

普惠微光

服务到身边 解忧零距离

——临清农商银行全力打造快捷高效便利金融服务模式

■ 尹腾淑 孙灵春

一次高效便捷的上门服务,一次交流无声、服务有爱心的“视频银行”业务办理,一份炎炎夏日里清凉的“就近办”服务……在临清农商银行为民服务的历程中,这样的故事经常发生。

近年来,临清农商银行始终秉承“以客户为中心”的服务理念,认真履行社会责任,以为广大客户提供高效便捷的“一站式”金融服务为己任,通过打造快捷、高效、便利的服务模式,将普惠金融的春风送到百姓家门口,致力于打造有温度的“百姓银行”。

“临清农商银行工作人员专门到医院帮我家人激活社保卡,真是太方便了!”7月20日,家住临清市瑞祥小区的王敏对

上门服务的“清宝红马甲志愿服务队”成员连声道谢。

原来,得知王敏家急需办理社保卡激活业务,而其儿子患病行动不便,无法前往网点的情况后,临清农商银行“清宝红马甲志愿服务队”迅速响应,主动提供上门服务。服务队创新引入“视频银行”功能,成功为王敏的儿子远程办理了社保卡激活业务,确保其社保及报销补贴等费用的顺利支取,解决客户的燃眉之急。

为进一步完善金融服务体系,满足广大客户日益增长的差异化、高效化、优质化的金融服务需求,近日,临清农商银行手机银行上线启用“视频银行”服务。目前,“视频银行”可以办理法人面签、账户密码维护、个人睡眠账户转正常、行内视

频转账、账户种类维护、口头挂失解挂、个人客户信息维护、短信通知签约等8种业务。

“视频银行”借助音视频、OCR、人脸识别等技术,通过远程实时视频交流,转接“云柜员”,为客户在线办理相关业务,进一步破解了广大客户的实际金融服务难题。客户只需登录“山东农信”App,即可通过线上“一对一”视频方式,远程办理多项原本需到柜台才能办理的业务。

这一创新服务为客户带来了前所未有的便捷体验。截至目前,该行已累计使用“视频银行”为3000余位客户提供上门服务业务,大大提升了客户满意度。

作为扎根地方的银行机构,临清农商银行积极响应人社服务“就近办”的要求,发挥网点多、覆盖面广的优势,大力

推进社保服务,辖内多个网点实现社保卡信息采集、现场制卡、认证、查询、打印等全流程业务办理。

为配合做好社保卡发放工作,该行各营业网点积极开展金融“大走访”活动,由客户经理和内勤员工组成服务小组,将社保卡制卡业务和激活业务同步进行,通过“走村、入户、进门”的方式,实现社保卡业务全覆盖。同时,在厅堂开展形式多样的沙龙活动,让群众切实知晓、熟悉社保卡功能。该行还将社保卡作为各类惠民补贴的主要载体,融合“社保e贷”线上信贷产品服务,满足客户多元化金融需求。截至目前,临清农商银行累计发放社保卡e贷765户,金额6700万元,用实际行动践行普惠金融理念,将便捷与温暖送入千家万户。

金融播报

齐鲁银行临清支行 社保卡服务送上门

本报讯(尹腾淑)“为切实提升特殊群体服务便利性,自6月份以来,我行积极开展社保卡服务送上门行动,全力打通社保卡服务‘最后一公里’。”7月21日,齐鲁银行临清支行负责人王凯介绍。

行动中,该行工作人员在社区宣传社保政策时,接到多位群众求助:家中老人无法激活社保卡,导致社保卡不能正常使用。该行工作人员当即登记信息,梳理出需上门服务的老年客户,联动人社局、医保局及同业机构,为特殊群体客户解决了社保认证、信息维护等难题。

在上门服务中,工作人员提前确认时间,携带便携式社保卡开展上门服务,耐心协助老人办理社保卡激活、重置密码、更新手机号码等业务。老人家属纷纷表示服务送到家门口,解了他们的燃眉之急。结合活动主题,工作人员还向客户家人详细讲解了凭借社保卡在交通出行、文旅休闲、消费购物等领域可享受的优惠,如“1分钱乘公交”“社保卡带您游齐鲁”等惠民活动。

该服务是“社会保障卡 惠享山东行”活动深入基层的生动实践,该行将以此活动为契机,积极对接相关政府部门,聚焦群众需求,优化服务举措,让社保卡成为群众的“贴心卡”“幸福卡”。

工商银行聊城分行 特色产品赋能乡村发展

本报讯(尹腾淑 高华鹏)7月23日,笔者从工商银行聊城分行获悉,该行顺利完成“惠农e借”产品参数设置,成功投放全省系统首笔樱桃种植行业首保“惠农e借”业务,金额10万元。

