



# 播下诚信 收获满意

## ——农行十堰分行打造文明诚信示范企业工作综述

记者马胜江 通讯员王洋 乐建鸿



扎实推进反电诈工作



大力支持乡村振兴



优质服务获好评



开展国家安全教育日活动

用诚信服务浇灌文明花朵，用奉献担当铸就文明丰碑。

近年来，农行十堰分行始终秉承“诚信立业、稳健行远”理念，积极践行“面向城乡、服务三农”企业使命，以助推十堰经济转型发展为己任，大力支持汽车、旅游、水电、特色农业等支柱产业，倾力服务医疗、教育、环保等民生行业，为地方经济社会发展注入强大动能，为城市文明创建作出积极贡献，以实际行动践行金融企业应有的担当。该行先后被农行总行授予“中国农业银行脱贫攻坚金融服务先进集体”称号、被市委市政府授予“金融支持地方经济发展突出贡献单位”“金融支持抗疫特别贡献单位”称号、被监管机构授予“2020年度银行业金融机构综合评价先进单位”“2020年度十堰市银行业金融机构综合评价A类行”称号，并于2018年获评“十堰首届诚信示范单位”。截至2020年末，全行存款余额433亿元，贷款余额209亿元，各项主体业务均居四大行之首。

## 持续提高服务水平 擦亮城市文明窗口

今年以来，农行十堰分行以党史学习教育为契机，结合“我为群众办实事”实践活动，启动网点服务升温工程，以“环境升温、服务升温、品牌升温”为目标，突出“用心服务、真情服务、品牌化服务”的工作思路，通过优化服务环境，丰富服务内容，激发服务动力，创新服务品牌，做大“网点服务同心圆”，进一步推动网点服务品质提升，创造有温度、人性化的客户体验。推动环境集中整治。各网点对环境开展集中整治，整治主要内容为网点地面、墙面卫生，大厅物品规范摆放，外牆和大

厅地面、墙面标识粘贴是否规范，网点门牌卫生清理等工作，确保网点干净、整洁。加强便民设施配备。向各网点发放必备便民设施清单，要求各网点对照清单把物品配置到位。各支行负责将各类指示标识、助残轮椅、装钞袋、老花镜、放大镜、饮水机、应急雨伞、医药包、爱心座椅等便民物品配置到位，市分行集中为各网点配置手写板、助盲卡、手机充电器等便民设施，确保了每个网点的便民设施全面配置到位。

做好问题设备管控。针对少数多年未装修、设备出现破损的网点，要求网点对问题进行处理，较好提升了网点形象。规范做好大厅服务。各网点在服务升温活动中，严格落实服务标准，力求将良好的服务形象传递到每一个客户心中。通过组织员工学习“七步曲”“十要十不要”等服务知识，推行诚心服务、暖心服务、贴心服务、细心服务，真心实意帮助客户解决各类问题，不断提高业务办理效率，持续提升网点服务水平。

用情做好超预期服务。在做好厅堂服务基础上，各网点还采取走出去措施，上门为客户提供金融服务，广受社会各界好评。其中，武当山支行、神农架林区支行组织人员深入乡村为老年人办理社保卡激活、账户密码修改等业务，茅箭支行组织服务小分队深入重点项目建设工地为工人发行薪资卡、办理卡激活业务，张湾支行、郧阳支行利用休息日组织人员深入市场、乡村，向老百姓宣传账户管理知识、反电诈知识……通过各网点的超预期服务，进一步擦亮文明服务窗口。

## 严防电信网络诈骗 保护客户资金安全

保护好客户资金安全，是诚信服务的重要内容。近年来，电信网络诈骗已成为危害客户账户资金安全的重要因素。对此，农行十堰分行高度重视，在全面做好客户隐私信息保护、账户资金安全管理的同时，把电信网络诈骗治理工作作为“一把手”工程，不断提高政治站位，加强组织领导，层层压实责任。

为全面加强电信网络诈骗治理组织领导，农行十堰分行成立由主要领导担任组长，党委班子成员任副组长，个人业务部门为成员的反电信网络诈骗工作领导小组，先后组织召开全行反电诈工作部署会、培训会、推进会、督办会，现场学习交流反诈、反诈知识和操作要领，通报排查治理进度，及时部署涉案账户治理。

为层层压实网络诈骗治理工作责任，该行制订《治理电信网络诈骗专项行动方案》，在14个支行、61个网点，实现打击电信网络诈骗专项行动检查督导全覆盖。据统计，行动中全系统张贴海报240余张，LED显示屏不间断滚动播放反诈标语50余条，设置集中展示台宣传30余次，印发宣传折页2万余份。在此基础上，该行组织党员干部下沉社区，走进学校、医院，深入企业、工业园区、乡村，广泛开展“防范非法集资、打击电信诈骗”宣传。

为进一步筑牢反诈防诈堤坝，该行成立治理电信网络诈骗专项工作领导小组，建立纵向到底、横向到边，各岗位群防群控工作体系，明确部门职责，落实各岗位职责、处置流程以及工作规范，每月提示风险重点，下发防范情况通报。同时，加强三级机构与市公安机关反电信诈骗平台互动，安排专人入驻反诈骗中心，长期驻守、定期沟通、快速行动。在此基础上，不断优化考核追责机制，把电信网络诈骗涉案账户增长纳入经营考核，建立反诈骗激励约束机制，对反诈工作履职不到位的责任人认定责任，实施倒查追责。

