

南昌市新建区金融服务中心

新金融提字〔2024〕1号

分类：A

关于区二届人大四次会议第56号建议的答复

陶建国代表：

您提出的关于《关于昌邑信用社增加窗口建议》收悉，感谢您对我区金融业服务发展的关心，现答复如下：

新建农商银行共设有36家网点，营业网点覆盖了新建区辖内所有乡镇。根据自身发展战略需要，新建农商银行正逐步从粗放式经营向精细化管理转轨，纵深推进网点改革转型，运用科技手段释放人工劳动力，从而实现降本增效。这既是营业网点向轻型化、智能化、场景化迈进的必由之路，也是该行优化金融供给、实现转型发展的内在需求。

新建农商银行昌邑支行现有在岗职工5人，长期设置了人工柜台1个，智能柜台1个（可办理大部分非现金业务），CRS存取款一体机1台（可办理现金存款及非现金业务、以及2万以内现金取款业务）。

经调阅相关业务数据，新建农商银行昌邑支行业务量呈逐年下降趋势，每年一季度为业务高峰期，二、三、四季度业务较一季度大幅下降，2024年一季度业务量12358笔，同比下降23.02%。根据该行网点轻型化、效益化的转型要求，辖内乡镇网点基本实现常态化单柜配置，据统计分析，昌邑支行日均业务量在全行乡镇网点属于较低水平，如石埠、大塘坪支行日均业务量均高于昌邑支行。在春节、社保发放日等业务需求量集中爆发的特殊时段，该行会安排人员临时增设弹性窗口，并派专人引导客户使用CRS、智能柜台等自助设备，缓解柜面压力，减少客户等待时间。

为解决昌邑支行排队等号时间较长的情况，新建农商银行从以下几个方向发力：

1. 持续强化弹性窗口制，在业务需求量集中爆发的时段增设对外窗口，厅堂人员（含客户经理）在维持秩序的同时，使用移动设备为客户办理非现金业务，并派专人引导客户使用CRS、智能柜台等自助设备，分流和缓解柜面拥堵的状况。

2. 加快电子银行渠道推广。加大宣传力度，鼓励广大群众使用手机银行、网上银行、电话银行、微信银行等新兴金融服务形式，进一步提高金融服务效率。

3. 完善营业大厅各项便民设施，如靠椅等，在电视屏幕播放趣味宣传短片，让客户在舒适的环境下收获金融知识科普，同时缓解排队的焦虑。

4. 考虑在昌邑乡附近布设普惠金融服务站，补充和拓展当地客

户办理简易业务的渠道。

下一步，我中心将持续鼓励新建农商银行积极履行社会责任，注重提升老年客户的风险防范意识和自我保护能力，以适老化服务书写“养老金融”大文章；引导该行继续坚持“金融为民”本色，积极探索服务新模式。再次感谢您对金融业服务发展的关心和支持。

附件：人大代表建议办理情况征询意见表



抄送：区人大常委会选举任免联络办公室，区政府督查室。

联系单位及电话：南昌市新建区金融服务中心 83708322

邮政编码：330000

附件

人大代表建议办理情况征询意见表

提案号码：56

提案人姓名	陶建国	通讯地址		邮政编码	
提案内容	关于昌邑信用社增加窗口的建议				
承办单位	新建区 金融服 务中心	电话	83708322	邮政编码	330000
提案人对办理情况的意见：					
同意					
满意	<input checked="" type="checkbox"/>	基本满意	<input type="checkbox"/>	不满意	<input type="checkbox"/>

提案人签名：陶建

2024年 月 日