

为全面深化协理业务转型，有效缓解网点柜面压力，积极培养客户用卡习惯，今年以来，润昌农商银行通过强化“考核督导、宣传引导、跟进服务”三项举措，推动“去单（折）换卡”工作取得显著成效。截至11月末，该行存单（折）数量较年初压降18万张，银行卡存款较年初上升46.83亿元。银行卡业务介质占比51.54%，较年初提升12.09个百分点，提升幅度居全省首位。

强化考核督导，坚定去单换卡决心。一是专项活动带动。年初，该行党委综合考虑网点服务人群，业务转型发展需要，专题研究部署，制定去单（折）换卡活动实施方案，科学确定年度压降目标，明确考核奖惩措施，在试点支行的基础上，在全行范围内推进去单（折）换卡工作。二是专题会议推进。将桑阿镇支行、兰沃支行2家首批试点支行打造为标杆单位，召开去单换卡工作现场推进会，组织支行负责人及部分农金员到标杆网点现场观摩，学习先进经验，发挥标杆引领作用，以点带面，全面推进。三是专项考核奖惩。将去单换卡工作作为一项重点纳入年度综合考核，出台专项激励政策，坚持每月考核排名。同时，坚持“去存量、控新增”原则，严控新增存单（折）使用量，引导支行及农金员将去单换卡作为长期工作持续推动，培养客户用卡习惯。目前，全辖农金员每月新增存单折业务占比20%以下。

强化宣传引导，营造去单换卡氛围。一是加强业务宣传引导。结合年初以来疫情防控场景，大力推介电子银行及银行卡线上服务方便快捷的优势，依托微信公众号、H5小视频、线上金融课堂、村庄微信群等多种形式，加大业务宣传，营造去单换卡氛围，提升社会公众认知度和接受度。二是加强农金员思想引导。依托农金员辅导团队，加强去单换卡业务培训指导，通过发放明白纸、业务宣讲、现场辅导的方式提高农金员对去单换卡业务认识，熟练掌握电子银行操作，引导农金员主动转型，带动客户转变思想。同时，为客户打印卡交易明细簿，打消客户顾虑。三是加强厅堂服务引导。将去单换卡纳入厅堂营销范围，通过开展厅堂服务导入，开展专题业务培训，重点培训营销话术，固定营销动作，全面提升厅堂人员“去单（折）换卡”业务推介水平。人流量较多时开展厅堂微沙龙，集中宣讲去单换卡业务，现场展示手机银行、网银及智慧柜员机、自助取款机等自助设备的便捷性，引导主动去单换卡。

强化服务跟进，加快去单换卡进度。一是与整村授信工作相结合。结合整村授信规划，每个支行每月进驻2个村庄，开展金融夜校、金融课堂普及银行卡功能优势，内外勤联动成立红马甲金融服务队，携带移动柜员机现场办公，同步推进“磁旧迎芯”“去单换卡”活动，面对面宣传“去单（折）换卡”业务，推进换卡进度。目前，该行已开展整村授信589个村庄，开办金融夜校414次，现场挂卡及换卡业务1万余笔。二是与社保卡发放相结合。对接各乡镇社保所、各村村委会，对前来网点领取激活社保卡的客户，借助村委大喇叭、村庄微信群等，提示客户一并办理“去单换卡”业务。同时，对行动不便的老年客户开通预约上门服务，为客户去单换卡提供便利。截至目前，累计发放激活社保卡40万张，先后为120余名老年客户提供

上门服务。三是与驻点办公相结合。结合客户经理驻点办公制度，定期到村庄、社区、园区及专业市场现场办公，将“去单换卡”作为固定动作，发挥移动柜员机作用，上门服务，避免了客户扎堆集中办理的情况。目前，先后在10个村庄、社区开展“去单换卡”业务，优质高效的农商服务赢得辖内客户的一致好评。四是与机具布放相结合。为增强客户用卡体验，加快电子机具及智能机具布设力度，畅通线上服务渠道，提升网点智能化水平，优化用卡环境。目前，配备厅堂智慧柜员机26台、移动智慧柜员机24台，实现网点“全覆盖”，布放农金设备460台，村庄覆盖率达到50%以上。

（供稿：张相俊）