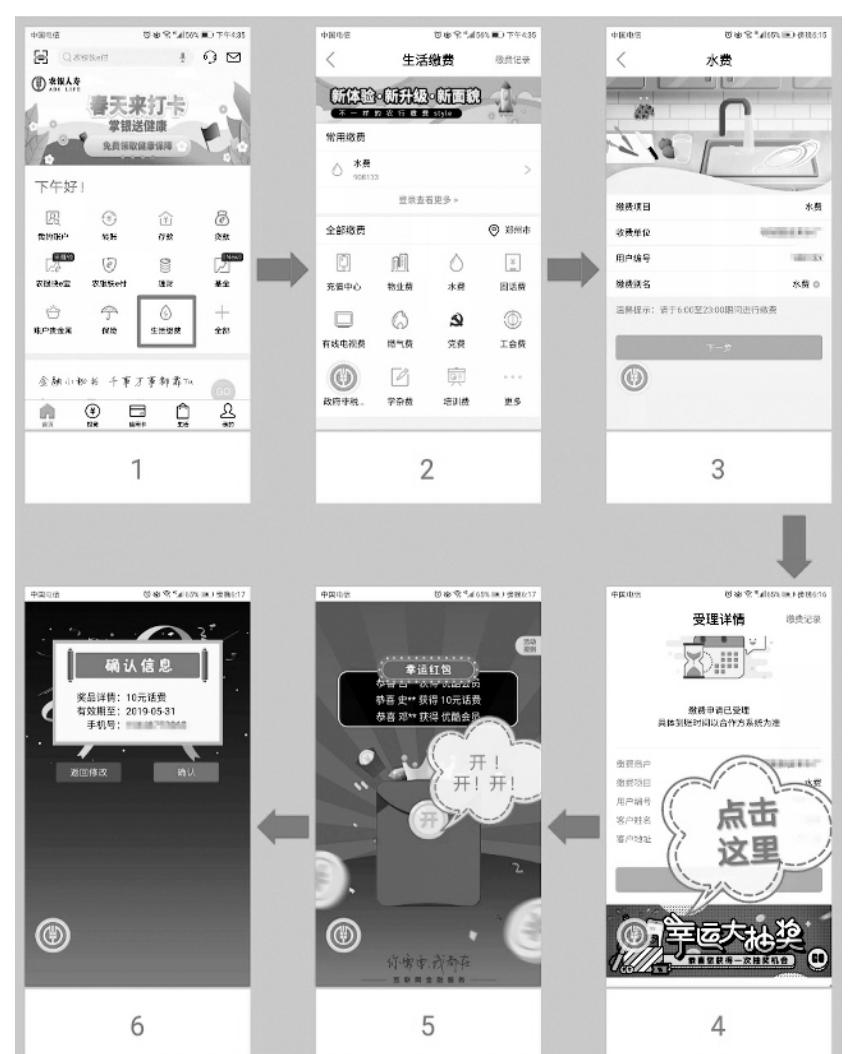
四、适用客户群体

个人客户

服务电话:0394-8910836

农行掌银 缴费有礼

再忙,也不要和“礼品”过不去。即日起,凡农业银行掌银客户通过农行掌银客户端缴纳水费、话费(联通)等生活缴费项目,可参与掌银缴费交易抽奖活动,并



实施“决战掌银”战略 延伸服务“三农”触角

农行周口分行精心打造特色电商金融生态圈

本报讯 农行周口分行积极履行国

有大行政治责任和社会担当,顺应互联

网发展趋势,多举措推广普及互联

网金融服务“三农”工程,不断拓展金融

服务的深度和广度,构建具有农行特

个,上线聚合码4028个。

搭建“以点串链、聚链成网”服务体系,为商户提供“ERP+金融”服务。该行瞄准产业链生产端、贸易端、服务端各个环节参与方的金融需求,着力服务核心企业ERP系统对接和小微企业全流程管理,搭建“以点串链、聚链成网”的场景金融服务体系;对农业产业化龙头企业等大中型生产制造类企业,以解决企业的订单收集、支付结算和对账等问题为切入点,营销完善企业ERP系统的订单对接、支付对接和单位结算卡等模式功能;以供应链中的大型优质企业为依托,为企业“产、供、销、存、物流、经营”搭建全流程生产经营场景,为产业链下行环中各个节点的商户提供全方位的“ERP+金融”服务,构建具有农行特色的电商金融生态圈。

