

实施服务升温工程 提升客户服务体验

农行周口分行优质文明服务蔚然成风

本报讯(记者 徐如景 通讯员 张留厂 吴建明)今年以来,农行周口分行在全辖网点广泛开展服务升温工程,着重打造“环境美、服务优、流程畅、体验佳”的网点服务体系,为客户提供有温度、有爱心、人性化的优质服务体验,赢得社会广泛赞誉。

优化网点布局,完善硬件设施。该行秉承“以客户为中心”的服务理念,以“迁、置、改”为重点,在网点硬件上狠下功夫,切实提升网点服务能力。“迁”,就是网点迁址。该行对辖内7个网点进行了迁址,使网点分布能够紧紧围绕城乡发展步伐,有效扩大网点服务半径,让农

行的服务覆盖到更多的居民。“置”,就是购置机具。为顺应智能化数字化发展趋势,该行购置了超级柜台、大额存取款机、咖啡机、照片打印机、智能体检机等智能特色设备,全面满足客户的金融和生活需求。“改”,就是改变厅堂布局。该行对辖内88个网点全部进行整体装修和微改造,拆除不必要的物理隔断,打造窗明几净、厅堂宽敞的网点环境,实现智能机具、高贵柜台、理财专区等功能分区,增强到访客户的视觉感受。

厉行标准服务,提升客户体验。服务是商业银行的永恒主题,为提升服务水平,该行通过建机制、严考核、抓整改等

方法,推动优质服务在网点落地生根。该行出台《周口分行网点优质文明服务标准》,制作成相关视频和图片下发到网点,让网点工作人员对标准化服务有一个清晰认识;出台《周口分行网点优质文明服务考核办法》,明确考核细则和奖惩办法,并通过神秘人暗访和调阅监控等方式查找存在问题;指定专人负责,对于服务质量差、客户投诉多的网点和员工及时进行通报和督导,确保文明服务不存在盲区和死角,优质文明服务蔚然成风,服务升温工程效果明显。

持续开展活动,固化服务水平。为使服务质量保持较高水平,该行以网点

转型为契机,扎实开展一系列活动,确保来之不易的优质文明服务成果。该行每月坚持开展“6S”固化活动,全面检查网点机具设备、卫生环境和日常服务中存在的问题,并及时进行纠偏改正,进一步提升服务能力;常态化开展“擦亮农行品牌、打造金牌服务”活动,对网点门楣、指示牌、灯罩等网点外观进行清扫,向群众展示干净整洁的网点形象;持续开展“进网点、入人心、变行动、保落地”活动,优化网点环境、规范物品摆放、检查机器设备、优化空间布局,提升工作人员职业形象,竭力为客户提供环境优、设备全、专业性强的金融服务。

农行周口分行积极开展“万人助万企”活动

本报讯(记者 徐如景 通讯员 高翔 张继平)今年以来,农行周口分行按照市委、市政府关于“万人助万企”和营商环境优化的总体要求,全力开展助企活动,提升金融服务水平,助推辖内企业快速发展。

大力推广小微企业贷款,提升贷款覆盖面。针对市委、市政府下发的120个重点企业清单和行业龙头企业、拟培

育的上市企业、“专精特新”企业等,该行市、县行主管行长和部门负责人坚持每周到辖内企业调研至少一次,详细摸排企业的资金需求,围绕企业经营、纳税等情况,先后推出了小微企业“简式贷”“银税通”“纳税e贷”“抵押e贷”等产品,通过举办银企对接会、进市场、进厂房等形式,广泛宣传,大力推广,确保金融产品普及入户。截至7月底,该行

小微企业贷款余额为2.9亿元,为近400户小微企业经营提供了信贷支持。

持续减费让利,降低企业经营成本。贷款利率、抵押费用高是小微企业融资过程中遇到的普遍问题。为减少企业融资费用,降低企业经营成本,农行周口分行在严格落实“七不准”“四公开”和“两禁两限”监管要求的基础上,大力开展减费让利活动,进一步下调小

微企业贷款利率。该行发放的法人贷款利率最低为3.85%,小微企业法人贷款平均贷款利率为4.11%,有效减轻了企业负担,深受小微企业主的欢迎。

优化开户流程,为企业对公开户提供便利。该行坚决落实小微企业开户“当天申请、当天开户”的政策,在尽职调查、严防电信网络诈骗的前提下,为1739户小微企业开户提供了便利服务。

农行周口分行

推进党史学习教育走深走实

本报讯(记者 徐如景 通讯员 刘燕 冯振涛)近日,农行周口分行积极将党史学习教育和金融服务有机结合,切实做到学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行,推进党史学习教育走深走实。

丰富学习形式,提升学习效果。该行采取个人自学、集体参观、集中学习等多种形式,推进“学党史、悟思想”在全行蔚然成风。该行将个人自学作为学习活动的主战场,通过阅读指定书籍和自选书籍,借助入党党徽公众号、学习强国、权威门户网站等,常态化开展自学活动;组织党员赴吉鸿昌纪念馆、杜岗会师遗址等地参观,接受精神洗礼;将集中学习作为思想升华的助推器,党委理论中心组召开专题学习5次,不断深化党史学习教育效果。

发挥金融职能,践行初心使命。该行结合市委、市政府提出的“项目为王”发展理念,积极对接省、市重点项目清单,将支持服务实体经济作为“学史力行”的重要着力点,大力支持地方经济发展,累计投放项目贷款18.29亿元;聚焦

