

全市农商银行

打造社保卡移动服务新模式

全市农商银行在省联社和市委、市政府的领导下,围绕群众上门社保卡制卡需求和移动场景化社保卡拓展需要,创新推出“民意通”移动社保卡制卡机,打造社保卡移动服务新模式,有效提升社保卡移动化、场景化营销服务能力。8月13日,省联社济宁审计中心与济宁市人力资源和社会保障局召开“民意通”移动社保卡制卡机上线发布会,推出全省首台移动社保卡制卡机。截至目前,全市新增社保卡8.33万张。

开放思路,创新解决问题。面对老年人等特殊群体上门服务需求、优质企事业单位职工社保卡营销转化率低、偏远地区群众社保卡制卡补卡难的问题,济宁审计中心创新提出“移动社保卡制卡机+移动智慧厅堂”的一站式“金融+社保”服务意向,并组织信息科技、财务会计、运营管理部门进行商讨座谈,对移动化制卡可行性、科学性进行研究分析。同时,积极对接设备厂商,对移动社保卡制卡可行性进行论证,最终一致达成通过无线模块技术,依托社保卡管系统与智慧厅堂,实现“金融+社保”服务的移动化,有效满足社区、村庄、商场、超市、企业等不同场景社保卡服务需求,让广大群众足不出户、足不出户即可办理社保业务。

细化分工,高效协同推进。为尽快推进项目落地,审计中心牵头制定工作配档表、路线图,紧锣密鼓推进实施。一是积极与济



宁市人力资源和社会保障局对接汇报,得到市人社局对项目实施的大力支持,确保了社保网络专线权限开放,为开展无线移动社保服务提供政策支撑。二是多次与设备厂商召开座谈会,讨论明确制卡速度、卡面分辨率、设备体积重量等设备参数,敲定移动社

保卡制卡机设计思路,不断优化设备便携性和社保卡制卡质量,确保移动制卡速度与质量“双提升”。三是确定邹城农商银行作为试点测试单位,选择一处偏远农村金融服务点作为移动场景测试,确保项目在基层一线测试检验、应用,增强设备的可用性、操作性。

健全制度,严格风控措施。按照“业务创新,制度先行”的原则,组织信息科技、运营管理、业务发展条线召开业务规范研讨会,明确规范健全责任,提升业务风控水平。一是业务发展部门向省联社、市人社局汇报沟通,听取移动社保卡制卡拓展意见建议,完善社保卡移动制卡规范。二是信息科技部门制定无线网络建设方案,明确移动网络应用标准,规范网络应用要求。三是财务会计与运营管理部门明确员工外出操作规范,重要空白凭证外出保管要求、移动终端权限范围等。同时,制定应急预案,有效应对移动化外拓场景中遇到的问题,严防业务风险。

在“民意通”移动社保卡制卡机上线发布会上,省人社厅、市人社局领导对济宁审计中心在创新开展移动社保卡服务方面给予高度评价,表示这是金融助力社保领域放管服改革的又一创新举措,有效推动社保卡服务下沉至基层社区、村庄,显著提升群众获得感、幸福感。下一步,济宁审计中心将进一步发挥派出机构业务指导、服务协调职能优势,指导全市农商银行陆续上线移动社保卡制卡机,实现移动社保卡服务县市区全覆盖,发挥挂职干部的协同作用,深入村居、企业、商场、市场等,提供社保卡上门服务,稳步提升社保卡市场份额,助力业务发展“提质增效”。

满坤 田胜利

曲阜农商银行 多措并举推进 第三代社保卡签发

今年以来,曲阜农商银行通过开展“智慧厅堂移动服务队”“五日工作法”和“客户经理驻村工作制度”,让客户少跑腿、零跑腿,让数据多跑路、服务进万家,面对面、心贴心,实打实地满足广大群众对金融服务“下乡”需求,深耕零售业务,做好小微、普惠金融服务。

精准营销激发内生动力。该行制定《全员营销考核办法》作为考核激励的指挥棒,明确计价奖励标准,按季研究优化营销考核,按月细化拓展目标,厅堂内外营销拓展成为常态机制。通过召开“找差距、破困局、蹚新路、争一流”的创新营销专题会议,动员利用地域、人脉资源抢占营销先机,突出过程管控,强化各层级各条线协调联动,层层压实指标责任,加大对各项业务营销情况的调度和通报频率。

依托,以全辖66支智慧厅堂移动服务队为载体,批量开立、上门激活社保卡。一方面,通过悬挂宣传条幅、金融夜校等方式,在为老百姓普及金融知识的同时,宣传第三代社保卡信息记录全面、金融功能完备、社保功能齐全等优势,提高客户认知程度,调动领卡用卡的积极性,引导客户使用社保卡金融功能。另一方面,开通金融服务“绿色通道”推进社保卡签发工作,将配置业务办理设备的三代社保卡移动服务车开入社区等人流量大的地方,为社区居民随时办理社保卡换发工作;同时组织智慧厅堂移动服务队错峰入户,及时帮助客户开立、激活社保卡。

