

“群众的需求就是我们努力的方向”

——霍州农商银行普惠金融部工作侧记

本报记者 潘华玲

他们穿梭于田间地头，为农业生产注入源源不断的金融活水；他们出现在街头巷尾，为商户经营带去蓬勃的发展动力；他们走进小微企业，以灵活多样的金融产品和贴心服务，助力企业茁壮成长……今年以来，霍州农商银行普惠金融部以坚持支农支小、做小做散的工作导向，以昂扬之姿担当“急先锋”，做实普惠金融，赋能地方经济社会高质量发展。截至目前，该部今年新放贷款4500万元，支持了众多小微企业、商户、农民致富产业。

下沉一线精准对接

普惠金融部是霍州农商银行适应形势发展成立的新部门，肩负着普惠金融送到每个群众身边的重任。面对人员不足、业务零基础等严峻挑战，普惠金融部不等不靠，积极行动，通过开展清单化管理、网格化精准服务等有效措施，努力实现市场主体的精准有效对接。

“不会干？那就边学边干！时间不等人，群众更不可能等你学会了才来办业务。”普惠金融部总经理武荣丽回忆，该部两名员工是今年年初才转到信贷岗，虽然有着丰富的理论知识，但对信贷业务不太熟悉，实际操作技能较差。为了尽快让他们提高业务能力，我采取“一带一帮扶”模式，由经验丰富的员工带领新人，每天手把手地教，在传帮带的过程中

使业务能力得到有效提升。

普惠金融部抓住总行与霍州市政府合作建设“智慧霍州”项目的有利时机，武荣丽亲自负责对接企事业单位，其他人负责对接村委、社区、商户等，通过深入沟通协调，强化与企事业单位、村委、社区的信息沟通，获取企事业单位员工、农户、社区居民信息，建立更加精准的客户信息数据库，打破信息壁垒，实现对客户信息全覆盖。

哪家喂了多少猪、哪家有几亩苹果地、哪个企业有扩大规模的计划……普惠金融部人手一个笔记本，详细记录着每一户群众、商户、小微企业的信息。他们用脚步“丈量”大地，只要知道哪个单位、街道办、村庄有活动，都会第一时间赶到现场，无论路有多远、多难走，都挡不住他们下沉服务的热情。

科技赋能提升效率

“晓磊，我用咱行的收款码延长时间长了，最近进货量大需要更多的资金，你能办个贷款吗？”“陈师傅，应该没问题，你来扫我这个贷款申请码试试。”近日，在霍州市城区的一家烟酒店里，店主陈师傅用手机扫了客户经理贾晓磊手机上的二维码开始进入贷款申请流程。贾晓磊在手机上通过收集资料、线上审核等流程，很快为陈师傅成功办理10万元

贷款。高效便捷的办理流程赢得了众多群众的称赞。

霍州农商银行面对数字化转型带来的挑战与机遇，积极拥抱科技、推动数字化转型。普惠金融部充分利用总行开发的数字化平台，推动业务发展。“我们在全覆盖获得客户信息的同时，对信息进行网格化管理，每名客户经理都要责任到人，以基本信息、道德品行、还款能力、收入情况等为标尺，对客户进行精准画像，搭建客户授信模型，测算客户可贷金额、贷款利率，并匹配适合信贷产品，以行政事业单位、村委为媒介，为符合条件的群众进行批量授信。”武荣丽介绍，普惠金融部全员认真落实好“一线工作法”，以“定人员、定网格、定目标、定责任”的网格化营销为基础，客户经理定期走访，积极与群众联系沟通，在拉家常中获取有效信息，全面扩大金融服务“朋友圈”。

优化服务赢得民心

“王老板，您好啊，近来生意咋样？晋享e付收款码用的还好吧？”“叔，我是咱霍州农商银行的客户经理，这是我的名片，有任何金融需求都可以联系我。”……无论夏日炎炎还是三九寒冬，普惠金融部工作人员总是会出现在霍州市城区的大街小巷，铆足干劲儿开展“地毯式”市场主体对接工作。

