

打通金融服务三农“最后一公里”

长沙农行践行初心使命,以金融之力服务美好长沙

● 长沙晚报全媒体记者 朱泽寰 通讯员 彭威霖

近年来,中国农业银行长沙分行(以下简称“长沙农行”)胸怀国之大者、心系金融为民,牢记“党的银行、国家的银行、人民的银行”职责定位,精准落实长沙市委、市政府部署要求,高标定位谋发展,守正创新担使命,全力支持地方经济社会发展。



←浏阳市大围山黄金梨数字电商产业园启动仪式现场。

→“浏阳农行夜谈三农”篝火晚会活动现场。均为长沙农行供图。



坚守服务“三农”定位 助力乡村振兴

李小红是浏阳三合水村有名的致富带头人,在参加“浏阳农行夜谈三农”的篝火晚会活动现场,她提交了贷款申请,一天以后,就在农行手机银行上获得了30万元贷款。她说,农行“惠农e贷”不仅办理起来方便快捷,而且额度高、利率低。

农为邦本。深耕县域、服务“三农”、支持农村经济发展是农行的历史传承和责任使命。近年来,长沙农行筑牢“三农”的金融桥头堡,全力打造服务“三农”的领军银行。2022年获评长沙市“服务乡村振兴工作优秀单位”。

围绕新型城镇化建设,长沙农行推进信贷支持县城基础设施补短板、强弱项,积极改善农村基础设施,2022年,乡村建设贷款增速达25.9%。围绕服务现代农业产业园区,持续开展“走进百园万企,服务实体经济”专项攻坚行动,为园区企业提供投融资综合服务,2022年,县城园区贷款净增67亿元。围绕粮食、畜禽等农业优势特色产业,定制“订单e贷”“智慧畜牧贷”等系列特色产品,成功落地全省首笔乡村旅游重点村贷款、全省首笔村级集体经济组织贷款、全省首笔国家级乡村振兴基金、乡村产业贷款同比多增8亿元,

更好地服务了农业现代化。

同时,大力支持农业产业化龙头企业发展,累计投放超20亿元,助力红星全球农批中心、黄兴海吉星国际农产品物流园建设,创新了市场专属产品农批贷、农商贷,为市场内商户投放“惠农e贷”金额超2亿元,丰富了全市人民的“菜篮子”。支持佳和农牧、新五丰等一批大型养殖企业,保障了全市人民的“肉盘子”。支持隆平高科、红星实业集团、盐津铺子等一批重点涉农企业,为隆平种业产业链上下游客户设计专属产品,有力保障了社会民生。持续巩固拓展脱贫攻坚成果。主动谋划、精心组织,精准聚焦脱贫地区和脱贫人口,累计投放精准扶贫贷款10.4亿元,帮助脱贫地区销售农产品727万元,取得了较好的帮扶效果。

此外,长沙农行创新服务产品模式。积极响应市委乡村振兴产业人才队伍建设举措,联合市农业农村局为长沙市新型职业农民创新推出“新农贷”产品。支持“一县一特”优质产业发展,创新长沙县茶业贷、望城荷花虾贷和蔬菜贷、浏阳苗木贷、宁乡花猪贷、粮食贷等与长沙市六大百亿特色产业相对应的“惠农e贷”特色产业模式信用贷款。搭

建银政、银担、银保、银税四大平台,与土流集团合作创新农村产权交易平台建设服务。联合团市委开展助力乡村振兴合作,服务青年企业家协会、农业创业者联合会,共建希望小屋,把共青团组织优势和农行金融优势形成合力服务乡村振兴。

强化银村共建。开展“深耕千乡万村”行动。围绕服务强村富农,开展“深耕千乡万村”行动,将涉农金融产品、惠农金融知识等送上门,组建58个共166人包村团队,走村入户开展农户信息建档,2022全年完成农户信息建档1.35万户,发放农户贷款23亿元。开展党建共建。积极推进农行基层党支部与对口村支部结对共建,共同开展多形式的主题党日活动,在多个乡镇开设“惠农大讲堂”,让惠农惠民政策惠及乡村产业发展,为乡村振兴注入“金融活水”。2022年,全行基层党支部与76个村党支部开展党建结对共建,与政府机关、企业、村党支部结对共建264场次。提质农村金融服务水平。建设“惠农通”工程,设立惠农通服务站1100余个,全市行政村覆盖率达到90%,成为全市覆盖面最广、交易量最大的农村金融服务网络,打通了金融服务三农“最后一公里”。

