

全市农商银行

数字赋能 让金融服务更精准更温暖



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

曲阜农商银行

用暖心服务点亮老年客户的金融生活

曲阜农商银行辖内网点28家，遍布曲阜城区和农村市场，是曲阜市网点最多的金融机构。近年来，该行不断优化服务模式，致力于打造适老化服务网点，以满足老年客户的多元化金融需求。

在打造适老化服务网点方面，曲阜农商银行下了功夫。各网点不仅配备了爱心座椅、医药箱、老花镜、雨伞、水杯等便民设施，还设置了无障碍通道，确保老年客户能够顺畅地进出网点。此外，该行还开设了老年客户绿色通道，提供“一声问候、一个微笑、一杯热水”等暖心服务，让老年客户在办理业务时感受到家的温暖。

为满足老年客户的差异化需求，曲阜农商银行推出了多项创新金融服务。该行大力建设普惠金融服务站，让老年客户在家门口就能享受到便捷的存取款服务。同时，针对老年客户的特点，该行还推出了手机银行简约版，界面简洁明了，字体更大更清晰，方便老年客户操作。

在服务流程优化方面，曲阜农商银行也做出了积极努力。该行强化老年客户服务意识，注重语气态度和语言措辞，及时解决老年客户在业务办理中遇到的困难。在业务办理高峰期和突发状况时，该行采取弹性工作时间，增设服务窗口、延长营业时间等应对措施，确保老年客户能够得到及时、高效的服务。

为普及金融知识，提高老年客户的金融素养，曲阜农商银行还开展了形式多样的宣传活动。该行在厅堂适时推出“微沙龙”活动，向老年客户宣传防范电信诈骗、反假币知识、存款保险等金融知识。同时，借助金融夜校平台，将金融知识送到老年客户家门口。

通讯员 刘红丽

兖州农商银行

锚定“数字金融”提升金融普惠度

近年来，兖州农商银行深入贯彻落实省联社党委“123456”总体工作思路和济宁审计中心党委工作部署，依托行政村、乡镇政府驻地及重点行业客群营销，持续在“金融数字化”上做文章，充分发挥数字经济的高创新性、强渗透性、广覆盖性等三大特点，为辖内群众提供精准、高效、便捷的金融服务。

“线上抵押”持续开拓数字金融业务办理“新渠道”。“由于我们平时生意比较忙，办理业务的时间无法事先确定，担心无法及时还款造成违约。之前听说咱兖州农商银行能够办理线上抵押，没想到是真的，太方便了！”线上办理抵押，让进城买房的任先生体会到了数字金融发展带来的红利。今年以来，该行主动加强与区不动产登记中心沟通合作，搭建“政企”服务平台，手机移动端抵押登记平台，打通不动产抵押登记线上办理渠道，推出7×24小时不间断服务新模式，实现了业务办理的高效灵活新常态。

“线上办贷”不断创新研发数字金融“新产品”。“想都不敢想，扫码申请放款简单几步就让我有了这笔创业资金，这下好了，我的资金充裕了！”个体工商户贾先生计划在锦绣社区附近开一家五金店，可是资金有所短缺，线上贷款的成功办理帮助贾先生完成了期待已久的创业梦。近年来，兖州农商银行依托自主研发的“端信益金融平台”，打造智慧金融生态系统，精准推广“济e贷”“商e贷”“按揭e贷”“农商e贷”“薪e贷”“新市民信用贷”等纯线上办贷产品，全程实施无纸化申贷办贷流程，实现“自助办贷、秒批秒贷”，对辖区内符合条件的农户、城镇居民、个体工商户及小微企业给予积极的信贷支持，精准地提供个性化、定制化和智能化的金融服务，满足不同层次人群的金融需求。

通讯员 夏凡

贴心守护

让一站式服务更温暖

“农商银行的服务真是太快了！目前，我的设备都已经到位了，相信我们的养老机构会为老年人提供更优质的服务”，经营颐养院的宋先生说。据悉，宋先生在鱼台县开了一家老年颐养院，规划床位300余张，因购进设备和自身经营需求，急需资金支持。鱼台农商银行客户经理在日常走访营销中，了解到宋先生的困难后，第一时间为其匹配相关贷款产品，并为其申请优惠利率、开通信贷审批“绿色通道”，最终为宋先生成功发放信贷资金498万元。

全市农商银行立足辖内养老相关行业发展 and 市民养老需求实际，推动金融资源向养老服务领域配置和倾斜，重点支持老年照顾服务、老年文化、老年教育、老年旅游和农村养老等相关领域。大力支持养老产业发展，持续加强与辖内康养产业协会、社会福利与养老服务协会等行业协会走访交流力度，共同加深沟通协作，不断加大全行养老产业信贷支持和使用产品推广力度，切实提升养老服务金融发展能力。

