

## 客户忘记社保卡密码,农行提供上门服务 为民解忧获赠锦旗

本报讯(通讯员 韩俊哲)为进一步提升客户体验,给特殊客户群体提供便捷、高效、贴心的金融服务,泰安农行东平东原支行主动延伸服务触角,以实际行动为特殊客户群体提供服务,扎实推进养老服务体系,用心写好民生答卷。

近日,一位女士快步走入泰安农行东平东原支行大厅,内勤行长郝森立即上前沟通,询问其诉求。经了解

得知,该女士的父亲生病住院急需钱,但老人忘记了社保卡密码,无法取出养老金,现在老人不能行动。得知这一特殊情况后,郝森首先安抚该女士的情绪,随后告知她银行会立刻为老人启动上门服务流程,并将情况上报支行。

当天下午,网点主任肖振显和客户经理张刚带着移动设备来到医院。“真没想到你们来得这么快。”老人激动地说。当设备显示“密码重置

成功”时,老人紧紧握住工作人员的手说:“太感谢你们了,天气这么冷还麻烦你们上门,农行真是为民办实事的好银行。”

几天后,客户带着一面锦旗再次来到泰安农行东平东原支行。锦旗上,“尽职尽责,贴心服务,热情帮助,温暖人心”十六个字熠熠生辉。这面锦旗,承载着客户对农行热情体贴服务的衷心感谢。

近年来,农行各级行定期对网点

人员开展针对特殊客户群体的服务技能培训,培训内容包括服务规范、岗位履职、服务技巧、场景培训、应急处置演练等。同时,农行工作人员及时总结上门服务经验,各分行、支行网点服务管理部门做好优秀服务案例的内部推介工作,提升服务水平。

一面锦旗,不仅承载着客户对农行的信任,还彰显了农行作为国有大行的社会责任与担当。

## 东平农商银行提供定制化和专业化信贷服务 为春节消费市场注入金融暖流

通讯员 张海英 张晓君

春节将至,消费市场步入传统旺季,居民消费需求持续释放。东平农商银行精准摸排客户资金需求,将金融服务与客户生产场景有机结合,提供定制化和专业化信贷服务,有效破解个体工商户融资“短、小、频、急”的问题,为春节消费市场注入金融暖流。



工作人员走访家电市场。 通讯员供图

### 优化金融服务 助力商户备货

在东平县农贸市场一摊位上,各种新鲜水果散发出诱人的香味,前来进货的商贩和购买的顾客络绎不绝,年味愈发浓烈。从事多年水果批发生意的李先生表示:“快过年了,备货量是平常的两倍,春节前后一个月的营业额占全年的20%,但年关期间供货量大,资金不足是我们最大的难题。”东平农商银行工作人员在走访商户时得知了李先生的困境,仅用一天便将20万元贷款发放到他的银行卡里,为李先生开拓春节市场注入金融动能。“这笔贷款真是太及时了,有了东平农商银行的资

金支持,我就可以备足存货、安心经营了。”周转资金有了着落,李先生对东平农商银行的信贷支持充满感激。

个体工商户刘先生经营着一家水产批发店。随着春节的临近,订单大增,加上今年他刚进行了店面升级,资金出现了缺口。东平农商银行工作人员了解该情况后,第一时间为刘先生提供“上门送贷”服务,助力其抓牢春节消费商机。“有了这笔资金我心里也有底了,东平农商银行的服务真是太好了!”刘先生的喜悦之情溢于言表。

### 推动金融产品与民生场景深度融合

“微信到账15元。”“支付宝到账19元。”伴随着清脆悦耳的收款提示音,为客户成功办理“聚合支付”收款码的东平农商银行工作人员贴心嘱咐:“您的‘聚合支付’收款码安装好了,在使用过程中若有任何问题可随时联系我们。”在加大信贷投放的同时,东平农商银行进一步加大“聚合支付”收款码的布放力度,畅通广大

商户支付结算渠道,强化数智赋能。一直以来,东平农商银行持续推动服务下沉,以网格化营销为载体,精准对接客户需求,推动金融产品与民生场景深度融合,实现业务发展与客户服务协同并进,为各类经营主体提供强有力的“金融后盾”,全力帮助个体工商户解决资金周转难题。



# 登泰山 观天下

— 扫码下载望岳客户端获取更多权威资讯 —



扫码安装体验  
iOS/Android