为推动金融服务下沉,该行成立乡村振兴指挥部,与农业农村部门建立常态化对接机制,完善融合发展政策体系,积极参与各县举行的“金融服务进企下乡”活动,同步推进“鲁担惠农专项”推广工作,现场解决“三农”主体融资难题,同时完善激励保障机制,落实乡村振兴专项奖励政策,充分调动员工积极性,推动数字金融服务向农村市场延伸。

作为省行“惠农e借”试点行,该行第一时间组织客户经理进行专题培训,深入市场调研,基于普惠业务经验,重点分析樱桃产业特点,发现新型农业经营主体存在“融资难 融资慢”痛点,精准匹配产品,充分发挥“惠农e借”线上化、低利率等优势,成功实现业务突破,获得农户高度认可。

在平金融监管支局 激活小微企业融资新动能

本报讯(贺亚军)今年以来,该支局积极作为,以“三个强化”为着力点,进一步降低企业融资成本,推动小微企业融资协调机制迸发新活力。

强化政策协同,凝聚工作合力。通过与区发改局建立定期沟通协调机制,实现信息共享、问题共商,形成政策协同的强大合力,提高小微企业融资协调机制工作效率。与区财政局协同,加大税收优惠力度,对小微企业贷款利息收入免征增值税,降低金融机构服务成本。截至6月30日,在平区已通过小微融资协调机制,为清单内的9874户企业提供授信,累计授信48.64亿元,发放贷款41.06亿元。

强化精准服务,提升融资效率。一方面,组织金融机构开展千企万户“深耕”行动,深入小微企业生产一线,实地了解经营状况、资金需求,避免信息不对称导致的融资障碍。另一方面,利用“在e融”融资服务平台,为企业精准画像,简化审批流程,大幅提升融资效率。截至6月30日,已开展深耕行动9次,走访小微企业6家。

强化风险防控,确保稳健运行。指导金融机构根据小微企业经营特点,综合考量现金流、市场前景等因素,科学评估风险,避免因过度依赖抵押物造成“一刀切”。加强对金融机构的监管指导,督促其建立健全风险管理体系,提升风险识别、预警、处置能力,确保小微企业融资业务稳健开展。

东元物产公司 二手车出口业务实现新突破

本报讯(于杰 孙寒平)7月18日,聊城市东元物产有限公司外贸部以“零地推、全线上”的方式,成功将4台二手车交付给国外客户。这标志着该公司二手车出口业务线上开发客户实现新突破。

据了解,该业务由公司外贸部独立开发,全过程依赖线上渠道完成,这一过程也被外贸团队形象地称为“坐在电脑前找客户”。外贸团队负责人介绍,“坐在电脑前找客户”具体可以分为三步,首先通过AI创意生产,利用“热点+二手车元素”生成短视频、图文,24小时内社交平台进行精准投放;其次通过社群裂变,同步在谷歌地图商家评论中“埋点”,引导流量集中;最后达到数据回流,实时追踪互动率,48小时内筛选出高意向名单。最终在第3天收到主动询盘、第7天完成下单,全程“零见面”完成交易。

东元物产公司将以此次业务成交为契机,持续放大线上拓客优势,推动二手车出口业务由“试单”走向“规模”,打开了更广阔的全球市场,助力公司转型升级。

山东众城保安服务公司 15辆新式运钞车投入使用

本报讯(于杰 王群)7月18日上午,山东众城保安服务有限公司举行15辆新式运钞车交付仪式,公司整体装备水平与保障能力得到了进一步提升。

近年来,随着业务的不断拓展,山东众城承接的押运任务量高速增长,原有运钞车在安全防护、装载能力及智能管理等方面逐渐难以满足新形势下的押运需求。此次更新配发的新式运钞车,在整车安全防护性、智能化管控、操控制动性等多项技术指标上,均符合国家最新标准及行业标准。此次新式运钞车的投入使用,不仅是对公司“安全为基”理念的有力践行,进一步增强了公司应对突发情况的能力,还通过提升装载效率和智能化管理水平,践行了“服务至上”的理念,为金融行业客户提供更高效、精准的服务。

山东众城将持续加大在装备升级和安全运营上的投入,逐步完成所有老旧车辆的更新换代,并建立起更加智能、高效的押运管理体系,以崭新的企业形象和昂扬的工作状态,让“山东众城”品牌获得客户更多的信赖与认可,为区域金融安全稳定发展贡献更大力量。



7月22日,山东航行万里轴承有限公司生产车间内,临清农商银行工作人员在向企业负责人详细了解企业经营状况。

今年以来,临清农商银行不断优化服务,以服务实体经济发展为已任,把支持小微企业发展作为业务重点,积极制定小微企业金融服务相关工作举措,以灵活的机制、暖心的服务、有力的举措,为小微企业发展保驾护航,为地方经济高质量发展贡献金融力量。

