

大力提升服务水平 切实履行社会责任 农行塔南路支行积极服务经济建设

农行焦作分行

扎实推进“四无县级支行”创建工作

本报讯(记者孙阔河 通讯员高勇)日前从农行焦作分行传来消息,该分行塔南路支行通过大力提升服务水平,切实履行社会责任,积极服务焦作市经济建设,努力打造中小企业贷款特色银行。截至目前,该支行3年累计向我市中小企业投放贷款1.43亿元,办理全额承兑1500万元。

“面向三农,服务城乡”是农行人的坚定使命。作为一个城区支行,虽然不能直接面对三农客户,但该支行一直寻求各种途径助力涉农企业。河南神州康达科技发展股份有限公司是我市奶制品行业龙头企业,今年1月,为了应对春节市场的需求,该企业急需资金购买原料。该分行客户经理获悉此事后,连续多天加班为企业进行贷前调查受

理,并在今年信贷规模奇缺的情况下,多方努力为企业解决了资金难题。市万村千乡农资公司是一家主要销售化肥的农资销售连锁企业,为了满足即将来临的化肥需求高潮,该企业急需资金用于储备化肥。为了让企业早日拿到资金,该支行党委书记魏海龙带领相关部门及客户经理进行实地调查。全行上下联动,各部门密切配合,仅用两个星期就将资金发放到位,受到了客户的称赞。

倾力支持教育事业是该支行服务地方发展的又一项重大举措。作为河南理工大学最为重要的金融合作单位,这些年来,该支行通过不断加大信贷投放,有力地支持了学校新校区的基础设施建设。同时,为提升服务质量,满足广大师生的金融需求,该支行专门在

河南理工大学组建了分理处,受到了该校师生的好评。

满足市民的金融需求是塔南路支行一切工作的着力点。近年来,伴随着焦作经济的突飞猛进,个人客户对金融业务的需求已经从简单的存贷汇向资产保值增值转变。为了适应这一新变化,该支行班子坚持以客户为中心的经营理念,加大软硬件建设,积极开展经营转型,尽心打造精品网点。去年4月至8月,该支行集中对三家营业网点按照“功能分区、业务分流、服务分层、产品分销”的要求进行标准化改造。同时,为了满足高端客户的理财需求,该支行在我市远南北苑组建了全新的解放中路分理处,配备了包括电话银行、网上银行在内的一整套电

子渠道操作平台和全行最优秀的理财经理,主打基金、保险、黄金销售等理财业务,并计划在3年内把这个分理处打造为全市理财中心。

注重打造人文化服务是塔南路支行的重要特色。为强化文明标准化服务,该支行建立了文明服务检查小组,量化各项服务指标,定期不定期到基层营业网点进行检查,并根据考核结果评选出服务明星进行奖励,对服务不到位者责令整改或进行处罚。同时,该支行积极贯彻后台服务前台、机关服务基层的理念,在工资、费用、人员等方面向基层倾斜,尊重基层员工的劳动,重视保护员工的合法权益,让员工更加集中精力为客户提供优质的金融服务。

本报讯 今年年初以来,农行焦作分行严格按照上级行的统一部署,紧密结合本行实际情况,在全行扎实推进“无经济案件、无内部员工刑事犯罪、无违规违纪案件和无重大责任事故”为主要内容的“四无县级支行”创建工作,取得了良好效果。

为推动创建工作扎实开展,该行成立了由党委书记、行长任组长,其他班子成员任副组长,各职能部门负责人为成员的领导小组,进一步加强了全行创建工作的组织领导。在创建活动中,该行注重发挥合规文化的引领作用,层层签订了“岗位合规责任与承诺书”,督导各单位把完善制度放在首要位置,进一步规范全行员工行为,努力解决经

营活动中合规意识淡薄、管理偏松、内控薄弱等阻碍和影响业务发展的突出问题,在全行营造了浓厚的合规文化氛围。同时,该行高度重视各类警示教育,编印了《案件警示录》2期,在市分行网站上刊载典型案例教育资料3篇,案例警示教育板报2期,在全体员工中起到了警钟长鸣的作用。一方面,该行为进一步加大督导力度,制订出台了《2011年内内控监管工作实施方案》,抽调7个相关部门业务骨干20余人,全面开展了2011年上半年内控监管工作,实施检查共涉及焦作分行辖区的9个支行,检查面达100%,取得了预期效果。

(卢红波 李全喜)