实施“决战掌银”战略,推进“智慧

掌银下乡”行动。该行加大掌银对县

域新开客户、信贷客户、代发工资客

户的渗透,延长金融服务“三农”半径,

弥补县域、乡镇网点不足,满足客户移

动金融需求;运用“农银金融小店”开展

线上社交营销,加强“网点+外拓”线下阵

地营销,实现掌银“双百·十”。截至4

月末,该行在全市推广掌银130余万户,

为客户提供在线结算、缴费、理财等全

方位的金融服务。

实施“智慧支付下乡”,延伸服务

“三农”触角。该行围绕县域各类高频生

活消费支付场景和专业市场集中式经

营场景,推广聚合支付、无感支付、刷脸

支付和条码支付等新型支付工具。将惠

农通服务点、聚合扫码支付、农户版

APP、益农信息社有机结合,以农村小

商店、小饭店、小市场等人员流动多、交

易需求大的中小商户为重点推广营销

对象,实现贴码商户对所有乡镇和商超类

“惠农通”服务点的覆盖。目前,该行

在全市设立金穗“惠农通”服务点2540

(刘海滨 吴建明)

农行周口分行

积极开展反洗钱宣传活动

本报讯 为有效防范洗钱风险,增

强广大群众的反洗钱意识,按照人民银

行和上级行对反洗钱宣传活动的安

排部署,日前,农行周口分行在辖内开展

了以“打击洗钱犯罪、维护金融安全”为

主题的反洗钱宣传活动。

该行成立活动领导小组,制订活动方

案、明确牵头部门和联系人,以此次

活动为契机,建立反洗钱宣传常态化工

作机制,召开专题培训会,组织员工深

入学习金融法律、法规,进一步明确金

融机构从业人员在反洗钱工作中肩负的

职责和义务,同时为该行“双基”管理

奠定了坚实基础。

该行各网点精心布置宣传展位,摆

放“反洗钱三字经”展架和反洗钱宣

传海报、折页,通过向客户派发宣传折页,

提供咨询服务,向客户普及反洗钱基本

知识、反洗钱法律法规,提高公众对洗

钱工作的认识。同时,该行安排员工持

续“进广场、进社区、进校园”,为群众讲

解金融风险、反洗钱法律、预防和防范

电信诈骗、预防银行卡盗办盗刷、防范

非法集资洗钱等知识,打通宣传普及反

洗钱知识的“最后一公里”,进一步夯实

反洗钱工作的社会基础。此次活动已累

计向群众发放宣传折页5000余份,回

答群众咨询2000多人次。

该行通过开展一系列反洗钱宣传

活动,切实增强了社会公众预防和打击

洗钱活动的意识,营造了知法守法的反

洗钱氛围,有效消除了客户对办理业务

过程中身份识别的疑虑,进一步加深了

客户对反洗钱法律知识的了解,提升了

客户对电信诈骗、洗钱陷阱的风险识别

能力,巩固了农行大行德广的形象,为

维护金融稳定作出了贡献。

(夏敏 石艳青)

农行鹿邑支行

打通服务特殊群体“最后一公里”



本报讯 近日,农行鹿邑支行坚守服

务城乡居民的理念,为无法到网点办

理业务的残疾人等特殊群体提供上门

服务(如图),打通服务特殊群体“最

后一公里”,做百姓心中的贴心银行,受到

群众的称赞。

该行制订了专门针对特殊群体办

理业务的贴心服务方案,一是在辖区所

有营业网点内设立特殊群体服务电

话,开辟“绿色通道”,对到网点办理业

务的特殊群体安排专人协助为其快速办

理业务;二是对无法到达网点办理业

务的残疾人提供上门服务。近日,农行鹿邑

支行办公室接到郑集乡高庄行政村高

某的电话,高某说,自己是残疾人,政府发

放残疾补贴中,需要本人办理农行借

记卡,由于本人瘫痪在床,无法到农行办

理业务,希望农行给予帮助解决。接

到高某的求助后,行长宋志浩高度重视,

随即了解情况,并指派营业部主任、

运营财会部经理、运营主管三人驱车

辗转近两个小时,找到了高某的家。工

作人员在详细询问了高某的基本情况