全市农商银行联合人社部门在营业网点设立社保服务专区，实现镇街“一站式”服务网点全覆盖，服务范围涵盖退休人员资格认证、退休人员工资证明打印、养老保险参保证明打印、居民社保缴费、居民养老保险查询、电子社保卡、医保电子凭证申领等社保服务。践行金融消费者权益保护使命，通过形式多样的金融知识普及，为“银发一族”保驾护航。

记者 赵星灿 通讯员 孟浩博

等新型肥料，依托中国科学院沈阳应用生态研究所等国内权威科研机构的技术支持，再加上丰富的经验，公司近几年发展势头迅猛，产品销售覆盖全国区域。随着家庭农场、农业专业合作社、龙头企业等发展迅速，新型肥料的需求骤升，代理商提交的订单增加，但有机肥、元素肥、包装桶等需要的原材料却出现短缺，备齐存货有300万元的资金缺口。汶上农商银行了解到情况后，开通企业放款绿色通道，第一时间为其办理了“小微企业信e贷”300万元，保证了款项的正常支付。

全市农商银行围绕方便快捷办理目标，加大数字金融建设工作，坚持做活线上应用、做大线上流量、做强高频场景，满足不同产业、不同经营主体金融服务需求。持续升级、优化线上贷款产品，先后推出“信e贷”“济e贷”“农耕e贷”“商e贷”“按揭e贷”“薪e贷”等金融产品，实现“线”上申请、“码”上放款，让客户少跑腿、让数据多跑路，“自助办贷、秒批秒贷”的优质服务切实提升信贷服务的便捷性和可得性。探索运用视频连线、远程认证等方式，完善非现场核查手段，优化移动办贷服务，积极对接获取政务数据及第三方服务商数据，借助大数据分析建立多维度、交叉验证的授信模型，以便捷高效的金融服务为客户纾困解难。

线上办理抵押，让进城买房的客户体会到数字金融发展带来的红利，主动加强与不动产中心沟通合作，搭建“政银”服务平台，打通不动产抵押登记线上办理渠道，并搭建手机移动端抵押登记平台及7×24小时不间断服务新模式，实现了业务办理的高效灵活新常态。全程实施无纸化申贷办贷流程，实现“自助办贷、秒批秒贷”，对辖区内符合条件的农户、城镇居民、个体工商户及小微企业给予精准信贷支持，为客户提供个性化、定制化和智能化的金融服务。截至目前，全市农商银行线上贷款余额81.2亿元。



今年以来，鱼台农商银行牢牢坚守服务地方实体经济、服务中小企业、服务“三农”发展的市场定位，切实做好金融“五篇大文章”，全力以赴加大贷款投放，推动业务平稳健康发展。截至6月末，该行普惠重点领域贷款余额43.99亿元，较年初增加2.29亿元，增幅5.5%。

■通讯员 郑可沛 摄

全市农商银行

数字赋能 让金融服务更精准更温暖

心。

全市农商银行立足辖内重点客户需求，以科技创新赋能适老化金融服务发展，为“银发一族”带来更加智能化、人性化的服务体验。以智e通手机银行为数字载体，打造适老手机银行线上App，实现简易化操作流程，运用刷脸登录、指纹识别等生物识别技术手段提升老年人使用便利度。针对不同客户群体业务办理特点，精准升级推广手机银行“城市简约版”“乡村简约版”“城市智慧版”“乡村智慧版”四大版本，同时提供“红马甲”金融服务，手把手教老年人使用手机银行，帮助老年客户群体消除数字壁垒，进一步提升服务广度。将中老年客户作为普惠金融的重点服务对象，针对老年人等特殊群体，充分满足老年客户群体支付服务需求，加强对特殊客群的关爱保障，以智能、便捷的金融服务为辖内广大老年客户提供优质金融服务。截至目前，全市农商银行智e通手机银行用户277.7万户，较年初增加31.6万户。

数字赋能

让场景化服务更精准

“授信快捷，放款仅需企业网上银行即可办理，农商银行的‘小微企业信e贷’真是给我们送来了及时雨。”汶上某生物科技有限公司负责人孟先生高兴地说。该公司主要生产有机肥、微生物菌肥、中微量元素肥

微山农商银行

用心守护“银发一族”

随着我国社会老龄化步伐加快，养老已是社会关注的热点话题，老年人的生活品质和获得感也日渐成为大家关注的焦点。今年以来，微山农商银行始终将“新思维 心服务”的理念渗透到日常服务的点点滴滴之中，聚焦老年人金融服务需求，围绕老年客群在银行服务中面临的困难，通过“舒心服务、暖心关怀、安心守护”三部曲不断提升适老化服务水平，拓宽服务边界，着力打造有温度、有力度、有速度的银发新生活。

