

# 延伸服务触角 破解融资难题

## ——屯留农商银行三大举措为地方经济发展添劲增力

本报记者 王敏 通讯员 陈雅媛

聚焦“让老客户回家”，以精细服务唤回客心；深化客户大走访，以全域覆盖对接需求；推进“整村授信”，以金融“活水”赋能“三农”……四季度以来，屯留农商银行紧扣年末收官与民生服务双目标，依托27个营业网点及村级助农服务点，将“让老客户回家”“深耕本土 聚力赋能”客户大走访、“整村授信”三大举措深度融合、贯通推进，把金融服务的触角延伸至田间地头、商户门店和寻常百姓家，用精准施策的担当、务实笃行的行动坚守普惠初心，筑牢金融服务民生的坚实防线。

为让流失老客户“回流归队”，屯留农商银行依托大数据技术构建客户综合评估模型，建立涵盖资产状况、业务偏好、流失原因等信息的专属档案，为精准服务打下坚实基础。针对部分客户反映的服务体验不足、产品不匹配等问题，该行组建专项服务小组，量身定制差异化解决方案：对有信贷需求的老客户简化审批流程，提升放款效率；对存款客户推出积分兑换、专属理财等增值服务，增强客户黏性。

为全面掌握广大客户金融需求，该行持续开展“深耕本土 聚力赋能”全方位走访行动，制定详细走访计划，明确责任分工与时间节点，构建“领导班子对接重点企业、网点负责人跟进目标客户、客户经理地毯式走访”的三级联动体系，确保走访工作有序高效推进。走访团队分组深入社区、农村、商圈等地，随身携带业务宣传册与需求调查问卷，在开展反诈知识宣讲、征信知识普及、金融产品介绍等便民服务的同时，细致记录客户在存款、贷款、结算等方面的实际需求。根据收集到的需求，建立需求清单与服务台账，实行“销号管理”，将需求分类移交相关部门，明确办结时限，并及时向客户反馈办理进度，确保“事事有回应、件件有着落”。

为破解“三农”融资难题，助力乡村振兴，该行创新推行“金融村干部”派驻制，选派业务骨干入驻辖区行政村，与村干部、村集体经济组织建立常态化沟通机制，搭建起银行与村民之间的“连心桥”。同步组建专业客户经理走访小组，逐村逐

户摸排农户生产经营情况、收入水平及资金需求，建立详细的授信档案，实现农户信息精准建档全覆盖。同时，聚焦春耕秋收、养殖种植等农业生产关键环节，推出“助农贷”“创业贷”等定制化信贷产品，全力支持农户扩大生产规模。此外，持续优化行政村助农服务点功能，新增农资款项结算、社保缴费、贷款还款等便民服务，布设自助取款机、POS机等智能设备，并定期安排工作人员驻点指导，让村民在家门口就能便捷办理各类金融业务，真正将信贷支持与便民服务精准送达“三农”一线。

从老客户回流的认可到全域走访的实效，从“三农”赋能的落地到便民服务的升级，屯留农商银行以三大举措为抓手，在普惠金融赛道上交出了扎实答卷。展望未来，该行将继续以客户需求为导向，持续迭代金融产品矩阵、优化服务流程细节，让“老客户回家”更有温度、客户走访更有深度、“整村授信”更有精度，以更有力的金融支持，助力地方经济社会高质量发展。

农信快讯

漳泽农商银行

理论宣讲明方向  
深学细悟提素养

本报讯 近日，漳泽农商银行特邀市委党校关平教授开展专题讲座，全行50余名党员干部及骨干员工代表齐聚一堂，以理论学习滋养初心使命，以精神力量凝聚奋进动能。

本次讲座紧扣《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划的建议》核心要义。关平教授从宏观政策解读切入，深入剖析“高质量发展取得显著成效”“科技自立自强水平大幅提高”等关键目标的内涵要求。同时，结合漳泽农商银行“扎根三晋、服务三农”的市场定位与支持实体经济的核心职责，系统阐释了全会精神与乡村振兴、小微企业发展、金融风险防控等重点工作内在关联。讲座内容翔实、逻辑清晰，既兼具理论高度，又突出实践指导性，为参会人员深化政策理解、明确工作方向提供了有力指导，现场学习交流氛围浓厚。

今后，漳泽农商银行将以此次专题讲座为契机，继续坚守“服务三农”初心使命，把理论学习成果转化服务地方经济、助力乡村振兴的务实举措。

(刘瑜)