“谢谢你们把柜台搬到家里来,我为你们点赞!”因腿部受伤居家多年的某退役老兵,在长沙农行芙蓉区支行上门成功帮助其激活优待证后,他开心地说。这只是长沙农行践行“金融为民”,发展普惠金融的一个缩影。

近年来,长沙农行始终坚持金融工作的政治性和人民性,贯彻落实以人民为中心的发展理念,全面提升客户体验和网点服务能力,不断增强人民群众的获得感、幸福感。

打造“浓情暖域”服务品牌。“浓情暖域”是农行推出的网点惠民服务品牌,该品牌面向商户、老年人、病残、学生、环卫工人、交警等广大特定客群,为其提供细致周到的贴心服务,使每一位来到农行的客户或居民都能体会到家一般的温暖。在“浓情暖域”内统一配备了饮水机、休息桌椅、免费WiFi、手机充电器、老花镜等基础设施,以及雨具、急救箱等应急设施,部分有条件的“浓情暖域”还提供开放的卫生间、母婴室、婴儿车等便民设施。同时“浓情暖域”还提供留守儿童关怀、方言服务、普惠金融知识宣讲等服务,切实为广大客群打造“累了来歇脚、渴了来喝水、饭凉来加热、酷暑来避暑、严冬来温暖”的暖心服务。2022年,该行完成全辖112个网点“浓情

践行“金融为民” 服务普惠民生

暖域”挂牌,打造了9个社会公益网点,围绕“老年客户、户外工作、留守儿童”等主体开展服务活动360余次。

大力发展普惠金融服务民生。打造普惠金融新模式。强化银政、银担、银税、银企合作,创新推出“银担e贷”“纳税e贷”等批量担保模式产品,与产业链核心企业合作推出发票、订单、票据等供应链融资模式。全年普惠领域贷款净增21.3亿元,普惠小微贷款投放创历史新高。推出普惠金融新产品。聚焦市民在衣、食、住、行、娱等方面多样化金融需求,创新“个人e贷”“小微e贷”“惠农e贷”“产业e贷”等四大e贷27款线上融资产品,线上贷款年增速22%。2022年,全行个人贷款较年初增加35亿元,助力消费复苏和市民生活品质提升。助力金融场景建设。作为首批试点银行,积极支持长沙数字人民币试点。积极参与“我的长沙”政务平台建设,助力政务服务改革,服务广度、深度在所有合作银行中最大。构建政务、民生、校园、医疗、教育等十三大场景金融体系,让市民足不出户享受移动金融、线上缴费等服务。

助力民生消费发展。长沙农行聚焦综合体和网点生态圈打造,上线“美食半价、商超

优惠、百货满减、5元早餐”等多个主题活动,作为独家金融机构参加“中国城市夜经济发展峰会”,联合湖南省银联开展“福满星城”促民生消费、带经济回暖。围绕汽车车主消费场景,2022年6月,发行全省农行系统首款企业联名信用卡“永通名企信用卡”。围绕日常生活和线上消费,上线卜蜂莲花、大围山景区、西溪大峡谷景区、农大东之源超市等多个BMP收单项目,覆盖商超、酒店、文旅等多个类型商户。创新驱动“线上+线下”信用卡消费业务同步发展,截至2022年末,全行信用卡消费额突破百亿元。

积极做好金融消费者权益保护工作。宁乡花明楼炭子冲村是长沙农行打造的金融教育示范村之一。近年来,该行深入推进“一村一机构”金融教育主办制,联合监管部门及当地村委会打造“农村金融教育示范村”,将金融教育向乡村延伸。同时,开展金融消费者权益日、防范“电信网络新型违法犯罪”、“拥军崇军 金融护军”直播活动等宣传活动100余次,现场通过发放宣传折页、张贴宣传海报向群众讲解金融知识等方式,营造良好的普及金融知识宣传氛围,进一步提高广大群众金融知识水平和金融风险防范意识。

长沙晚报金融体验官首发,现场测评24家银行网点发现——

硬件过得硬 服务待提升

● 长沙晚报全媒体记者 曹开阳

开车去办业务,停车是不是方便?到柜台办业务,需不需要等待太久?针对业务进行询问,工作人员态度是否友善,回答是否专业?营业场所环境和硬件设备如何……这是广大市民在银行营业厅办理业务时广泛关注的问题。