■ 尹腾淑

人民银行聊城市分行

减费让利 惠企利民

本报讯(葛晨晓)“因为经营生意需要,公司资金周转频繁,每月需支付大量手续费。前段时间,我去建设银行东城支行办业务的时候,工作人员说可以享受小微企业减费让利政策,现在一年能省下来两三百元钱,国家政策让老百姓享受到了越来越多的实惠!”7月22日,聊城市开发区君光科技有限公司负责人郭军光高兴地说。

据悉,为深入贯彻落实党中央、国务院关于降低小微企业和个体工商户支付手续费工作部署,持续推进中国支付清算协会关于减费让利政策再延期倡议落地,

自2021年四部委联合印发《关于降低小微企业和个体工商户支付手续费的通知》以来,人民银行聊城市分行始终将减费让利作为支持服务实体经济的重要抓手,在政策执行过程中突出“两个聚焦”。

聚焦精准让利,建立受惠主体动态识别机制。组织辖内39家银行机构通过系统筛查与人工复核相结合的模式,精准界定小微企业、个体工商户身份,从源头杜绝政策红利“跑冒滴漏”;同步简化退费流程,推行“免申即享”服务模式,确保政策红利“应享尽享、应免尽免”。

聚焦政策触达,构建“线上+线下”宣

传矩阵。组织银行机构常态化开展“支付降费 惠企利民”等主题宣传,线上依托微信公众号、短视频平台推送政策解读信息,线下组织“金融辅导员”深入商圈、园区、企业开展“一对一”宣讲。今年以来,累计开展主题宣传活动86场,发放宣传手册3.2万份,触达企业和个体工商户超2万户,政策知晓率超98%。

支付手续费减免看似“小切口”,实则是金融机构践行社会责任的“大担当”。2025年以来,聊城市共有148110户市场主体享受到减费让利政策,累计减免支付手续费676万元。据调研,28%的小微企业

平均每月减少支付成本400余元,34%的个体工商户年均减负超2000元,累计释放的流动资金已带动近260家市场主体扩大经营规模。

“我们将始终以服务实体经济为己任,推动减费让利从‘阶段性举措’向‘常态化机制’转变,持续引导银行机构优化服务流程,拓宽让利覆盖面,让‘金融活水’精准高效滴灌每一户需要滋养的市场主体,为聊城经济高质量发展提供坚实金融支撑。”中国人民银行聊城市分行党委委员、副行长郑晓敬表示。

信贷助力 糕点飘香

——高唐农商银行精准施策赋能小微企业发展

■ 于延飞

7月18日,走进位于高唐县尹集镇的一家食品加工厂,伴随着机器运转的轰鸣声,刚出炉的蛋糕还带着黄油香气滑过传送带,工人们忙着给包装好的糕点贴快递单。发往河南、北京的货车已经在门口等着装货。“这光景,半年前想都不敢想。”企业负责人尚国庆笑着说。

这位在尹集镇做了多年糕点的手艺人,创业初期开了家只有十几平方米的小店。凭着用料实在,他做的糕点成了街坊邻居逢年过节的必需品。几年前他租下厂房建成小作坊,可每每遇到订单多的时候,老旧的烤箱“产能不足”,只

能眼睁睁看着客户流失。那时,尚国庆便萌生了更新设备、扩大生产规模的想法。

“更新设备、扩大规模首要的就是资金问题。购买新设备要不少钱,手里的钱根本凑不够。”尚国庆跑到几家银行打听,要么嫌他厂房是租的无法抵押,要么说需要等待,“很多订单的合作窗口期很短,而且马上就要上线网络销售,等不起啊。”

无法解决资金问题的尚国庆有些失落,这时正好遇上高唐农商银行的“红马甲”服务队在走访商户。听尚国庆说完难处后,高唐农商银行客户经理回应道:“明天我带同事来看看,争取早日解决你

的资金难题。”

第二天一早,高唐农商银行客户经理就来到了尚国庆的办公室,围着老旧的烤箱转了两圈,翻了翻送货记录本。“尚师傅,您这十几年的口碑就是最好的担保。”客户经理说完,便为其推荐适合的融资产品。

尚国庆当时还犯嘀咕,哪有这么顺的事?没想到第三天,高唐农商银行就派人来核实地公司的经营流水和个人信用状况了。当天,70万元贷款到了账。

“我盯着手机上贷款到账的提示看了好几遍,赶紧给设备厂家打了定金。”新生产装起来那天,尚国庆特意请了高唐农商银行客户经理来观看。机器启动