农行武陟支行

强力实施“双扩工程”成效显著

本报讯 今年年初以来,农行武陟支行为解决对公优质客户少、存款增长乏力等瓶颈问题,切实把增加存款作为全行性工作,按照上级行安排部署,强力实施“扩户扩容”工程,以此加速推进优质客户群体建设,并取得明显成效。截至目前,该行新增对公户133户,累计增存近亿元,全市农行排名第一位。

该支行在对公客户营销方面,注重与地方财政、税务、工商等政府机关部门的沟通与结合,及时掌握新设立企业信息,建立营销目录,抢占市场营销先发展优势。根据武陟县工业发展现状,绘制了武陟县工业经济图谱,对支柱产业、重点企业、农产品加

工企业、龙头企业等分布情况在图谱中详细标识,为实施精细化营销奠定了基础;同时,该行抽调人员对全县装备制造、医药化工、造纸发电、新型能源、商贸、物流、仓储、农产品加工等企业进行了全面摸底调查,在掌握企业详细信息的基础上,依托该行增对公6个网点的网点分布优势,加大企业网上银行、转账电话、现金管理平台等金融产品的营销力度,达到了以产品吸附客户的目的,有效推动了“扩户扩容”工程的发展步伐,新增基本账户和其他结算账户数量得到了快速增长,为实现存款持续稳定增长奠定了坚实基础。

(卢红波 韩扬发)

农行孟州支行

桑坡分理处各项存款突破3亿元

本报讯 今年年初以来,农行孟州支行桑坡分理处全体员工面对存款市场的激烈竞争,不畏艰难,奋力拼搏,借助上级行开展的“周播台赛”和“积分竞赛”活动的有利时机,积极投身存款营销当中,推动了存款业务的快速增长。截至5月末,该分理处各项存款突破3亿元,余额达31717万元,较年初净增8692万元,人均净增900余万元,完成上半年计划的250.2%。其中,储蓄存款余额30938万元,较年初净增8115万元,完成上半年计划的404.9%。

一是完善制度,向机制要存款。该分理处结合自身实际情况先后制定了周例会、资金流动分析会、客户经营研究会制度,定期对全辖重点客户的经营状况进行认真分析研究,并针对市场动态,合理安排工作重点,使各项工作开展做到重点突出、目标明确,逐户建立了客户信息台账、客户走访台账,对相关客户定期走访,对以营销产品提供优质的售后服务。同时,该分理处配备了专职客户经理,经常深入到企业和客户当中,了解客户需

求,解决客户难题。二是积极营销,以产品促存款。该分理处借助农户小额贷款,扩大辐射力度,对桑坡村以外的地区如化工镇海头村的花生加工业、南庄镇的汽车运输业、养殖业等进行了重点介入,从而增强对外的辐射力度。同时,该分理处将电子业务产品和理财业务产品作为吸附客户的重要手段,强化宣传,全员营销,累计办理个人网银795个,个人信息服务1040个,个人电话656个,个人手机银行685个,转账电话100余部,累计销售“本利丰”理财产品6000万元。

三是强化教育,向服务要存款。该分理处为提升服务质量,经常性开展规范化服务教育和培训,深入开展“每周服务之星”评比活动,以此激发全员规范化服务意识和积极性,并针对客户需求,不断完善各类便民设施,除配备点钞机、验钞器、饮水机、老花镜等必备物品外,还专门设置了客户休息室,在下雨天还配备了雨伞、雨披等,让客户真正感受到农行细致入微的服务。

(李小艳 李丽红)

●一线风采

助客户“理财” 为农行“创效”

——记站前路支行营业部个人客户经理崔彦



崔彦(左一)正在为客户介绍理财产品。李朋 摄

参加工作那年,崔彦19岁,入行以后,她一直在三尺柜台从事着普通的柜面服务。那时,她与许多同龄人一样,对未来充满了憧憬。现在正值而立之年的她,早已多了一分成熟与自信。2007年,崔彦在同事的鼓励下,参加了支行一年一度的大堂经理竞聘,并一举成功。从此,崔彦走出营业柜台,用贴心、专业、高效的服务与许多客户结下了深厚的友谊。

2010年,站前路支行为推进零售业务转型,计划在全行范围内选拔个人客户经理,于是她对自己提出了一个更高的要求——竞聘个人客户经理。“功夫不负有心人”,在大家的支持下,她不仅竞聘成功,而且营销业绩蒸蒸日上。截至今年5月底,她揽存1000余万元,累计销售理财产品2400万元,销售基金50多万元,为客户带来增值收益达28万元,实现中间业务收入6万余元,受到客户的好评。