“群众的需求就是我们努力的方向，我们做服务有个秘诀，那就是要做到‘察言观色’，在与群众面对面交流、现场答疑中，通过老百姓的言行举止、咨询问题，发现他们的需求，针对性推荐合适的金融产品，满足他们的需求。”武荣丽笑着说，做好服务是一切工作的基础，如果服务做不到位，付出再多努力都有可能白费时间。只有不断提升群众的体验感，才能让群众养成了需求就找普惠金融部的习惯，既吸引“回头客”，也争取到新客户，让“百姓银行”招牌越叫越响。客户经理高晓伟对此有深刻的体会，她说：“什么是好服务，其实我最开始也是很生硬地在给人家介绍我们的产品，后来跟着前辈们学习了一些沟通话术，长时间的历练下来我明白了，好服务是老百姓说好才算好。”

“我们的脚步始终在普惠金融一线，为真正打通金融服务最后一公里”贡献力量！”武荣丽信心满满地说，普惠金融部将坚持“三个牢牢把握”，深入践行普惠金融理念，用“金融活水”灌溉乡村振兴沃土，争做“做业务最实、与百姓最亲、离农村最近”的新时代农信人。

农信聚焦

竭尽全力挽损失

本报记者 潘华玲

“要不是农商银行的同志及时帮助，我的几千元就没了。这锦旗你们当之无愧！”近日，一位老人捧着一面印有“金融卫士”的锦旗走进洪洞农商银行冯张分理处营业大厅，握着工作人员的手连连感谢。

老人名叫关凤英，提起自己的经历，至今仍心有余悸。“那天我点了手机上的一个链接，没想到钱就被扣了，我急忙跑到附近的冯张分理处，寻求银行的帮助。”关凤英说，综合柜员王琼看到她惊慌失措的样子，赶紧走上前详细了解情况。

“经过短暂沟通，我了解到，原来关阿姨在手机上误点了一个保险链接，在短时间内不断收到扣款提示，看到几千元钱被扣，老人很是着急。当时我就判断，关阿姨可能遭遇了网络诈骗。”王琼回忆道，面对这一情形，她立即向网点负责人进行汇报，同时耐心安抚老人。

为了帮关阿姨解决问题，王琼和同事一起尝试与对方沟通，但几经沟通对方态度强硬，拒不配合。“好好说的方式行不通，我们就想出来一个办法，我和同事一起演起了阿姨的女儿，我们在电话里跟对方说，‘我是当事人的女儿，现在由我同你交涉，请立即退回我妈的款项，不然我就报警。’听见我们态度坚决，对方态度逐渐缓和，并称3个工作日内会将扣款退回。”王琼说，她们也不知道这样做有没有退款的可能，没想到过了半小时，关阿姨的手机上就收到了退款信息。

“阿姨，以后不能随便点手机上的链接，想要办理保险让人去官方网站或者正规网站。”“正规保险机构绝不会给咱老百姓发送任何违反保险法律法规的短信，也不会授权任何组织、机构或个人发送所谓的‘自动扣费’短信，千万不能相信。”在帮助挽回经济损失后，王琼和同事又向关阿姨和大厅内的群众普及了反诈知识宣传。

冯张分理处负责人张国强表示，此次堵截电信诈骗事件赢得了群众的赞扬，也再次检验了洪洞农商银行日常各种防诈骗培训成果。下一步，冯张分理处将持续开展反诈宣传宣传工作，用实际行动当好“金融卫士”，守好老百姓的“钱袋子”。

历时18天的服务

本报记者 潘华玲

“这几天太辛苦你们了，为我的事跑前跑后，每次还车接车送，真的很贴心。”“以后有啥需要的您就给我打电话，虽然您的儿女不在身边，但咱们也是一家人！”……陈大妈脸上早已没有初见时的愁容，更多的是对尧都农商银行电里支行工作人员的感激。这是不久前在尧都农商银行电里支行营业厅发生的一幕。