襄垣农商银行

专业讲解传知识  
互动问答解疑惑

本报讯 近日，襄垣农商银行联合贵金属公司举办以“财富不褪色 传承有温度”为主题的贵金属展销会，为广大客户打造了一场集实用性与专业性于一体的金融服务体验。

活动现场，贵金属公司的专业讲解员不仅系统梳理了贵金属的历史文化底蕴，深入剖析其在抗风险、保值增值方面的核心优势，还结合常见家庭资产配置案例，生动阐释了贵金属的适配场景与现代投资逻辑，让客户直观理解其在财富管理中的重要作用。互动问答环节中，讲解员针对“贵金属回购流程”“产品真伪鉴别”等客户重点关注的问题逐一细致解答，将专业知识转化为易懂好记的实用信息，获得现场客户的一致好评。

本次贵金属展销会搭建起便捷高效的投資收藏交流平台。今后，该行将持续聚焦客户需求，整合优质资源，推出更多贴合客户实际的金融活动，以专业、贴心的服务全力护航客户财富稳健增长。

(郎逸群)

沁县农商银行

线上推广提质效  
线下走访强服务

本报讯 近日，沁县农商银行积极开展“晋享e付”营销活动，通过创新营销模式、优化服务流程等举措，推动“晋享e付”业务实现稳步增长，为县域经济发展注入金融活力。

活动中，该行采用线上线下相结合的方式，一方面结合“整村授信”“网格化营销”等活动，组织员工深入乡村、社区、商圈，对商户进行“地毯式”走访，详细了解商户经营状况和支付需求，有针对性地推介“晋享e付”产品，有效激发商户兴趣；另一方面，充分利用线上平台进行宣传推广。借助微信公众号、朋友圈、抖音等渠道，发布“晋享e付”产品介绍、使用教程和优惠活动信息，扩大产品知晓度和影响力。

同时，为给商户提供更加便捷高效的服务体验，该行优化“晋享e付”办理流程，工作人员上门为商户办理业务，实现资料审核、签约、设备安装“一站式”完成，大大缩短办理时间，真正做到让商户“零跑腿”。

通过以上举措，“晋享e付”业务取得显著成效，有效促进了商户经营发展。

(栗欣)

农信镜头



为进一步强化群众反假币意识，营造安全有序的货币流通环境，日前，平顺农商银行组织开展“反假币知识进万家”主题宣传活动，通过多渠道、多形式的科普，将反假币知识送到群众身边。

鲍露霞 摄

农信故事

## 适老化服务让金融更有温度

本报记者 王敏 通讯员 王珊

近年来，长子农商银行始终坚守“以客户为中心”的服务理念，聚焦老年客户“数字鸿沟”“行动不便”等痛点，全面推进营业网点适老化改造，构建“有温度、无障碍、更贴心”的老年友好型金融服务体系，让老年客户“办得了、办得快、办得安心”，持续提升其在金融服务中的获得感与幸福感。

走进长子农商银行各营业网点，标准化的服务环境中增设了专属适老配置：爱心座椅、老花镜、医药箱、轮椅等便民设施一应俱全，专门设置的“绿色爱心窗口”与轮椅通道，为老年客户提供优先“一站式”服务。针对医保缴费、水电费缴纳等业务，工作人员借助“晋享生活”

平台快速办理，并配合智能柜机分流、全程陪伴引导等服务，大幅缩短老年客户等候时间，让业务办理更高效。针对高龄、失能、患病、独居等特殊老年群体，该行推出“一对一”上门服务，涵盖社保卡激活、密码重置、个人账户开立等核心业务，真正实现“让服务多跑路，让老人少跑腿”。

为更好地守护老年客户“钱袋子”安全，该行依托客户等候间隙常态化开展“厅堂微沙龙”活动。工作人员以通俗易懂的语言解读典型案例，通过互动问答、情景模拟等形式，重点普及防范电信诈骗、识别非法集资等金融知识，详细拆解“冒充客服退款”“养老项目诈骗”等高发骗局，传授“不听、不信、不转账”的

应对要诀，并指导老年客户安装使用国家反诈中心APP。

此外，针对老年群体线上服务“不会用、不敢用”的难题，该行双管齐下破解“数字鸿沟”。线上推广“山西农信微银行”“晋享生活APP”“手机银行APP”的“长辈模式”，通过放大字体、简化界面、减少操作步骤，方便老年客户办理业务。

服务无止境，满意无终点。今后，长子农商银行将持续深耕适老化金融服务领域，不断优化服务流程、提升服务质效，以更贴心的关怀、更专业的保障，全力打造老年客户身边最可靠的“金融管家”和最贴心的“生活伙伴”，让普惠金融的“阳光”照亮老年群体的幸福生活。