

### 镇江农商银行创新思路“疫”中寻机

# 网络营销促进“线上一族”客流转化

**本报讯** 为进一步提升线上获客、活客能力,吸引年轻客户群体,镇江农商银行组织开展线上营销大赛,将“疫情危机”转为“营销契机”,迅速将学习成果转化为实践,大赛开展以来取得初步成效。

“疫”中寻机,转变客户拓展方式。疫情期间,针对走访客户、出门营销可执行度不高的实际情况,该行利用线上平台用户广、易扩散等特点,策划“银”在线上,“微”你而来”网络营销大赛。通过自荐加初选方式,由110名员工组成了“公司团队”“普惠团队”“零售团队”“运营团队”

“展翼团队”5支营销团队。采取线上学习、线上讨论、课后归纳的方式推进网络营销课程学习,抓紧疫情期间网络流量优势,开展获客。

精选课程,系统学习线上营销。该行从“微信社群营销方法”“客户数据分析与产品匹配”“海报设计与营销文案编写”“客户复购引导与客群维护”等7个方向,全流程讲解网络营销实际操作方法。通过课程复盘、总结以及预留课后作业,让各团队间相互分享讨论,思维碰撞,共同提高。同时结合银行工作实际,按周发布“网络营销”研讨课题并由全员评

选出最佳方案,获得最佳方案的团队不仅能获得奖励,还能成为下一期研讨课题的“版主”。在一个月的学习过程中,600多人提交网络营销课题成果,“经典”方案30余条,完成率90%以上。

有效落地,快速实现成果转化。5个营销团队充分利用网络营销所学知识,积极实践,上线“勳力同心抗疫情,暖心口罩等你领”微信公众号“口罩预约”活动,将“口罩预约”与电子银行及代扣代缴业务相结合,在不到1个小时的时间里,吸引了超过300名客户网上预约,并顺利引流至

网点办理相关业务。新港农业生产的“爱吉小番茄”、毕士荣“金山早茶”因新冠肺炎疫情影响加剧产品销售难度,库存时鲜出现腐烂毁损,早茶无人问津。该行依托“E路有我”平台,创建“E路有我好物分享群”,搭建桥梁,对接供需双方,助力企业扩大销售,快速去库存。商品上线一周以来,订单量达300余笔,获大量好评。镇江农商银行在做好疫情防控的同时,也方便了消费者在家购买新鲜好物,拉近了银行、企业、消费者三方的距离,增加了客户黏度。

(刘畅 徐旭辉 张凤春)

## 扬中农行全力以赴支持企业复工复产

**本报讯** 随着新冠肺炎疫情持续好转,复工复产复学工作全面进行。在扬中,各类中小企业迅猛发展,市场流动资金面临短缺。对此,扬中农行做好企业支付业务、网银掌银开办、转账类业务,全力以赴保障企业复工复产、达产达效。

在清明期间,有多名客户到扬中农行营业部支取大额现金,客户称急需资金缴付农产品采购货款。由于节假日期间网点现金库存量不足,营业部当即向镇江农行请求增调现金,镇江农行金库相关人员了解到这一情况后,放弃节假日休息,为营业部紧急增调现金。次日早上,客户拿到现金后满意而归。

近期随着企业复工复产,导致银行柜面压力剧增。为保证客户正常结

算,满足客户金融服务需求,扬中农行一方面与人行、上级行沟通,加大现金投放力度。另一方面,积极引导客户通过网银、掌银办理业务,让客户体验农行线上渠道高效的同时,也有效降低柜面现金流量。

今年以来,随着银行自助机具使用频次提高,扬中农行更加注重做好对自助机具的维护工作,增加自助设备的清机频次,及时补足现钞,保证现钞自助设备现钞供应充足。同时,安排专人增加巡检,确保自助设备正常运行,满足客户自助设备各类服务需求。

(徐晶 李彪 张凤春)

