



客户至上 始终如一

农行周口分行真心真情服务客户

本报讯 农业银行周口分行秉持“以客户为中心”的服务理念,积极想客户之所想、急客户之所急,切实将优质服务融入具体小事,为客户解决了一系列现实难题。

为行动不便客户提供真诚服务

2016年12月25日,天空中下着小雨,一辆电动三轮车停在了扶沟支行江村分理处门前。在大堂值班的网点主任方胜建看见客户行动不便,赶紧上前询问客户有什么需要帮助的。原来客户因车祸导致下半身行动不便,现在需要办理一张农行卡。方主任听完客户需求后,立刻弯下身去,将客户从三轮车里抱了出来,一步一步慢慢地向营业厅走去……走到了柜台前轻轻地将客户放到椅子上。虽然从门口到柜台仅仅只需十几步,但方主任走得小心翼翼,生怕摔着了客户。客户被感动得说不出话来,一个劲的拉着方主任的手,久久不愿松开。在这寒冷的冬日,方主任用他的真情服务,温暖客户,用贴心的服务有效拉近了银行与客户之间的情感距离!

保护客户资金安全

2016年12月21日下午14点45分,正在大堂值班的黄泛区支行大堂经理王全喜,通过翼柜通设备辅导客户办理业

务,发现一名女客户在旁边的自助终端上边打电话边进行操作,神情紧张。他感到该客户举动异常,联想到近期电信诈骗频发,立刻提高了警惕,悄悄来到该女客户身边,从电话中听到指挥女客户操作的是一个南方口音的男子,此时女客户按照电话指挥在进行转账操作。当王全喜来到她身边时,该客户已经操作到确认付款环节,情急之下王全喜果断按了“退卡”,引起该客户的强烈不满,指责王全喜没有经过她同意强行停止她办理业务,并要进行投诉,王全喜一边将客户请到贵宾室安抚,一边向行领导反映情况。大堂主任叶新民放下手中工作,立即来到女客户身

边,接过女客户的电话与骗子进行通话和询问,对方意识到诈骗行为被银行人员察觉,立刻挂断了电话。

此后,已经来到大堂的主管行长,对女客户进一步询问了解情况,发现女客户说话支支吾吾,局促不安。银行工作人员就用她的手机与亲属电话联系,但接电话的都不是其亲属,故判断女客户手机已被骗子控制。为防止女客户再次被骗,主管行长指示王全喜立即给女客户重新办理了一张新卡,并把17万余元全部转入新卡,此时客户才完全醒悟过来,并对农行工作人员表示深深的感激之情。

(陈怀立 张贝贝)

农行周口分行提升社保卡代理服务水平

本报讯 自2016年代理周口市县社保卡发行以来,农业银行周口分行已发放社保卡189万张,激活率达84.7%,居全省农行系统第一位。

该行高度重视社保卡这一战略业务,将其作为全行最大的民生工程、惠民工程,开展社保卡激活发放专题竞赛活动;拿出专项费用对社保卡发行工作进行激励,重点围绕激活率、发费率、动卡率、加载产品等方面进行激励;要求

辖内14个支行,每个支行至少设立一个社保卡激活、挂失咨询服务专柜,同时增加超级柜台、自助柜员机等自助机具的布放。开展多次员工培训,讲解社保卡相关政策知识,让全行员工尽快了解社保卡知识,更好地回答客户提出的相关问题。为方便行动不便客户等特殊群体办理社保卡激活业务,该行组织工作人员主动上门办理,解了客户的燃眉之急。

(夏敏 刘海滨)

农行周口分行全力提升客户体验

本报讯 农行周口分行积极践行“以客户为中心”服务理念,找准服务症结,扭住体验“痛点”,不断改进服务管理机制,将窗口服务改进作为一项重点工作,全力推动服务工作再上新台阶。