与此同时，通过完善督导问责机制，成立反诈骗督导组，开展多层次多形式督导，对排查进展缓慢和新增涉案账户数量较多的支行，进行督导和集体问责。严把三道防护关口。账户开立前，加强宣传教育，精准劝阻；账户开立中，加强尽职调查，严格审核《网络新型违法犯罪法律责任及防范告知书》的签订，对转账额度、电子交易渠道等精准管制；账户开立后，严格电话回访和监测。今年以来，该行排查涉案账户16000余户，排查个人账户71000余户，全行柜面成功堵截电信诈骗43起，避免客户损失213万元，劝退不合规开户265次。

今年6月28日，农行十堰分行完成全国农行系统、湖北金融系统第一笔“碳林贷”授信3000万元和首笔900万元放款。这是该行长期致力于产品业务创新，全面支持乡村振兴、倾力服务地方经济社会发展的一个缩影。

近年来，该行全面优化金融服务环境，大力支持城市基础设施建设、实体经济发展和乡村振兴。今年上半年，该行支持政府购买服务项目贷款16笔，审批总额达53.35亿元，已发放贷款26.93亿元；支持PPP项目贷款9笔，审批金额125.43亿元，已发放贷款33.82亿元；年内还拟对丹江口市文体中心PPP项目、丹江口市东环工

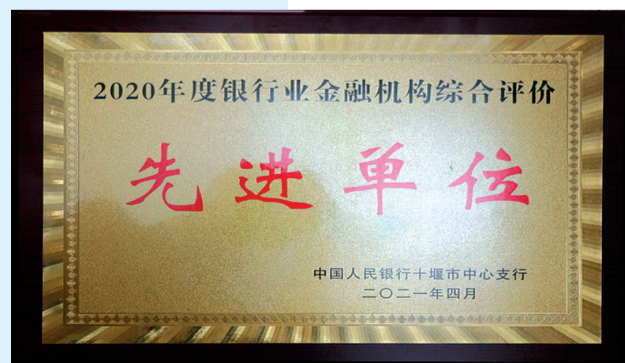
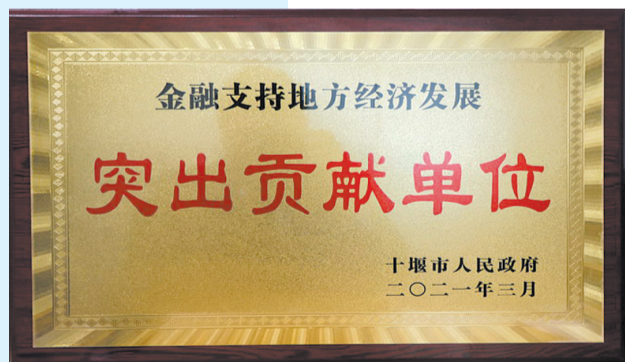
业新区PPP项目、郧阳区秦巴产业扶贫示范园项目，以及竹山、房县土地增减挂钩项目等进行贷款投放，预计年底县域各项贷款比年初净增15亿元。统计显示，该行今年上半年累计为700余家小微企业提供信贷支持，贷款余额达到51.7亿元，比上年增长6.1亿元。

为全力服务乡村振兴，该行出台乡村振兴四大工程优惠政策，成立金融服务乡村振兴推进小组，长期安排13个工作队分别驻村开展定点帮扶工作，累计向帮扶村发放贷款1534.9万元，今年上半年新增带动脱贫户1.7万人发展产业。此外，先后投入1.26亿元建成智慧

银行24家，在1792个行政村布设惠农通服务点2350个，实现了1500个惠农通服务点互联网化升级。该行积极对接农村集体产权制度改革和乡村治理信息化建设，为我市“三资”管理平台建设免费提供智力、技术、资金等全方位支持，全市三资管理平台上线县市达到6个，农村集体经济组织开户达905户，均为农村集体经济组织提供免费资金结算达5000余笔。为大力支持乡村振兴，该行从信贷政策、产品创新、利率授权、收费减免等10个方面全方位提供42条优惠政策，依托各地资源禀赋，先后推出“柑桔贷”“绿茶贷”“宝石贷”“乡村旅游贷”“烟捷贷”

等具有地方特色的信贷产品。今年上半年，该行先后为12个乡村振兴重点项目授信34.3亿元。该行大力推广互联网服务“三农”金融业务，加快建设农村电子商务平台，实现农村市场线上线下全方位金融服务。其中，通过实施减费让利，累计为145家小微企业提供延期还本付息服务，涉及金额达到2.6亿元，累计向小微企业减费让利近300余万元。

在全面做好服务的同时，该行聚焦经营生产安全，全面实施安全风险隐患排查大整治专项行动，营造良好经营环境和平安社会环境，彰显企业的责任担当。



近年来，农行十堰分行获多项荣誉称号