“近期我们一直在开展库存社保卡余额清理工作，针对长期未领取的库存社保卡进行‘清零’，在清理过程中发现，电里镇屯里村有一个社保卡账户余额还有1000余元，于是我们的工作人就联系客户，让其到柜台办理销户，没想到对方说她没有身份证和户口簿，而且在随后的几次联系中都不是她本人。”回忆起当初的情景，屯里支行行长崔勇琴说，这看似平常的工作中，没想到却上演了一场充满曲折的故事。

社保卡所有人陈大妈一开始拒不配合，到后来连电话都拒接。面对这种情况，屯里支行工作人员积极联系屯里村村委会核实其相关信息，查询到陈大妈常年不在村里居住，无法提供更多有效信息。“工作开展不下去了，没办法我们工作人员只能一家家走访，偶然得知陈大妈长期在市区住，在获得新住址后，工作人员马不停蹄上门沟通。但陈大妈还是嫌麻烦不愿意配合，我们只能耐心地解释。”崔勇琴表示，工作人员通过耐心解释，让陈大妈理解了屯里支行账户清理的原因，陈大妈也终于说出了不愿配合的真实原因。

原来陈大妈早期有两个户口、两个身份证，在派出所开展户籍整合及集中专项清理时，对农村户口进行了销户，目前使用的身份信息与原身的社保卡信息完全不同，导致业务无法办理。“阿姨，你需要开具相关证明，尽快办理账户清理，不然的话会影响您其他银行卡的使用。”听到工作人员的话，陈大妈意识到问题的严重性，但却面露难色。由于陈大妈年龄大了，儿女外出工作常年不在身边，对办理相关证明等一干事宜感到困惑和无助。工作人员觉察到了她的情绪，于是着手帮其办理。从咨询业务办理流程、了解当前户籍新规，与相关部门沟通对接、辗转多地协调沟通，历时18天，最终在陈大妈原户籍地派出所成功开具了《注销户口证明》。屯里支行依据规定对陈大妈的账户成功进行销户，将卡上的全部余额交到她的手中。

“虽然过程十分曲折，但既帮助客户解决了困难，又在我们彼此间建立了深厚的友谊，这些辛苦还是很值得的。”崔勇琴说，做优服务，不仅仅是一句口号，更是一份承诺，屯里支行将继续秉持以客户为中心的服务理念，不断提升服务质量和水平，用真诚与专业为每一位客户提供更加优质、高效、贴心的金融服务，树立起金融行业服务新标杆。



年年逢重阳，岁岁皆平安。重阳节期间，全市各农商银行积极开展各种形式的活动，大力弘扬中华民族传统美德，营造尊老、敬老、爱老的氛围。图为古县农商银行邀请职工父母和老年客户开展“九九重阳节 浓浓敬老情”主题活动，为老年朋友进行健康咨询、中医把脉、测量血压等，关爱老年人健康。

本报记者 摄

金融“贷”动产业兴旺

——吉县农商银行支持晋吉果蔬公司发展

本报记者 潘华玲

“冯总，今天库里进了多少货？还有新的果商需要支持吗？”“昨天大概是几十万斤，今天收的量还没统计。现在收购刚开始不久，我们这边有合作的果商正在收购，许多人都需要资金。”……近日，吉县农商银行中垛支行客户经理高鹏再次走进吉县晋吉果蔬开发有限公司院内，只见大小货车挤满了大院，一箱箱苹果正被工人依次搬进冷库。公司负责人冯占学对高鹏的到来早已习以为常，“苹果采摘季他们几乎天天来，为的就是及时给我们经营果库的企业提供支持。”

这家位于吉县两池池村的果库建于2016年，负责人冯占学是土生土长的中垛人，自小与苹果结下了不解之缘。“小时候跟着父母种苹果，后来我自己做过苹果经纪人，为了干一番事业，结合当时市场的需求，我瞄准了冷库这个生意，既可以存苹果，也可以后期作为收购销售蔬菜的仓库。”冯占学说，他不仅成立了公司，而且一次性建成6个平均存储量达120万斤的冷库，由于待人热情、诚信经营，逐渐吸引了周边众多果农前来存储自家苹果，外地的果商也选择就地存储，让他的果库生意日渐红火。