广聚“财”源之势

个人客户经理作为一个新兴的职业,一直以其专业性、私密性、尊贵性给人以神秘感。作为该行首批个人客户经理,崔彦充分利用业余时间学习专业的理财知识,并参加了省分行“营销技能提升”内训师的培训,积累了大量的工作经验。另外,她还参加了金融理财师培训班,不断提高自己的专业理论水平。在金融产品营销过程中,她对每类理财产品都进行悉心研究,深入了解产品特点、卖点与风险点,在为客户推介产品时她总会最先提示客户风险,之后再详细介绍产品特点,这样客户比较容易接受。久而久之,随着工作经验的不断积累,渐渐地她成为了客户心目中的理财“百事通”,并拥有了一大批忠实的客户。

走出“财”之道

崔彦每天上班的第一件事就是打开电脑,通过客户管理系统,查询近期过生日的客户和理财产品到期的客户,以便通过电话、短信进行生日祝福和到期提醒服务。同时,在系统中寻找和发现新的高端客户,然后通过电话沟通或与客户面对面交流等方式,了解客户需求、兴趣爱好、生活习惯、财务状况、理财方式、风险承受能力等基本信息,并逐一记录,之后选择适合客户特点的产品进行有的放矢的营销。如:在前不久营销基金业务时,她根据该类基金的特点筛选出适合进行投资的客户,然后进行有目标、有重点地开展营销,经过与客户不断沟通与交流,得到了广大客户的认可,提前超额完成分配计划,累计销售基金50多万元,占营业部基金销售总额的46%,并让客户从中得到了意想不到的收益。

打开“财”富之门

在客户的维护中,她注重从细节上下工夫,尤其对该行的中高端客户,更是做好“一对一”的服务,她以自己的一片真诚筑牢了客户基础。营业部有一位高端客户是本地人,但其本人和家人都长期居住在海外,只有逢年过节才回来。去年底这位客户趁过年回家时买了一处门面房,因为该客户在国内停留的时间较短,该门面房的出租成了问题。出于信任,该客户把其门面房的招租事宜委托给崔彦处理,为了不辜负客户的期望与重托,她每天晚上和有意向者沟通,并及时向该客户反馈。“精诚所至,金石为开”,经过一段时间的努力,该客户的门面房得以成功招租,而她则自己掏了近千元的国际长途电话费。客户也被她的真诚深深打动,放心地将闲置资金交与她进行理财规划。截至目前,该客户在营业部留存存款900万元,购买理财产品800万元,获得增值收益11余万元,成为该网点稳定的高端客户。

卢红波 李朋

沁阳支行 业务技术测试暨 参赛选手选拔赛



提升业务技能 夯实安防基础

近年来,农行焦作分行在狠抓业务经营,努力完成各项经营指标的同时,坚持以人为本的文化理念,大力开展业务知识培训、技能演练、安防演练、合规制度考试等多种活动,有效促进了全行员工业务技能与风险控制意识的提高,为业务经营持续有效发展奠定了坚实基础。

图①为员工正在进行业务技能测试。 张文敏 摄
图②为安全防火实战演练。 谢会生 摄
图③为合规操作业务知识竞赛现场。 高勇 摄

●专家支招

今天,您排队了吗?

随着银行业务不断拓展、客户数量不断增加,银行排队办理业务的现象日渐突出。化解黑压压的排队长龙,银行显然责无旁贷。于是,各家银行开始在硬件设施上加大资源投入,加快网点装修改造,增加自助机具投放,推进综合化建设等;在软件上进一步提高服务效率,推行分区服务、高峰时段实行“弹性工作时间”和“弹性工作窗口”,配备加强大堂经理等一系列的改进、保障措施。

然而,银行改革必然需要一个长期的发展过程,作为客户,怎样才能降低我们的心情来农行温县支行,把公司的时间消耗,不再忍受银行排队的煎熬呢?

