

农行焦作分行

加强电子渠道建设提高服务效率

本报讯（记者孙阎河）今年年初以来，农行焦作分行将加强电子渠道建设、提升服务效率作为零售业务转型的切入点，以竞赛活动为载体，以考核激励机制为保障，不断加大投入力度，力促电子渠道分流率提升。据统计，截至6月末，该分行今年新增现金类自助设备69台、POS机具123台、查询机21台、转账电话3243台、个人网银30391户，电子渠道分流率达到54.22%，较今年年初提高了11.72个百分点，增幅居全省农行系统第一位。

电子银行是社会信息化高度发展的产物，随着电子银行客户规模的不断扩大、客户质量的明显提高、市场竞争力的日益增强，电子银行作

为银行业发展常规业务主渠道的重要性日趋体现，而电子分流率是体现电子银行产品运用好坏、衡量其间接效益高低的重要指标，也在一定程度上体现了银行的经营品质。为了提升电子渠道分流率，该分行多次召开会议，将提升电子渠道分流率作为零售业务转型的切入点。同时，为了提高员工对提升电子渠道分流率的认识，该分行对转账电话、消息服务等电子银行重点产品的提高跟单计价标准，充分调动员工营销电子产品的积极性，并在一季度组织开展“我学、我会、我用”电子银行产品营销活动，要求全行员工必须开通网上银行、手机银行、电话银行、短信服务等业务，从我学起、带动客户使用农行

产品。熟悉业务是客户使用电子银行的前提。为了让广大客户了解并使用电子银行，该分行利用各种渠道向客户全面宣传农行的网上银行、手机银行、电话钱包和转账电话等电子银行精品业务产品，并在营业大厅摆放宣传单，并配以电子产品使用流程的介绍折页，打消客户难接受难操作的顾虑。同时，该分行利用视频，从动态上一步一步指导客户如何操作，示范一些网上购物、消费、缴费、理财等常用业务，并在有条件的网点设立电子银行现场演示体验区，使客户能够亲身感受到电子渠道的优势。

周到的服务才能赢得客户的认可。为了让广大客户享受电子银行带来的便利，该分行针对个网客户网银使用过程中反映的问题，非现场不能解决的问题及时上门服务。同时，积极营销新推出的理财产品，不断提高使用率和动户率。另外，该分行在各个网点设立了“电子银行服务专员”岗，至少指定一人从事电子服务渠道后勤保障工作，并对电子银行产品实行网点挂钩制，通过辅导、培训增强一线业务的技术支持，并通过加强设备监控力度，加强机具设备的维护，提高自助设备的正常运行率和使用效率，及时处理故障使自助设备渠道畅通运行，提高自助终端、ATM使用率，全面提高客户服务满意度。

●一线风采

服务无止境 客户在心中

——记农行博爱葵城支行员工庞瑾瑾



农行博爱葵城支行是位于博爱县城中心的网点，各项业务在县域金融同业占有举足轻重的地位，该行不仅彰显着农行的社会形象，而且传递着农行服务社会、“客户至上、始终如一”的理念。新入行的大学生庞瑾瑾就是其中一员，她用实际行动为这里注入了新的活力，用刻苦勤奋传承着农行人敬业爱岗的职业精神。

把自己融入农行 把理想融入工作

初进农行，新的环境、新的面孔、新的业务，一切对庞瑾瑾来说显得有些陌生，但身边年长的同事却带给了她春天般的温暖，正是处在这个和谐、团结、奋进的团队，让她学会了以求真务实的态度对待工作，学会了以爱岗敬业的热情去对待每一位客户。今年2月份的一天，一位男性客户径直走到她的窗口，说使用网银缴话费没有成功，当时开通网银就是因为缴话费方便才办理的，现在却因为不能及时缴费误事了。客户要求当天把问题解决了，否则就等着被投诉。刚参加工作不久的庞瑾瑾是第一次遇到这样的事情，有些紧张。随后，庞瑾瑾与相关业务部门取得联系，详细了解缴费失败的原因和解决办法，及时与客户进行沟通，并上门为客户讲解网银操作步骤，最终该客户被她认真负责的工作态度和真诚所感动，不好意思地说：“原来是我操作有误，给你们添麻烦了，但从你身上我看到了农行人真心为客户服务的精神，值得我们客户信任。”