“虽然之前我的生意一直不错，但是真正有了翻天覆地的变化，是在吉县农商银行推出‘苹果仓单质押贷款’后发生的。我们既是果商和金融机构之间的桥梁，同时也是保障桥梁稳固的中坚力量。贷款发放后，果商能立刻把钱支付给果农，果农对果商和果库增加信任度，我们还能让果农提前赊账购买化肥，并提供一些技术指导，果农能够安心种植，苹果品质、产量得到了稳定提高。这前不几天，我帮来自深圳的果商申请到了290万元贷款，让其能够放心收购苹果，这也是我们能长期合作的秘诀。”冯占学介绍，每年收购苹果的季节，和他合作的许多果商都会依靠吉县农商银行的“苹果仓单质押贷款”保

障收购的顺利完成。

今年为了减少人工投资，冯占学定制了一批货架，吉县农商银行为其办理了450万元的企业贷款予以支持。“这种货架的特点是可以直接实现机械化运输，苹果入库前放入这个可容纳800斤苹果的筐子里，然后用叉车托起送入冷库，为节省一半的人工，要不是有吉县农商银行的支持，我还不能一下子发展到这么先进的程度呢。”冯占学笑着说。

时至中午，果库院内仍有人进进出出，村民左师傅开着自家的农用车进了吉县晋吉果蔬开发有限公司院内，径直找到正在忙碌的冯占学。“冯总，有果商要买100件苹果，看能直接快递发货吗？”左师傅，你这生意挺好，我马上安排人帮你出库，咱这就能发快递，肯定不会耽误你的事。”冯占学说完，领着左师傅向库房走去。“以前开始采摘苹果的时候，好多果农每天都在果园里等待客商，但这种合作方式变数很大。”左师傅说，有时候客商给点订金，一连多天不见音信，眼睁睁地错过了，一拨接一拨，还被客商压价。后来把苹果存进果库后，既延长了果子的储存时间，又提高了销售苹果的收益。

“除了像左师傅一样自己找到销路的果农，我们也会帮果农销售。鲜果销售，尤其是大吨量果库吞吐存储，需要很多周转资金。”安排好出库后，冯占学表示，公司保鲜库总贮藏量720万斤，每年除了为各地果品营销商贮藏苹果之外，他还要收购储存大量苹果，需要大量收购资金。有了吉县农商银行的扶持，不再为资金犯愁，心里更踏实，能走好发展之路。

冯占学感慨地说：“金融力量像源源不断的活水，为我们企业注入发展动力，我们要继续发展壮大，带动老百姓增收致富！”在吉县农商银行金融力量的鼎力支持下，冯占学的企业做大做强了，他也有了新的打算，去年流转了180亩土地，计划尝试种植县里引进的矮化密植苹果树。

农信故事

襄汾农商银行南辛店支行——

服务进大棚 菜农乐开怀

本报记者 刘文军

近日，在襄汾县南辛店乡无姨村民陈志远的蔬菜大棚内，绿意盈盈、生机盎然，绿油油的叶片间点缀着朵朵黄花，叶片下鲜嫩的西葫芦长势喜人。陈志远和几名村民正忙着采摘、称重、打包……一派喜人的丰收景象。“陈师傅，西葫芦长得真好，这些都是预订出去的吗？”是啊，一会就有车上门拉走，省了不少事呢。”看着笑容满面的陈志远，开展上门服务工作的襄汾农商银行南辛店支行行长张彦红向其了解经营发展情况。