### 镇江农行助力精准复工复产系列报道

## 润浩农贷助力小微企业渡难关

**本报讯** 疫情发生以来,为缓解小微企业“融资难”“融资贵”的问题,润浩农贷推出各项政策,采取有力举措,开辟绿色通道,积极帮助企业渡过难关。3月,润浩农贷放款量再创新高,累计支持40余户小微企业及商户,为3户因受疫情影响还款困难的客户办理延期还款手续,切实将客户的各项保障工作落到实处。

受疫情影响,小微企业面临严峻挑战,尤其是餐饮服务行业,更是“重灾区”。润浩农贷秉承“服务三农、助力小微”的经营理念,对影响严重、资金困难的商户制定专项解决方案,主动摸清个体经营现状以及资金情况,为其提供经营思路及贷款方案,帮助多家餐饮行业顺利复工。

(张凤春)



## 民生银行大市口社区支行开业

4月10日,民生银行镇江支行大市口社区支行开门迎客,为该片区的市民带来更便捷的金融服务和更贴心的民生品质。当天上午,有近百名客户进店留存信息,开立银行卡6张,新进资金250万元。

胡曼佳 张凤春 童本宽 摄影报道

## 建行丹阳界牌支行成功堵截一起电信诈骗

**本报讯** 日前,建行丹阳界牌支行成功堵截了一起电信诈骗,为客户避免了4万元的资金损失。

当天下午5点多,接近下班时间,客户张先生匆匆地走进建行丹阳界牌支行营业大厅,神色焦虑、烦躁不安。网点大堂经理上前询问是否需要帮助。这时,张先生双手颤抖,结结巴巴地说:“我要以最快的速度办理一笔汇款!”他的“最快”二字引起了大堂经理的高度警惕。职业敏感,让大堂经理感觉到这很可能是一起诈骗。大堂经理为张先生递上一杯水,安慰他,让他平复一下情绪。

张先生告诉客户经理,他接到了一个陌生号码来电,对方自称是

他的朋友,对方告诉张先生,说张先生的儿子因人口贩卖罪被缅甸政府抓获,律师可帮助他们讨官司做无罪辩护,但需要张先生立即往指定账户汇款4万元,而且建议张先生到银行网点尽量使用自助渠道以提高汇款速度。放下电话后,张先生立马与身在外地的儿子电话联系,但打了几次都没接通。这时,张先生慌了神,马上动身来到银行准备先签约网上银行和手机银行,然后给对方指定的账户汇款。

听到张先生的陈述后,网点大堂经理初步判定,这就是一起电信诈骗事件,拒绝了他的汇款要求,把他带至公众教育区,取出“防范电信诈骗”和“个人信息保护

小知识”的折页,向他介绍金融诈骗的知识。张先生听了大堂经理的分析和讲解后表示,回去与家人商量后再做决定。

第二天上午,张先生的妻子又来到建行丹阳界牌支行,还是要求汇款。于是,大堂经理喊来主管,一起对她宣讲诈骗案例,劝导其不要汇款,并建议她向公安局报案。

几天后,张先生再次来到网点,说已联系到了儿子,所谓的人口贩卖子虚乌有。对建行丹阳界牌支行工作人员高度负责的精神由衷地竖起了大拇指:“是你们的及时阻止让我避免了4万元资金损失。”

(吴松芳 施小峰 张凤春)

## 南京银行镇江分行第二党支部开展主题党日活动

**本报讯** 日前,南京银行镇江分行第二党支部到米芾公园,开展了义务植树主题党日活动。

春雨淅沥,滋润大地,党员们踏着泥泞,挥舞着铁锹,热情高涨。在植树过程中,大家分工明确,互相配合,挥锹铲土(见下图 蒋莉莉 摄),扶苗踏实,悉心栽种每一棵树。义务植树活动,种下的是绿色树木,倡导的是生态理念。本次主题党日活动,是该行第二党支部践行绿色发展理念的生动体现,不仅提升了支部的凝聚力和战斗力,也充分展现了党员积极向上、锐意进取的精神风貌。