颜斌 孟令川

攻坚克难凝聚协同合力。该行上下联动开展市场调研与走访,分析研判业务拓展新趋势,相继与人社系统、医疗系统、财税系统及公共资源系统开展精准对接,向意向党政企事业单位宣传行业客户开户优化流程,设立开户绿色通道,签署战略合作协议,拓展营销一揽子金融服务,提供错时上门金融服务。根据“一类客户、一个专班、一套计划”的工作要求,成立第三代养老金社保卡签发推进专班,明确职责分工,按照“一户不漏”的原则,确保换卡工作有力有序有效推进。

普惠金融增强服务能力。该行以“五日工作法”、客户经理驻村制为

汶上农商银行 “急事急办”解民忧

近日,一名女士匆匆忙忙来到汶上农商行营业厅,神色十分着急,大堂经理连忙迎上去主动询问需要办理什么业务。该女士称其父亲因脑梗在医院刚刚接受完治疗,现在在家里静养,行动十分不便,由于事发突然,老人也记不得自己的社保卡放在哪里了,家人翻箱倒柜找了一天也没有找到老人的社保卡,没有社保卡就没法办理社保卡报销及缴费,这可把家里人给急坏了。

大堂经理得知这一情况,第一时间向会计主管汇报,经详细沟通了解到,这名老人现在在济宁居住,路程较远,此时已临近中午休息时间,部分人员已经轮流开始就餐,网点人员较少,但考虑到老人情况的急迫性和特殊性,该行柜员及会计主

管主动放弃午休时间,简单就餐后和该名女士一同前往济宁提供上门服务。

会计主管提前做好好移动智慧柜员机及车辆,驱车一个小时后到达济宁开展上门核实工作,在跟老人沟通后,确认为老人真实意愿办理该社保卡挂失后,现场使用移动智慧柜员机为老人办理完相关业务。事后,工作人员反复告知老人及该女士的用卡注意事项并推荐这名女士为老人开通电子社保卡功能。

汶上农商银行一直秉承“百姓银行、家门口银行”的服务理念,坚持“民有所呼,我有所应”,将服务送到老百姓的家门口,努力打造金融服务绿色通道。

刘倩倩 王曙光

为有效解决湖区渔民社保卡领取、激活费时耗力问题,方便老年客户群众和留守人员领取和激活社保卡,微山农商银行工作人员放弃休息时间,克服了“客户分散、交通不便”的困难,为行动不便的老年人及特殊人群现场办理社保卡领取、激活业务。

“还是你们快,服务到位,设备也好,这下咱们湖区老年人领取、激活社保卡可就方便多了。”渭河村村民李卫民对前来办理业务的工作人员竖起了大拇指!微山农商银行高楼支行辖区的渭河村位于微山县西南岸微山湖湖西大堤坝东侧,毗邻江苏省徐州市铜山区,依湖而建靠湖而生,被誉为“水上一条街”。此处的居民出行全靠船只,距离高楼支行网点约十几公里,交通极为不便,在金融上的需求长期得不到满足。今年,该村有100余户

客户需在该行开立“社保卡”,在村委的配合下,虽批量开立了社保卡,但是大部分为老年人,行动不便,社保卡领取、激活成为大难题。该行了解到此情况后,“融荷”志愿者服务队采取流动金融公开船的方式,主动上门对接村委,成立了一名柜员+一名客户经理”的湖上金融服务队,携带移动智慧柜员机将网点服务触角延伸至船头湖中,为湖区渔民提供领取、激活社保卡服务,组织开展融荷志愿服务活动,向广大湖区渔民普及金融知识,脚步到达不了的地方有小舟助力,把金融服务高架桥驾到了湖区渔民的渔船上。

“流动金融公开船”开到百姓家门口!多年来,微山农商银行充分发挥“网点密、人员多、智能设备全”的优势,打造了一支“随时随地”上门服务的融荷志愿者服务队,为老年人、行动不便的人群提供上门服务,解决客户的大难题。

卜娣娣



鱼台农商银行 “移动金融” 服务上门

鱼台农商银行成立移动金融服务队,依托移动柜员机设备,将柜台搬到了村庄、工地、学校、企事业单位,打破了时间和空间的限制,给客户送去了暖心便利的金融服务。

上门服务,金融服务效率更高。年初以来,该行开展沿街商铺走访对接,针对部分商户银行卡、手机银行、扫码支付等金融业务需求,利用移动柜员机机动灵活的优势,安排一名客户经理加一名内勤员工携带设备上门进行办理,一方面避免了商户前往厅堂办理业务的不便,另一方面也提高了办理业务的效率。