今年46岁的陈志远种植大棚蔬菜已有10年时间。2014年，当时的他担任村党支部书记，看到村里的老百姓大多都是以种植普通农作物为主，经济收入低，内心十分着急。为了带领大家走上致富道路，他和村两委班子积极开拓，寻找出路。经过多番调研考察后，村里确定了种植大棚蔬菜的路子。回到家的陈志远很快在村里建起4座大棚种植西红柿、黄瓜等蔬菜，为周边村民做表率。

为了种好大棚，在建设之初，陈志远就在大棚内铺设了滴灌管道，不仅节约水，还最大程度保证了蔬菜的需水量。同时，他还聘请了专业技术人员进行现场指导。通过精心学习和努力，他的大棚蔬菜种植技术越来越成熟，发展一天比一天好。“虽然当时比较辛苦，但是，有付出就有收获，大棚蔬菜带来的经济效益还是不错的。”陈志远说。看到陈志远的大棚蔬菜经营红火，很多村民开始陆续投身到大棚蔬菜种植中，无姨村逐渐成了周边有名的大棚蔬菜种植村，许多村民依靠大棚种植走上了致富路。

陈志远的大棚蔬菜种植技术越来越

专业，他也在不断扩大规模。今年大棚数量发展至14座，每个大棚长100余米、宽10米。在多年的发展过程中，村民基本种植的都是西红柿和黄瓜等蔬菜。“种植大棚蔬菜，需要的人工数量较多，我们村种植大棚的村民不在少数。遇到忙碌的节气，经常找不到人干活，大棚内的工作就会耽误。”考虑到种种因素，陈志远决定种植与大多数村民不一样的蔬菜，经过他的考察，认为种植西葫芦非常适合他的想法。于是，在2023年，他的大棚内全部种上了西葫芦。

每天早上5时左右，陈志远和妻子总是会准时出现在大棚内，细心观察西葫芦的长势。“虽然种植大棚蔬菜时间长，但是，我种植西葫芦还是第一次，必须要精心照顾。”在陈志远的精心管护下，西葫芦种植情况持续向好。“在大棚内种植西葫芦，温度最好控制在18℃到25℃，而且还要及时吊秧，这样西葫芦在种植一个月后就能够开始挂果采摘。”提起西葫芦的种植，陈志远讲得头头是道。如今，陈志远种植西葫芦的经验逐渐成熟，“每年3月和7月各栽一茬，能够很好地利用起来，提高了经济效益。”陈志远说。

陈志远在发展大棚蔬菜的过程中，对南辛店支行充满了感激。“现在能够发展得这么好，多亏了南辛店支行的资金支持。”原来，在2014年，陈志远建设大棚初期，就碰到了资金困难问题，在当时的南辛店信用社获得了10万元贷款，及时解决了他的燃眉之急。如今，为满足陈志远扩大蔬菜种植规模的需要，南辛店支行给他授信了20万元，以备不时之需。

乡宁农商银行西坡支行——

授信做后盾 助农发“羊”财

本报记者 刘文军

在乡宁县西交口乡塔村村民王军科的养殖场，5栋羊棚有序排开，“咩咩”声不时传出。走进一看，只见几只小羊在羊圈外来回跑动，羊圈内的羊群脖子伸进食槽内咀嚼着美味的草料。看着满圈的羊群，王军科高兴地说：“现在养殖场的发展已步入了正轨，这些都是我的‘宝贝’，只要把它们照顾得好，我的致富路会越来越越好。”

“王师傅，目前养殖场有多少只羊啊？”“现在存栏有800余只，发展得很好。”日前，乡宁农商银行西坡支行副行长董茂祥走进王军科的养殖场进行上门服务，并向其了解养殖场的发展情况。对于西坡支行，王军科的内心里始终充满感激，他说：“要是没有西坡支行的大力支持，我的养殖场就不可能发展到现在的规模。”

今年41岁的王军科虽然养羊只有4年时间，但他的养殖规模在当地已经小有名气。曾经，王军科做过汽车修理师傅，经营过运输车，随着运输市场的不景气，他有了转行的想法，“以前经营运输车时，不仅累，而且风险也比较大，再加上遇到了市场不景气的情况，我便想着再谋出路。”有想法的王军科很快便确定了新的发展思路——“搞养殖”。

