

# 服务新市民 共筑幸福家

厦门农行分行营业部以暖心金融服务助力安居乐业



厦门农行暖心服务故事汇

从街头小店到繁忙工地，再到制造工厂……在厦门奋斗的新市民努力融入新城市，打拼美好生活。厦门农行愿做一双温暖手，助力每一名融入城市、心怀梦想的新市民在“第二故乡”安居乐业。厦门农行分行营业部秉承“金融为民”服务初心，聚焦新市民群体，用心打造的“浓情暖域”品牌，持续升温服务，关注新市民的切身实际需求，成为新市民的“贴心人”和“好伙伴”，全力以赴提升新市民的获得感和幸福感。

文/记者 张诗 图/银行提供



大堂经理黄悦妮(右)辅导新市民子女写作业。

扫一扫 看视频



扫一扫二维码，一起走进厦门农行那些“浓情暖域 伴你同行”的幸福时光！



厦门农行分行营业部为新市民购买保障性住房提供按揭贷款服务。



厦门农行分行营业部金融服务团队将“移动柜台”搬到工地提供现场服务。



## 1 打造“爱心驿站” 点滴关怀露真情

8月的一天，在厦门农行分行营业部自助服务区，一名背着书包、徘徊张望的小女孩引起了大堂经理黄悦妮的注意。“小姑娘，要不要到休息区坐着等妈妈呢？”听到黄悦妮的问话，小女孩点了点头，跟随着来到“浓情暖域便民服务区”。“阿姨，我能在这做作业吗？”“当然了，若是遇到难题，可以找我们帮忙哦！”黄悦妮说，并给小女孩端上一杯水。当女孩的妈妈办完业务，回头看到黄悦妮正在给孩子讲解习题，顿时一股暖流涌上心头，“你们的服务太温暖了！我们来厦务工，急需办理工资卡，孩子放暑假没人管，只好跟着来”。

类似暖心的场景时常上演。“今年，我们持续升温服务，将原本的便民服务区与消费者权益保护区整合，挂牌‘浓情暖域便

民服务区’，配备专业服务人员，做到金融政策‘一口清’、业务技能‘一手精’，便民设施‘全具备’。”厦门农行分行营业部营业室主任钟国强说，这是专为新市民打造的“爱心驿站”，在提供优质金融服务的同时，还为他们的子女提供作业辅导、课外实践活动等增值服务。

分行营业部还积极支持新市民更好获得职业技能培训，增强创业就业能力。例如，得知“95后”小辰打算报考MBA，但学费有一定压力，分行营业部主动为其申请了教育分期业务，提供贷款利率优惠、简化手续材料、放开异地生源受理等金融支持，减轻了小辰的经济负担，为他在厦追求美好生活提供更多的底气。

## 2 搭建“移动柜台” 高效服务获好评

“这样办卡真的很方便，不用走出工地，拿着身份证就能现场办卡，太感谢你们了！”“你们的服务太好了，还教我们怎么使用手机银行转账汇款，这样家里的娃们，每个月都能按时收到生活费了。”日前，分行营业部金融服务团队又将“移动柜台”搬到了中建一局某保障性安居工程项目的工地现场，把暖心服务送到新市民的心坎里。中建一局相关负责人说：“厦门农行多次主动把省时省力又暖心的金融服务送上门，为我们工程的顺利推进起到了积极作用。他们还开设金融知识普及课堂，帮助大家守住‘钱袋子’”。

近年来，厦门农行积极支持我市重点项目建设，作为牵头银行为厦门天马等多个项目提供融资信贷服务，为其员工提供多元配套金融服务，一定程度上为来厦务工群体解决就业问题。考虑到多数建筑工地距离市区网点较远，且项目工期紧张，建筑工人较难到网点办理工资卡。分行营业部迅速组建金融服务团队，走进工地现场，搭建“移动柜台”，为建筑工人办理“筑福卡”等代发工资卡。仅中建一局厦门时代锂离子电池生产基地项目和厦门天马第6代柔性AMOLED生产线项目工地，办卡人数就超过了2000人。

## 3 成为“贴心人” 助力实现安居梦

在助力新市民实现安居梦的征途上，厦门农行持续贡献金融力量。从支持保障性住房、人才房等工程建设，到为新市民购买保障性住房提供按揭贷款、装修贷款等金融服务，分行营业部秉承“金融为民”服务初心，主动靠前发力，提供多样化住房安心保障服务，成为新市民的“贴心人”。

今年3月，国家引进的外籍高级人才吴先生购买了本市人才保障房，向分行营业部申请办理按揭贷款，需办理还款银行卡。外籍客户办理银行卡手续相对复杂，加上其配偶在国外，只能短暂从国外来厦签订贷款手续。知悉客户情况后，分行营业部个贷客户经理高励谦和理财经理赵莹高效配合，与吴先生通过微信充分沟通，把每个细

节考虑到位，提前准备好开户手续和贷款材料。不到半小时，吴先生的贷款和办卡手续就顺利办好了。“服务专业高效，工作人员很贴心，设身处地为我们考虑，帮我们解决贷款问题，也提供了诸多服务便利。”吴先生一家连连称赞。

为缓解新市民在城市租房、购房面临的痛点难点，厦门农行优先支持保障性住房、共有产权住房、租赁住房等民生领域业务，支持个人合理住房需求；为减轻疫情影响的房贷客户负担，该行主动取消收取提前还款违约金、优化提前还款流程等，并探索多种还款方式，减轻新市民前期还款压力等，为新市民客户提供住房安居金融服务。

## 4 携手“好伙伴” 打拼美好新生活

在新市民中，个体户、小微企业是一个重要群体，因疫情影响，令这一群体的创业之路愈加艰难。

分行营业部用心给予金融支持，厦门泽林兄弟文化传媒有限公司正是受益者之一。该企业主营电影院业务，近两年经营遭受重大冲击。在多次走访中，分行营业部了解到企业的融资需求，为其量身定制了金融服务方案。先为客户办理了随借随还的纳税e贷，解决短期资金难题；后续根据企业经营需要，为其高效便捷办理抵押e贷。该企业的负责人说：“很惊喜，农行帮忙办理的普惠信贷产品审批智能快捷，贷款利率优惠，资金在线灵活使用，解了燃眉之急，也让我们的创业之路跨越难关，稳步前行。”

“我们坚持与个体、小微携手同行，如同好伙伴，成为他们创业、打拼美好生活的后盾。”钟国强说，分行营业部积极为小微企业、个体工商户提供精准纾困服务，如强化新市民创业支持，推出复工贷综合融资方案，对个体工商户和小微企业降低贷款利率、减免服务收费，建立“首贷户”绿色通道等，成为支持新市民实现乐业梦的坚强后盾。