作为服务业的一大窗口,银行服务的质量不仅会影响客户的心情,更会在一定程度上左右客户办理业务的结果。长沙各大银行营业厅服务品质究竟如何?近日,由长沙晚报招募的金融体验官对24家在长主流银行网点进行了现场体验,并出具测评报告,以期用这种形式挖掘银行网点服务的亮点,找到银行服务的不足,促进服务水平的整体提升。

金融体验官首发体验测评

根据角色设定,长沙晚报金融体验官以各自独特的视角,通过深度体验金融产品、金融服务、金融活动,并形成体验报告,为金融机构高质量发展提供建议和借鉴。

记者了解到,首批长沙晚报金融体验官分别来自青年企业家、媒体人、法律专家、职场新人等群体。而本次集中式体验测评,是金融体验官的首发。

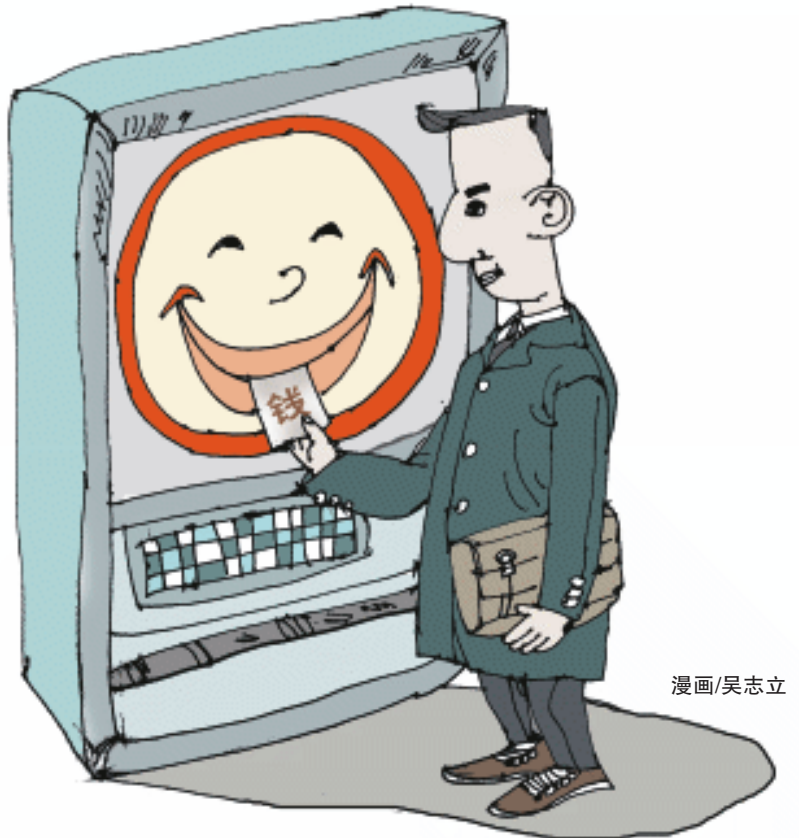
为了保证体验更加具体到位,测评更加公平公正,长沙晚报特别设计了各个方面的体验场景,以及测评项目与各项分值。本次体验测评以线下为主,

从测评项目来看,分为服务环境、服务设施和信息公开、营业厅服务质量共三大项21个小题。其中的体验场景细化到了营业厅内的温度、光线舒适度,是否提供便民工具,自助设备是否有清晰的名称标识并有专人指导,24家银行网点客

从本次体验来看,24家银行网点客服务水平不一,部分网点服务还有较大提升的空间。

以在营业厅提供茶水为例,建设银行的网点就做得颇有特色,其辟有一块区域,命名为“劳动者港湾”,营业时间随时欢迎包括环卫工人、交通督导员等在这里休息、喝茶,且这一举措已坚持多年。反观有些银行网点,虽然备有水壶、水杯,但是管理不到位,有的水壶中甚至没水。

本次体验中,新开银行卡是一项重点体验项目。金融体验官发现,在监管



漫画/吴志立

客服质量有较大提升空间

再先进的硬件设备能不能物尽其用,能不能展现优势,关键还是在人,最终还是落在服务上,因此本次金融体验官把更多的注意力聚焦于客服质量上。

从本次体验来看,24家银行网点客服水平不一,部分网点服务还有较大提升的空间。

以在营业厅提供茶水为例,建设银行的网点就做得颇有特色,其辟有一块区域,命名为“劳动者港湾”,营业时间随时欢迎包括环卫工人、交通督导员等在这里休息、喝茶,且这一举措已坚持多年。反观有些银行网点,虽然备有水壶、水杯,但是管理不到位,有的水壶中甚至没水。