(蒋莉莉 张凤春)



## 扬中建行开展“全民国家安全教育日”宣传

**本报讯** 日前,建行扬中支行开展全民国家安全教育日系列活动,做好国家安全知识的宣传普及工作,重点宣传《宪法》《刑法》《反洗钱法》《反恐法》《网络安全法》《传染病防治法》等法律法规,增强公众的国家安全意识。

该行以网点为阵地,线上与线下、分散与集中相结合,多渠道广泛发声,全面宣传。在网点厅堂内张贴宣传海报,大厅电视屏、电子门楣循环播放“4·15国家安全教育日”宣传视频,提高到店客户的安全意识。在支行本部开展集中宣传活动,累计发放宣传资料300余份。并结合活动主题制作了美篇、宣传画报,通过微信广友发圈,进一步扩大宣传范围和覆盖面。

(蒋建国 吴文君 张凤春)

## 两地银行服务接力 客户成功支取存单

**本报讯** “叮铃铃,叮铃铃”,一个外地电话打到了工行镇江京口东门支行。

这是一个来自江苏如东县工行的来电,有名邱姓客户,在如东家中找到了几批批量开出的定期存单,存单户主是其岳母的名字。邱姓客户去了如东县本地的工商银行想要支取存单,但是存单启用必须要本人办理。而其岳母是江苏科技大学的老师,现已85岁高龄,退休后一直住在镇江,目前身体不遂卧病在床,加上目前疫情期间无法前往如东支行营业网点亲自办理相关业务。如

东县工行通过行内办公系统查询得知,江苏科技大学住宅小区从属于工行镇江京口东门支行服务管辖,就委托该网点代理上门尽职调查工作。

了解情况后,东门支行工作人员立即联系了当事人邱姓客户,并在当天下午东门支行网点主任与一名员工在做好疫情期间必要的防护措施的前提下,带着授权委托书等的老师,现已85岁高龄,退休后一直住在镇江,目前身体不遂卧病在床,加上目前疫情期间无法前往如东支行营业网点亲自办理相关业务。如

存,并现场指导其家属填写相关资料,完善相关手续。并安抚客户情绪,告诉邱姓客户手续已齐全无需担心,回到老家即可办理相关业务。返回后,东门支行通过行内邮箱,将上门服务核实照片和资料发送给如东县工行。东门支行此次竭尽所能地为客户提供细致优化的“绿色通道”服务,让客户十分感动,他当即拨打95588电话,对东门支行工作人员进行了表扬。

工行镇江京口东门支行相关负责人表示,“始于感恩,臻于感动”将服务送上门,让特殊客户享受到同样的银行服务,是他们的责任。该行致力以客户为中心的原则,想客户所想,思客户所忧,做客户所需,为社会大众提供最便利、周到、热情的服务,努力打造“满意工行”的大行品牌。

(吕源斌 张凤春)

## 兴业银行镇江分行加强现金流通质量管理

**本报讯** 自新冠肺炎疫情发生以来,兴业银行镇江分行加强现金流通质量管理,提升运营服务质量,确保市民用上“放心钱”“干净钱”。

该行密切关注监管部门在疫情期间的现金管理要求,加强营业网点现金库存及收支情况监测。结合各营业网点的区域及实际情况,在确保客户现金需求的前提下,适当调增或调减现金尾箱限额。同时,加强现金收支管理。凡调入现金和柜面上收缴的现

金,一律经过清分和高温消毒后方可使用,不得将收缴的现金直接用于支付。各营业网点现金区域每天用紫外线消毒不低于30分钟,点钞机、清分机等出纳机具每天营业前和营业后均使用稀释过的消毒液擦拭。每天对外营业前,各营业网点会计暨合规主管负责检查临柜人员是否已采取有效防护措施,包括口罩、手套、护目镜等,并做好8小时内员工的体温监测工作。