错时服务,金融服务更加便利。因企事业单位工作人员上班时工作繁忙,不能前往营业厅办理,为了为此类客户提供优质的金融服务,该行采取错时服务方式,利用下班时间为企事业单位工作人员办理银行卡、手机银行等业务,让客户足不出户就能享受到优质的金融服务。

暖心服务,金融服务更加贴心。为切实帮助出行不便的老年客户办理各类金融服务,切实解决他们的难题。该行定期组织人员到有上门服务需求的老年人家中办理业务,切实让老年客户感受到农商银行服务的贴心和金融产品的便捷;针对老年人防范意识低、对新型电信诈骗不了解的情况,积极做好金融知识普及,营造良好的金融服务环境。

吴玉露



济宁日报社 联合主办
山东省农村信用社联合社济宁审计中心

农商行快讯

金乡农商银行 坚持“三用心” 践行为民情怀

党史学习教育启动以来,金乡农商银行党委把学习党史同总结经验、观照现实、推动工作相结合,坚持把“我为群众办实事”作为党史学习教育的重要内容,用心用情用力解决基层的困难事、烦心事。

坚持用红色初心践行为民情怀。金乡农商行根植于“蒜乡”大地,充分利用金乡县域内丰富的红色资源,创新组织拍摄微党课、开设党史学习专栏、组织开展学习研讨、参观英雄王杰纪念馆、组织党史知识竞赛等形式学习党史知识,持续提高全行党员干部政治理论水平,筑牢理想信念之基。

坚持用敬业真心践行为民情怀。该行下沉服务重心、推广信贷产品、拓宽信贷投放。一是加强包保督导、开展全员营销。为抢抓大蒜购销旺季有利时机,该行领导班子同员工一起利用晨拓和晚拓走进村庄、田间地头宣传推介。该行启动实施“学党史 践初心 解民忧”专项活动,最大限度的惠企利民。二是积极开展“我为群众办实事”活动,致力于解决群众面临的“融资难、融资慢、融资贵”难题。截至8月末,全行开展线上整村授信526个,授信户数7.25万户,授信金额110.58亿元,用信户数1.14万户,发放贷款32.10亿元。稳步推进“四张清单”对接,分层分类开展精准营销,截至8月末,全行入格人数59.66万人,有效对接户数35.16万户。不断丰富产品类型,加强政策性产品投放。截至8月末,全行政策性担保产品(鲁担惠农贷、财信担保贷、创业担保贷)余额15.07亿元,较年初增加13.80亿元。



坚持用创新本心践行为民情怀。金乡是典型的农业大县,大蒜、辣椒等农作物收种在每年的5-9月份,存贷款业务集中度非常高。金乡农商银行农区各支行深入田间地头,对辖区冷库循环走访,提前采集、核实村民银行卡号,对接冷库主直接将蒜款发放至村民在该行的银行卡中。因大蒜购销旺季资金需求量大,金乡农商银行取消网点轮休,所有网点每天正常营业。各支行员工利用下班时间携带离行终端进村庄和社区,将服务送到农户家门口。该行创新信贷产品,推出了农产品仓储质押信贷产品,仓储质押贷款实行农商银行+借款人+仓储方(冷库业主)+监管方四方合作模式,今年以来,累计投放仓储质押15亿元,质押农产品80余万吨。精简办贷流程,提高审查效率和审议频率,实现大额贷款当天提交、当天审查、当天审批,确保及时投放。截至8月末,各项存款余额127.50亿元,较年初新增16.84亿元;各项贷款余额94.05亿元,较年初新增18.88亿元。

张建平

邹城农商银行 “政银联通”高效便民

自邹城市首家“政银联通”智慧政务服务分中心在邹城农商银行红星美凯龙支行正式投入使用以来,该行实现了政务服务银行办的服务模式,为百姓带来更多家门口的便利。

近日,该行客户经理得知商家想办理农商银行聚合支付业务,但却没有营业执照。在客户经理表示农商银行可办理营业执照后,客户当即随客户经理来到了红星美凯龙支行办理业务。大堂经理和客户经理以“政银联通”金融服务+政务服务一体化的便捷性为切入点,成功为客户办理了银行卡、手机银行、聚合支付和贷款业务,客户对该行“互联网+政务服务”模式赞不绝口。

邹城农商银行以“政银联通”智慧政务服务分中心为突破口,实现服务客户、业务发展的新局面。该行员工熟练掌握智慧政务终端的使用方法,通过外拓推广、微信群和朋友圈转发等方式加强宣传,吸引周边商户和社区居民来办理政务业务,为客户提供更加高效、便捷、优质的服务。

胡俊