首先,建议大家准备好自己的“武器”,简单说就是“一卡、一电、一网”,简称“卡电网”。“一卡”指银行卡,将自己的所有大存折(单)整合成一张小卡片,一年仅10元钱年费,却免去了多个零散账户的小额账户管理费,而且便于

日常管理和理财。并且什么时候工资到账、消费了多少钱,银行都会发短信通知您,既方便又安全;“一电”就是电话银行,账务查询、汇款结算一个电话就能解决;“一网”就是网上银行,功能强大,集汇款、转账、购物、基金买卖、国债投资、炒股于一身,使用网银K宝证书进行在线交易,不仅方便快捷,而且安全无忧,还可将自己所有银行账户归集在一起,实现网银账户互转;还有一项符合咱老百姓储蓄习惯的功能,就是存定期存款。以往老百姓到银行网点排队开张定期存款单,还总担心遗失或被盗;如今只要在网上轻点鼠标就可以完成定期储蓄,不用保管存单,免去了不必要的担忧。

其次,建议大家将自己的主要业务集中到一家银行办理。这样既方便自己处理日常业务,也可以提高自己在这家银行的客户等级,有利于与银行的沟通,

说不定还可享受专业客户经理的VIP服务呢!至于一些不得不在其他银行办理的业务,把“卡电网”配合起来也基本能解决了。

第三,要养成刷卡的习惯。与我们密切相关的衣食住行都可以通过刷卡来实现,何苦排队取出现金去消费。商场、餐饮刷卡消费自不必说,买房子别再到银行取钱,再给开发商缴过去。麻烦不说,带那么多现金不安全,直接在售楼部刷卡就解决了。您要是坐飞机,用信用卡买飞机票,很多银行是赠送大额保险的,您在机场掏20元钱买的保险还要多呢!

总之,绝大多数的银行业务是完全不用您亲自跑到银行去排队办理的,除非您要取大额的现金和非您亲自签字办理的业务。一句话,改变自己银行业务的办理习惯,彻底与排队说“拜拜”!

卢红波 李朋



本报记者 孙阔河
本报通讯员 侯满红 王呈祥

日前,河南平安种业有限公司董事长吕平安专程来到农行温县支行,拉着该支行行长晁东成的手感动地说:“没想到,真的没想到,你们把企业当成了自己的亲人,为我们想得太周到了。”

得从今年三夏大忙说起。由于今年当地麦种种植面积扩大,到了麦收季节,作为温县小麦主产区的省级农业产业化龙头企业河南平安种业有限公司却还有1000万元收购资金没有着落。为此,公司董事长吕平安日夜不安,焦急万分。就在这时,有人给他出了一个主意:“农行服务好,肯定能解决问题。”万般无奈之下,吕平安抱着试一试的心情来到农行温县支行,把公司遇到的困难向支行领导进行了反映。

深情育沃土

——农行温县支行支持河南平安种业有限公司纪实

温县支行领导班子听了他的倾诉后,及时研究相关政策,并当即表态,克服一切困难,开辟绿色通道,抓紧办理贷款调查和上报审批手续。之后,该支行针对该公司“公司+农户”的特点,制订了贷款全力支持、惠农卡有序跟进、减轻企业现金支付压力的一整套支持方案,全力为企业提供一条龙金融服务,确保小麦种子收购资金及时发放到农民手中。

吕平安得知该支行的支持方案后,动情地对支行领导说:“以前总担心大银行手续繁杂、链条长,所以没有敢与你们接触。可没想到第一次接触,你们就为企业想得这么周到。”同

时,他还当即决定以后继续加强与农行的合作,建立长久的银企关系。随后,该支行信贷人员放弃节假日,加班加点搜集资料,开展调查。农行焦作分行财务部门得知此事后,也抓紧调剂信贷规模;合规部门和信贷部门利用晚上时间进行法律审查和贷款审批。通过多方努力,短短半个月时间,河南平安种业有限公司贷款调查和审批程序全面完成。

随后,为了及时将收购资金兑现到全县4800余户种子种植户手中,该支行又与企业密切配合,紧密锣鼓地开展收购资金发放的各项准备工作,先后组织全行机关人员和基层网点人

员一起,牺牲端午节休息时间,冒着40℃的高温,分4组深入到11个村庄的农户家中,逐家逐户开办惠农卡。同时,在河南平安种业有限公司安装3部转账电话,开通了企业网银,以便让周边的农民来这里卖种子时,能够通过惠农卡进行结算。

如今,河南平安种业有限公司的种子收购工作正在有条不紊地进行,吕平安说:“以后,企业再也不用拉着现金,每天到农户地头收麦种了。农行真是为我们治好了多年的‘头疼病’啊!”

王呈祥 摄