(冯曙光 张凤春)

## 工行镇江扬中支行提升国际业务服务

**本报讯** 新冠肺炎疫情期间,工行镇江扬中支行认真贯彻落实监管部门和省总行疫情期间金融服务要求,秉持“急客户所急,想客户所想,帮客户所需”的宗旨,为客户提供高效、全方位的国际金融服务,保障国际业务合规平稳运行。

该行利用绿色通道积极开展防疫期间外汇业务,便利防疫物资进口,全面提升业务办理效率。对国际业务客户特别是防疫物资生产、跨境采购相关企业,指定专人做好客户指导和业务协调,坚持特事特办、急事急办,业务办理高效化、便利化,全力支持防疫重点企业开展生产经营、跨境采购、扩大生产能力。妥善做好复工后国际业务工作,将保障民生、扶持实体经济和

支持防疫作为当前头等大事,防疫、促经济,两手抓两手硬。发挥工行支持实体经济稳定器作用,在做好疫情防控跨境金融服务的同时,全力促进稳外贸等“六稳”要求落地,进一步强化对防疫工作的支持、对实体经济的支持。

扬中工行高度重视合规与舆情风险管理,严守外汇合规风险底线。对于绿色通道业务特别是与防疫相关的特殊外汇业务办理后,要登记台账,及时向外汇局和总行报备。切实履行反洗钱审查,避免非法资金借防疫相关绿色通道跨境流动。做好监管数据报送,对防疫期间国际收支申报有特殊要求的,按照监管要求办理。

(李悦维 张凤春)

## 南京银行镇江分行开展爱护人民币宣传活动

**本报讯** 清明期间,个别商家利用社会公众祭祖祭祀,违法制作、销售印有人民币图样的祭祀用品,且印制质量越来越高,极易与人民币混淆。这违反了《中国人民银行法》及《人民币图样使用管理办法》有关规定,严重损害了人民币形象。为加强人民币图样使用管理,南京银行镇江分行开展了“爱护人民币,合法使用人民币图样”

宣传活动。

该行各网点设置宣传专区,将正确使用人民币图样的宣传材料摆放在公共宣传栏、报刊架等醒目位置,便于引起客户注意,方便客户取阅。同时,各网点安排工作人员对客户讲解人民币图样知识和鉴别人民币真伪技巧等内容,受到客户的好评。

(王大桐 张凤春)

## 银行贴心服务 老人感受温暖

**本报讯** 近日,一位老年客户匆匆走进工行镇江科技新城支行网点大堂,大堂经理发现门外还有一位坐在轮椅上的老人,赶紧上前询问需要办理什么业务。经过沟通,了解到原来门口坐轮椅的老人是这位老年客户的老伴,而他的身体状况不佳,一直卧病在床,长期住在养老院。老人的银行卡一直交给他的老伴使用,每个月来银行ATM机上取1000元的补贴钱。

最近,因多次输错密码,导致银行卡无法使用。他的老伴听说需要本人来银行才可以办理解锁,就用轮椅把老伴推到网点,办理密码解锁业务。面对特殊情况,大堂经理先带该客户

去ATM机上试了一遍密码,确定是密码输错过多导致卡被锁定,然后立刻召集网点其他人员,一起将老人连轮椅小心地抬进网点大堂(见下图 廖天文 摄),再和其他客户沟通,为老人开辟“绿色通道”,当即为其办理密码解锁业务。待业务完成后,又合力将老人抬出网点,并指导老人的老伴在ATM机上取款1000元,同时表示,如果以后还有什么疑难问题,不需要老人这么麻烦来网点,工行可以为其提供上门服务,方便老人在养老院静养。切身感受工行员工真诚热情服务的老人向工作人员表达了真挚的谢意。

(廖天文 张凤春)