对农行周口分行来说,效率问题是影响客户体验的最突出问题。近年来经过不懈努力,全行性、常态化的“排长队”问题基本得到了控制,特别是依托超级柜台和自助机具两个平台,实现网点基础业务分流,对解决网点排长队问题提供了物理支持。但对于部分辖区服务客户网点,高峰期客户等候时间较长的问题仍然存在。对此,该行积极创新和推广弹性排班制度,例如针对节假日客户扎堆现象,采用全员上岗、错峰休息、增设服务窗口,提高服务效率。针对月末代发养老金等传统排队高峰期,大力宣传该行各村助农取款点的功能,让老年客户足不出户就能享受到高效便捷的服务。极大促进了客户满意度的提高。

客户满意度体验是标准服务的重要检验标准,把网点员工的服务积极性和主动性激发出来,真正以发自内心的热情提高客户服务的水平,这既是难点,也是关键点。该行将厅堂服务建设与“两学一做”学习教育结合起来,把网点服务作为“三亮、三比、三抓、三评”活动

的重要内容,充分发挥党员的先锋模范作用,确保客户进店有关注、沟通有质量、需求有满足,杜绝“冷”、“硬”、“拖”的现象。

积极加强员工技能和职业操守建设,以压高转岗为契机,在配齐厅堂服务人员的基础上,在辖内34个网点开展“再塑服务形象 提升服务技能”专项软装培训导入工作,真正将“宾客至上始终如一”的服务意识贯穿到厅堂服务各岗位环节。同时严格红线管理,对服务禁语、态度冷漠粗暴、强制分流、误导欺诈、厅堂无人值守、投诉无人负责等“六严禁”事项实施专项治理,进一步提升厅堂服务的规范化、专业化、人性化水平。

银行网点作为服务行业的重要“窗口”,服务品质是核心,外观环境同样重要。针对部分网点外部环境和户外标识老旧问题,投入专项费用,着手实施网点环境专项整治。开展各类户外标识升级管理,重点对使用年限长、明显脏污的网点门楣标识进行更新更换。对网点内外环境全面清洁整理,内部格局全面规范统一,对部分内部装修设施陈旧的网点组织开展微改造,通过局部“小手术”实现整体美观“大效果”。

(陈红霞 李玄原)

农行周口分行旺季不忘暖人心

本报讯 农业银行一年一度的“春天行动”战役已经打响,基层员工工作越发忙碌。为了应对旺季大客流,很多员工牺牲休息时间,加班加点,为客户提供优质服务,为单位提升业绩,实现“开门红”、“满堂红”辛勤工作在一线。员工的自发自觉、爱岗敬业温暖了客户,让人感动。农行周口分行各级党委一致秉持“让员工工作更快乐、生活更幸福”的理念,针对“春天行动”开展一系列“暖心”工作,为员工送去温暖。

“人心旺”是做好旺季工作的前提。该行各级领导班子在“春天行动”期间,带头深入基层,慰问一线员工,了解基层工作状态,给员工鼓劲加油;高效率解决网点“春天行动”中遇到的问题,帮助其解决问题,避免走弯路。

(陈怀立 高翔)

该行关心员工的身体、生活,通过改善员工伙食、开展员工谈心,尽力解决员工生活中遇到的苦难。各机关部室在市分行党委的号召下广泛开展“三项工作”即:上党课,送温暖,查安全。把为基层网点做好“三项工作”的过程,转化为进一步提高基层网点党建工作水平的过程,转化为切实关心关爱基层员工的过程,转化为确保基层网点稳健经营、长治久安的过程;各支行“一把手”赴网点调研工作时,为基层员工做些力所能及的实事、好事,比如为忙碌的员工做上一顿热腾腾的午饭等等。这些工作虽小,却是最能触动员工心弦的地方,不仅暖了人心,更提升了员工的归属感。

人民币大额存单

产品简介

大额存单是我行面向个人和企业、机构客户发行的记账式大额存款电子凭证,是具有标准化期限、最低投资金额要求、市场化定价的存款产品。按照人民银行相关规定,大额存单纳入存款保险范围。