“舒心服务”让金融服务适老而生。懂“老”所需，才能做到服务“适老”。该行精准洞察客户需求，通过服务流程的“适老化”提升，为“银发一族”带来更加智能化、人性化的服务体验。辖内各营业网点结合老年客群实际需求，建立无障碍通道等特殊群体服务设施，统一设置“爱心窗口、爱心座椅”，便民服务区配置老花镜、放大镜、急救药箱、血压测量仪等助老物品。倡导工作人员“陪同式”服务，厅堂经理第一时间主动接待来到网点办理业务的老年客户，了解其需求并协调安排优先服务，在服务过程中努力做到“声音大一些、提示多一些、笑容甜一些”。针对行动不便，无法出门的老年客户，建立“绿色服务通道”，坚持特事特办，

将服务送上门，让广大老年客户“足不出户”就能享受便捷、人性化的金融服务。让老年客户感受到该行无处不在的关爱，服务走出厅堂，温暖注入老年客户心房。

“安心守护”让权益守护无处不在。金融与科技的深度融合，促进了人们金融消费的多元化，但也使得各种金融诈骗手段层出不穷。加强老年客群金融消费者权益保护成为急迫的现实需要。该行深度践行金融消费者权益保护使命，通过形式多样的金融知识普及，为“银发一族”保驾护航。辖内各网点工作人员主动化身“消保卫士”，通过一系列主题宣教活动的开展，走进居民社区分发宣传折页，一对一案例宣教等多样化形式，向老年客户科普如何防范非法集资、电信诈骗、反假币等金融知识。

有温度的服务、润物无声，却能直抵人心。微山农商银行围绕“舒心服务、暖心关怀、安心守护”适老化服务三部曲，不断开拓进取，在“适老化”服务上推陈出新，真正实现老有所安、老有所学、老有所乐。升级金融适老服务没有终点，只有进行时。下一步，该行将持续打造有温度、有力度、有速度的“适老化”金融服务，让老年客群在数字化金融红利中得到更多的获得感、幸福感、安全感。

通讯员 卜娣娣

汶上农商银行

创新驱动数字金融 擦亮为民底色

作为肩负乡村振兴及经济高质量发展的县域金融机构，汶上农商银行深入贯彻落实中央金融工作会议关于做好金融“五篇大文章”的决策部署，立足地方产业特色

和转型发展需求，在数字金融、养老金融方面持续发力，强化科技赋能产业升级，优化金融产品与服务，为新质生产力发展提供坚实支撑。

守护“银发”一族

养老金融做实做“暖”

“小杨，你看看我这个存折上还有多少钱。”“小刘，我的社保卡听说需要换了，现在能换了吗？”……夏日的夜晚，虽然已经是晚上7点，但在汶上县第一实验小学附近的小广场上，依然一片欢声笑语的景象。原来是汶上农商银行正在这里开展金融夜校，并携带移动柜员机，为老年客户群体提供金融服务。

近年来，该行在持续完善网点无障碍服务之外，利用自身人员多、网点广的优势，在老年人居住集中的乡村、社区，开展金融夜校，普及金融、防范电信欺诈、医疗保健等知识，引导老年人建立科学储蓄、消费、养老理念；同时，为每个支行配备移动柜员机，为客

户经理配备移动pad，主动为老年客户提供人工服务和上门服务，提升老年人享受金融服务的便利性；在客户经理驻点办公点建立金融e站，通过为环卫工人、接送孩子的老年人提供饮用水、应急药箱、充电插座、书报架等产品服务包专项服务，优化金融服务水平。

擦亮为民底色

普惠金融精准“滴灌”

“尊敬的客户，您在我行获得授信5万元，此项授信作为您的备用金，如有需要，可随时与我行工作人员联系。”收到汶上农商银行推送的手机短信，在汶上县贾庄镇的大棚里种植蔬菜的李大爷露出了久违的笑容。他高兴地对老伴说：



“咱们这肥料款还有即将支付的菜苗款项有着落了！”

对李大爷这样的劳动者提供资金支持不是个例。近年来，汶上农商银行持续践行服务“三农”和实体经济的经营宗旨，以授信全覆盖为依托，有效拓展行业客户，构建了以金融科技为支撑，以服务乡村振兴为载体，以普惠金融全覆盖为目标新模式，将信贷资金投向与人民生活息息相关的消费、经营、教育等方面，延伸服务半径，探索出一条以信贷支持为主导，综合支付相匹配，产业与和谐发展新模式，为普惠金融提质增效提供了源源不断的金融动能。

通讯员 向淑芬 刘倩倩