把微笑融入服务 用热情赢得客户

金融服务窗口面向方方面面的人群，客户站在窗口前希望看到的是工作人员的微笑和热情的态度。因此，作为一名银行柜员不管业务多么繁忙、手续多么繁琐、心中多么焦虑，脸上应始终保持着灿烂的微笑，肢体语言上要始终表现出令人感动的热情。庞瑾瑾是这样想的，也是这样做的。今年3月份，正是各项业务冲刺的关键时期，也是资金流动最频繁的时期，大家都忙得不可开交，恨不得一天当成两天用。一天早上，一位60多岁的老伯提着一个袋子，里面用报纸精心包裹着零零整整各种票面都有纸钞，站到庞瑾瑾的柜台前说：“同志，我想存钱，但不知道存多久好，也不确定什么时间要用。”听了老伯的话，庞瑾瑾微笑地说：“您先坐，钱有些零，我先帮您把钱清点一下。”看着一堆零钱，再看看老伯身后还有许多排队等候的客户，庞瑾瑾不敢迟疑，立即开始了整理、清点，20分钟后终于清点完毕。之后，庞瑾瑾对客户说：“老伯，总共43000元，您要近期暂时不用的话，我建议您购买我行本利丰短期理财产品，可以实现短期内较高的收益。看着庞瑾瑾热心、细致的服务，这位客户说：“我是做小生意的，以前我去其他银行存款，他们总嫌弃是零钱，你这小姑娘服务好，听你的，你说怎么存都行。”自此，这位老伯成了葵城路支行的一位忠实客户，还经常介绍自己的亲戚朋友到该行存款。

用亲情善待客户 让爱心传递友情

农业银行网上银行业务作为一种方便、安全、快捷的结算工具，曾一度受到广大客户的追捧，特别是企业客户因农行网银完善的服务功能对其更是倍加青睐。但企业网银需要提供的资料较多，如果服务不到位，极易引起客户反感。为此，庞瑾瑾利用自己作为综合柜员与企业客户打交道多的优势，主动帮助客户完善资料，解决问题，得到了广大企业客户的好评，企业网银营销业绩节节攀升。领导表扬她时，她却认真地说：“善待客户，是一名农行业务人员应尽的责任”。今年6月份的一天，有家规模不大的电器售后门市部因资料不太完善，开通网银业务耽误了将近一上午时间，当庞瑾瑾去为客户讲解如何操作的时候，客户已经很不耐烦，她便诚恳地说：“这是我的电话号码，您有时间了说一声，我上门为您讲解。”中间大概隔了两天，中午正准备下班吃饭时她接到了客户的电话，说要急着汇一笔款到外地。当时她毫不犹豫地问清地址，不顾高温酷暑，饥肠辘辘骑着自行车直奔客户商店，当地帮助客户完成汇款交易，学会基本操作时已是13时10分了，面对庞瑾瑾敬业与真诚，客户不好意思地说：“那天我由于着急，说话态度不好，真是麻烦你了，耽误你吃饭时间了，留下来一起吃个饭吧。”但庞瑾瑾却说：“不用客气，能让您的满意是我最开心的事，以后有事尽管打电话给我。”

卢红波 皇 洁



实施防暴演练 狠抓安全防范

为进一步提升营业期间安全防范能力，近日，农行焦作分行率先在全市金融系统推出“安全防范预案演练月”活动，并邀请市公安局治安支队及市金融系统专家组成员到营业网点进行现场指导。该行防暴演练通过现场模拟形式，回放犯罪分子作案场景，各岗位人员分工明确、训练有序、临危不乱、各司其责，在制伏歹徒的同时，保障了员工人身和国家资金安全，达到了实战演练的预期效果。专家组成员对该行员工应对突发事件的能力给予了高度评价。

图为该行各营业网点防暴演练场景。
卢红波 摄



●助您理财

基金定投：“懒人”理财的一把利器



一项专为懒人而定的投资方式。金融理财专业人士分析，基金投资是一场长期的投资，需要考量基金的投资目标是否自己的投资目标相符。举例来说，每个人的投资目标跟年龄、收入、家庭状况等因素有很大的关系，风险承受能力也有大有小。一般而言，年轻时可以选择风险相对高些的基金，而即将退休时适合选择风险较低的基金。