功能特色

- 1.标准存款,本息安全
- 2.方便灵活,附加不同流动性支持
- 3.市场化定价,收益更高

办理流程

1.开户:持身份证件通过农业银行柜面和网上银行办理,或通过人民银行指定的第三方交易平台办理。

2.支取:在到期日通过农业银行柜面和网上银行办理,附加提前支取条款的大额存单可随时支取。通过人民银行指定的第三方交易平台办理的大额存单,由该平台到期兑付。

3.赎回:附加赎回条款的,在约定条件下可由我行按约定收益主动赎回。

4.转让:通过人民银行指定的第三方交易平台办理的大额存单,可以在该平台二级市场交易。

温馨提示

每期大额存单在利率和流动性支持条款上存在差异,客户在购买大额存单前要仔细阅读,并确保对条款内容的理解完整无误。

农业银行K码使用说明

什么是K码

K码是一组由数字组成动态密码。在支付过程中,农业银行以手机短信的形式发送给银行卡(借记卡、准贷记卡或贷记卡)的持有人(即客户),客户将K码输入相应输入框,银行通过验证K码来完成客户的身份验证并完成支付。

首次使用K码

步骤一:客户在商户网站下订单。

步骤二:进入农行支付页面,选择网上K码支付:借记卡、准贷记卡输入我行消息服务手机号后四位;贷记卡输入开卡预留手机号后四位。

步骤三:点击下一步,进入首次支付页面,填写姓名、支付密码、手机验证码,勾选协议。

步骤四:进入支付成功页面。

K码的优势

优势一:K码支付操作简单方便,且客户无须携带任何物理介质(如二代K宝、K令等)。

优势二:普通K码支付限额为单笔上限1000元,日累计不超过1000元。根据商家的不同可动态调整。

优势三:K码支付没有任何费用(无业务注册费,使用服务费)。

农行扶沟支行

对公业务实现稳步发展

本报讯 农行扶沟支行在对公业务营销上不等不靠,主动出击拼市场,成功营销落地三个市县政政府2017年重点项目,有效推动了对公业务的增长。截止元月15日,对公存款较年初净增5395万元,在市行排名第2。

营销客户突出早。在2016年12月份,该行就与县发改委积极沟通,做好互动,第一时间掌握扶沟县2017年重项项目清单,到招商引资单位了解客户信息,谋划营销策略,并及时与客户联系,谋求双赢。

服务客户突出优。定期到目标客户单位,送产品、送服务、问需求,及时掌握了解客户的信息。同时还不定期的邀请客户到县行沟通工作,既加深了感情,又促进了业务发展。

重点客户突出抢。扶沟县2017年重点项目,各家银行都虎视眈眈,扶沟农行充分利用各种资源,提前谋划、敢为人先,从当地竞争对手手中抢走了当地某著名置业有限公司,某上市公司也正在协商中。

(陈振伟 李艺珂)

农行荷花支行

个人住房贷款业务实现“开门红”

服务长足发展奠定了坚实基础。为提高业务办理效率,该行邀请市行个贷中心从项目准入、现场收单、资料收集整理、抵押办理到回单发放各环节进行辅导,有效提高了经办人员业务办理能力;坚持业务限时办理,对业务办理实行限时办结制度,不推不脱,提高个贷发放效率;实行“流水线”式管理,从楼盘现场接单、整理资料、C3录入、抵押办证,到贷款审批放后的回单发放、档案整理、贷后催收,每个环节都有专人负责,切实提高业务处理效率。

(邱建功 吴建明)



2017年“春天行动”盛大开幕,优惠多多,精彩不断!2017年中国农业银行“金钥匙春天行动”盛大开幕!三大特色主题活动,与您一起辞旧迎新!

新春嘉年华,惊喜送不停!

储蓄在农行

把爱“贷”回家

金银惠万家

圣诞元旦加小年,微信红包乐翻天。

财富狂欢节,会赚财靠谱!

专享理财限时抢

基金优惠折扣多

贵金属实物交易赢大奖

农银卡乐惠、财富同乐会,欢聚一堂,共襄盛会。

花样美人节,欢度三月好春光!

一张美人卡

一份专属理财

多重消费优惠

精选贵金属产品

踏春赏景、养生沙龙,农行给您一份信任不离不弃。

春天播种希望,行动创造财富,2017“金钥匙春天行动”与您相约,不见不散!

