

“南京市秦淮区现有12个街道、106个社区。为了更好的服务居民，我们与光华路街道、朝天宫街道、秦虹街道等8个街道和24个社区进行了党建共建和业务合作。”秦淮区是老城区，人口密集、周边居民社区众多。针对区域特点，紫金农商银行秦淮支行先后开展了一系列便民活动，高标准打造“深度服务”，力争让足额、便捷、便宜的金融服务在秦淮区真正做到广覆盖、无死角。

主动求变，深入社区提供上门服务。在普惠金融的过程中不落下一位需要金融服务的居民，一直是紫金农商银行秦淮支行的服务宗旨。以今年为例，该行6家网点利用工作日和双休日时间常态化开展“进社区”换发社保卡活动，全员出动，携带三代社保卡移动开卡机和STM机，走进绒庄新村社区、武定新村社区、太平苑社区、来凤街社区等20多个街道社区，为社区居民批量换发第三代社保卡。目前，秦淮支行已为近1.8万名社区居民上门免费更换社保卡，将便民服务送到家门口。

关注需求，将服务落到实处。随着经济发展，城市小商户的资金需求也在不断增长，为老城区的居民、商户提供服务，同样是普惠金融的重要部分。紫金农商银行秦淮支行根据城区网格特点，以周边市场、菜场及商圈为目标定位，将支付收单业务作为银行服务实体经济的重要着力点，受到广大商户的欢迎和认可。

以南京环北市场为例，市场中已有近500个商户办理了紫金农商银行收款二维码。为了服务好广大商户，一方面，该行通过组建收单业务小组，提前对接市场管理方和每个楼层的管理员，快速进驻环北市场。另一方面，该行召开全员营销动员会，制定每周走访计划，加强宣传攻势，以“5个工作日+1个周末”工作模式持续推进商户二维码推广工作，助力环北市场经营发展。

“每次服务之前，我们各网点都会集中组织员工学习业务办理流程，从收集资料到提交申请，再到现场使用，争取做到一步到位。”紫金农商银行秦淮支行表示，在普惠金融的一系列服务中，秦淮支行员工与总行部门相互配合，争取通过多方合力实现“当天申请，当天使用”收款二维码，提供高品质服务。

跟踪服务，支持商户长久、稳定发展。金融服务从来不是一锤子买卖，需要持续关注客户需求变化，提供最合适的服务。长久以来，紫金农商银行秦淮支行始终重视客户“售后”服务和叠加服务。在对南京环北市场的服务中，该行建立市场收款二维码的专属群，客户如有APP使用不熟练、语音播报器故障、不懂实时到账机制等问题可以随时在群里询问。工作人员会耐心地逐一解决客户使用过程中出现的疑难杂症，提高客户使用体验感。同时，针对优质收单客户，该行还为他们提供了“信e贷”“紫金e贷”等贷款产品以及理财、信托、保险等财富类产品咨询服务，将普惠金融扎根城区，深度覆盖更多主体。

通讯员 张晶如