本次体验中,新开银行卡是一项重点体验项目。金融体验官发现,在监管

部门防电信诈骗、金融诈骗要求下,银行工作人员对于客户新开银行卡都非常小心仔细,严格按照上级要求的流程办理。而在办理过程中,有的银行工作人员耐心细致,对于相关政策的要求讲解到位,态度和善。但也有一些银行工作人员态度较为冷漠,缺乏耐心。

同时,在辅导客户使用智能设备、在柜员机上办理业务等方面,不同银行网点的服务水平也不尽一致,这也必然会给客户带来完全不同的感受。

正如一位金融体验官所说,服务虽然不能代表银行的全部,但却是银行自始至终递给客户的双手,客服人员的一言一行会影响客户对银行的评价和印象,最终影响银行的业务开展,因此建议银行给予重点关注。

工商银行长沙分行营业部

亮点:大厅整洁明亮,急救箱、老花镜等公益类设施一应俱全,各类文件、新规章张贴到位。服务态度非常好,刚走进银行大厅,立马有客户经理迎上来询问需要办理何种业务,并在一旁耐心指导和讲解。

工行APP使用体验较好,界面简洁,主要常用功能在首页位置排列醒目且合理,且有适老化界面,方便老年群体使用。

建议:提升服务能力

测评星级 ★★★★★

中国农业银行八一路支行

亮点:尽管现场客户较多,工作人员较忙,但工作人员之间配合默契,会及时调度服务人员解答客户的各种难题。对于各种业务需求,工作人员会以专业、客观的方式解答。如:选择何种卡片,选择哪种理财,如何最快查询个人账户信息,帮助客户用合理、合规的方式高效办成业务。

不足:当天办卡过程中系统突然出问题了,又要换到其他机器上重新操作。

建议:提高应急处理能力

测评星级 ★★★★★

中国银行梦泽园支行

亮点:服务人员态度好、引导清晰,在办理业务的过程中一直和客户不断沟通。营业厅设有专门服务老年人的敬老窗口或绿色通道,铺设无障碍设施,让老年人少跑腿。

不足:停车不太方便。业务办理的过程不太顺畅,工作人员尝试了两三次才找到正确的办理途径。虽然是机器辅助,但服务人员也应该更加熟悉业务。

建议:提升业务水平

测评星级 ★★★★

建设银行湖南省分行营业部

亮点:网点光线柔和,智能化程度极高,除普惠便民设备,还有智能互动屏、智能动态展示屏,绝大多数业务可以通过智慧柜员机办理。体验期间,有保洁人员做清洁,非常干净整洁,服务人员态度好。配备了饮水机、微波炉、手机充电器、老花镜、雨伞、急救箱等应急设施,具备金融知识普及功能,为客户提供防

范非法金融活动、银行卡安全使用、个人信息保护等方面的金融知识和咨询服务。

不足:营业厅虽设置了停车位,但经常停满,停车位不够方便,工作人员缺乏引导。

建议:加强停车位调度

测评星级 ★★★★★

交通银行普瑞支行

亮点:交通银行的体验给人整体感觉较好。其办理业务的速度快,工作人员的服务态度好,业务娴熟。办卡流程中,工作人员会充分尊重客户意愿,询问是否办理养老金、证券、信用卡等业务,一般只会问一遍,不会再三请求让人不好拒绝。对进店客户主动进行315消费者权益保护知识宣传,有助于消费者权益保护。

建议:优化提升大厅企业文化

测评星级 ★★★★★

中国邮政储蓄银行长沙营盘东路支行

亮点:营业点办事程序标识清晰,虽然整个网点面积不大,但是功能分区很齐全。网点门口就是停车位,停车方便。在体验办卡的过程中,工作人员服务态度好,耐心指导客户在自助设备上操作,业务办理速度较快。

不足:由于本网点一共只有两个柜台,工作人员也有限,所以遇到业务办理高峰时可能出现忙不过来的情况,并且很多业务还是需要柜面人员处理,智能化水平有待提高。

建议:提升服务效率和智能化水平

测评星级 ★★★

招商银行长沙分行营业部

亮点:服务人员态度友好且耐心,对于出现的问题处理迅速及时。

不足:当天办理的是销户业务,可能是工作人员对于APP不熟悉,或是工作人员之间沟通出现误会,在按照指示的步骤进行操作后并未成功关闭,片刻后又来了两位工作人员,在他们的沟通并指导后,才成功关闭协议与服务,成功注销账户。

建议:提升业务能力

测评星级 ★★★☆