乡村振兴战略,成立服务三农“党员先锋队”,全面摸排辖内蔬菜种植、渔网生产、板材加工、畜牧养殖、商超经营等农村特色产业,整村推进农户信息建档,大力发放纯线上农户贷款产品“惠农e贷”,累计投放“惠农e贷”近4.7亿元,为近万名农户生产致富提供了金融活水;针对小微企业融资难融资贵问题,提供上门服务,加大投放“抵押e贷”“纳税e贷”等信贷产品,小微企业贷款余额2.9亿元,有贷客户近400户,有效支持普惠金融的发展。

牢记宗旨意识,全力为民服务。该行将服务基层和服务客户作为“为群众办实事”的根本落脚点,持续打造“服务升温工程”,坚持开展上门服务活动,为行动不便群众上门办理业务89人次,切实解决了特殊群体的金融需求,有力提升客户满意度;坚持全面推进“学党史、见行动、党员进社区”活动,干部员工入社区、进街道269场次,向群众宣传普及反假币、反电诈等金融知识,有效提升了广大群众的金融常识。②15



今年以来,农行周口分行将“惠农e贷”产品作为支持农村特色产业发展、助推乡村振兴的主打产品,积极开展进村入户推广活动,把贷款送到农民手中,为乡村振兴提供资金支持,受到农民的广泛欢迎。图为近日农行客户经理在农户家中办理贷款手续。

记者 徐如景 通讯员 李少华 刘海滨 摄

农行扶沟支行

“惠农e贷”“贷”动乡村振兴

本报讯(记者 徐如景 通讯员 陈怀立 马佳璐)“没想到办得这么快,而且利息也低,不到5%!过去找银行贷款需要很多手续,要跑好几趟,至少等十天半个月的,没想到在农行办贷款,两天就到账了,为农行点赞!”近日,扶沟县蔬菜种植大户刘先生拿到农行扶沟支行发放的贷款后由衷地感叹。

刘先生所说的贷款就是农行推出的农户专属线上信贷产品——“惠农e贷”。该产品依托大数据系统,采集农户的资产、收入、个人征信等综合信息,通过系统审批授信,真正实现了“让数据多跑路,让群众少跑腿”。近期,刘先生准备扩大种植规模,急需资金支持。农行扶沟支行得知消息后,积极提供上门服务,为他发放贷款30万元,充分满足他的资金需求。

受疫情和暴雨灾情的影响,商户经营较为困难。农行扶沟支行全力支持灾后重建工作,发放“惠农e贷”45笔,金额440万元,有效解决了客户资金需求问题。扶沟县华福国际商贸城主要经营建材、装饰、装修、电器等批发生意,受暴雨灾情的影响,经营陷入困境。该行为华福国际商贸城商户授信“惠农e贷”额度5000万元。

农行扶沟支行贯彻落实“乡村振兴”战略,不断强化服务三农职责,大力投放“惠农e贷”产品,截至目前,该行已累计投放“惠农e贷”9933万元,惠及农户1021户,有效破解了农户贷款难、贷款贵等问题,助推乡村振兴。②8



创业维艰 梦想值得呵护
首次贷款 农行鼎力相助

小微企业开户即有机会申贷
服务产业链上茁壮成长的你

- ▶ 面向首次贷款的小微企业,助力成长
- ▶ 利率执行普惠贷款利率,更加优惠
- ▶ 贷款额度最高30万元,随借随还
- ▶ 通过企业网银+个人掌银申办,方便快捷



普惠金融
www.abchina.com 客户服务热线 95599

中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA

农行乐分易焕新上线 农行送您牛牛的祝福

一、产品简介

乐分易是中国农业银行采集内外部数据,对有日常大额消费信贷需求的客户授予的一般分期额度,客户成功办理后可使用分期资金在指定类型的商户消费的分期付款产品。

日常大额消费,是指符合信用卡透支消费规则,用于购买大额耐用消费品、婚庆、子女教育、继续教育、健康等用途的消费。

二、产品特点

(一) 乐分易额度的使用方式为不可循环使用,额度最高为30万元。

(二) 乐分易的分期期限最长不超过5年(60期)。具体分期期限、对应的分期手续费率、手续费收取方式等产品信息请咨询营业网点或者农行信用卡客服电话4006695599。

(三) 该产品仅限用于日常大额消费,包括购买大额耐用消费品、婚庆、子女教育、继续教育、健康等。

三、申办条件

(一) 申办客户须是农行白名单客户。

(二) 年龄在18周岁至60周岁之间,具备完全民事行为能力的自然人。

(三) 信用记录良好,相关风险评级、评分符合我行系统设定的准入要求。

(四) 有合法、充足、稳定的收入或资产,具备偿还意愿和偿还能力。

(五) 在境内有固定住所,或稳定工作单位,或稳定经营场所。

(六) 符合我行反洗钱和制裁合规管理相关规定。



一、活动时间

2021年8月6日——2022年4月30日。

二、活动对象

农行信用卡ETC客户,即使用农行信用卡(包括ETC信用卡和其他信用卡)直接绑定OBU设备的客户,通过第三方交易渠道绑定农行卡扣费的客户暂不参与。

三、活动规则

农行信用卡客户注册并登录

农业银行信用卡小程序,每月可使用6积分兑换ETC通行优惠券。优惠券有效期内,持卡人使用名下农行信用卡绑定OBU设备,支付ETC通行费,享受笔笔返刷卡金优惠(每月设优惠限额,上限最高为25元)。每人每月限领一张券,优惠券每月限量25万张,先到先得。

详情请咨询农行各营业网点

特邀统筹:李正玉 特邀编辑:张晓春
统筹:张留厂 徐如景 责任编辑:冯振涛 吴建明
特刊热线:6196698 15936909988
邮箱:zkbyjrzx@126.com