2021年，行动力强的王军科在想好自己的发展思路后，便立即开始在市场上进行考察。但初入养殖行业他就碰到了难题。“刚开始就以养殖很好干，没有想到第一次接触就遭到了打击。王军科说，他在国外地买回100只羊，本想想着边育肥边繁育，但由于买回来的羊群品种不好，产崽率不高，导致他投入和产值不成正比，使得他第一次养殖就遭到损失。面对这种情况，王军科虽然灰心，但他觉得自己选择了就要坚持下去。于是，他又开始在周边调查了解养殖场大户，在他的坚持下，他了解到襄汾县有一家养殖场发展得不错，他便前往学习考察，在经过半个月的交流学习后，他又重拾了信心。

2022年，王军科在襄汾县的养殖场购回了150只羊，经过精心管理，第一次产出的羊羔就达到了240只，虽然最后只成活了210只，但这对他来说是一个良好的开端，“基本上每只母羊一次性能

产两胎，由于我的养殖技术还是不过关，导致小羊羔受到了损失。”在随后的时间，王军科一有时间就通过手机以及技术人员学习养殖技术。

如今，王军科在养羊的过程中愈发得心应手，对养殖场内的羊群更是了如指掌。“养殖场内的品种主要是夏洛莱和湖羊，这两种羊不仅繁育率高，而且出肉率也高。”王军科说着养殖场的发展情况，养殖场的发展模式是自繁自育。而且由于养殖场在当地是规模最大的，能够大大满足收购的需求，所以基本上不愁销路。他说：“只要养殖场里的羊到了出栏时间，就有收购商打电话联系，直接上门收购。”

“能够发展到现在的规模，多亏了西坡支行的大力支持。”王军科说，2021年，他当年建起羊棚，买回羊群，使得他的资金捉襟见肘，没有足够资金购买饲料和草料。在他一筹莫展时，突然想起西坡支行。随即，他立即到该支行的信贷大厅向工作人员说明自己的情况。经过仔细审核后，张军科符合授信条件，西坡支行很快便为其授信了40万元，满足了他的需求，“这几年我一直在循环使用，非常方便，帮了我很大的忙。”张军科说。

在养殖的过程中，羊群的饲料和草料都是一笔不小的支出，但这些对王军科来说都是小困难，他说：“都是政府的政策好，养殖场最重要的是要有充足的草料，但我存草料时会得到政府的补贴，这就帮了我不少忙了。”不仅如此，养殖场的羊羔卖出去后，每年都能满足支付工人的工资，又节省了一部分开支。他高兴地说：“虽然现在羊的市场行情不是很好，但平时的支出较少，这就让他有足够的利润经营养殖场。”

“每年3月到8月是市场的淡季，到了8月以后羊群的出栏率越来越高，隔一段时间都能出栏一批。”王军科说，每年，他的养殖场能够繁育1000余只羊，使得养殖场能够有序生产。提起未来的发展，王军科说：“我会继续精心管理好养殖场，有农商银行的支持，我会继续扩大养殖规模，让更多的消费者吃到我们养殖场的羊。”

安泽农商银行喜获殊荣

本报讯 近日，以“价值创造 高质量发展 助力金融强国建设”为主题的“2024年农村金融转型创新交流会”在福建泉州举办。安泽农商银行凭借“13710”督

办系统，在“2024农村金融转型创新案例”征集活动中荣获“2024农村金融优秀科技创新机构”称号。

(本报记者)

曲沃农商银行关爱员工健康

本报讯 近日，曲沃农商银行工会邀请专业中医团队，为员工进行常见病诊疗咨询。同时，工会购置了两台理疗仪，帮助员工缓解身体疲劳、肌肉酸痛等问题，使广大职工以健康的身体、饱满的精神、充

足的干劲投入到各项工作之中，提高了团队的向心力和员工归属感。(本报记者)

农信简讯