古语有云：不积跬步，无以致千里；不积小流，无以成江海。在理财生活中，这句古语值得我们细细体会。对于懒人投资者来说，可能大多数人会认为其并不适合进行竞争压力大的投资，其实懒人也是有懒人的好处，就如基金定投就是

定期定额投资的最大特色是在不加重视人经济负担的情况下，做小额、长期、有目的性的投资。对于普通投资者来讲，不必筹措大笔资金，每月运用生活必要支出外的闲置金钱来投资即可，更能

积少成多以应付未来对大额资金的需求。骐骥一跃，不能十步；弩马十驾，功在不舍。长期投资是战胜市场的一个基本原则，投资专家提醒，定投的效果在于长期性，短期定投还不如不投，因为基金定投采用平均成本概念分散投资风险，需要长期投资才能克服市场波动风险，并在市场回升时获利。

理财专家提醒投资者，基金定投虽是一种较好的懒人理财方式，但也不能定投了就不闻不问。投资人在基金定投之前一定要做好功课，真正了解这只基金之后，再去投资。选择定期定额投资之后，要定期检查资产状况，投资者可以选择抵御市场风险能力相对强的基金公司的基金品种，基金产品都各有特点和优势，既有股票型基金，也有债券基金和指数基金等。投资者可以根据自身的风险承受能力合理选择，也可以根据市场的实际情况进行组合配置，以达到在可控风险内获得超过平均水平的收益。需要提醒投资者的是基金定投还是不同于银行储蓄。因此，投资者一定要通过专业理财经理进行风险承受能力测评后，选择适合自己的理财产品，并要综合自身的条件，做到合理的调整和配置，从而实现收益最大化。

卢红波

擦亮窗口树形象 ——农行武陟支行开展创先争优活动综述

客户高兴而来，满意而归。

为保障电子银行的覆盖率，该支行为6个网点配备了查询机、95599电话、电子银行体验机，并在营业部新增了ATM机，在西滑封新设运行式ATM机。为保障ATM的正常运转，该支行指定各网点的党员同志专门负责处理加钞、登记出纳长短款与吞没卡、排除机器故障等工作。同时，该支行通过组织全员开展电子银行产品进市场、进商铺、进村等活动大力推介农行网上银行、电话银行、手机银行、转账电话等电子银行产品，并进行各种金融交易演示，帮助客户掌握农行电子银行产品的使用方法。据了解，截至目前，该支行电子银行产品及自助设备分流率达到56.43%，极大地减轻

激发热情提升服务

为激发员工的创建热情，该支行将窗口单位创先争优活动与上级行“基础管理提升年”和“服务品质提升年”活动紧密结合，通过开展技能比赛带动员工学业务、练技能的主观性。同时，该行在6个网点每日晨会通过学习“服务品质提升年”的内容，练习规范化服务动作、强化“微笑服务”，点评前日服务工作等环节强化员工优质服务意识，并明确严格执行首问负责制、责任追究制，力争让每一位

●新闻快递

农行武陟支行 企业网上银行居全市农行第一位

本报讯 今年年初以来，农行武陟县支行利用市分行开展的积分竞赛及重点业务产品营销竞赛活动，大力拓展企业网上银行业务，实现了此项产品的快速增长。截至目前，该行企业网上银行净增91户，完成市分行计划的107%，全市排名第一位。

在企业网银营销过程中，该行利用LED、宣传折页等形式做好企业网上银行的宣传的同时，由客户经理加强与合作企业财务人员沟通，积极推介农行企业网上银行业务；对到前台办理企业网上银行的客户，大堂经理、对公柜员、会计主管密切配合，无缝链接，提高效率，加快办理速度；在客户初期使用阶段，该行安排专人负责培训指导，从软件的下载、安装启用到相关功能的操作以及安全常识等为客户进行逐一讲解，使客户得心应手地使用企业网银；对已安装的用户，该行定期或不定期的电话回访、登门拜访，了解企业网银使用情况，同时积极引导客户使用企业网银办理各类结算业务、代发工资、转账汇款、购买理财产品等业务，提高企业网银产品附加值。

（卢红波 韩杨发）

农行温县支行 县域主流银行地位日渐突出

本报讯 近年来，温县农行坚持以服务地方经济与三农发展为己任，努力开拓创新，不断壮大资金实力，并围绕县域四大怀药、麦种流通、粮食加工、农业生产、农副产品销售等行业为重点，加大信贷支持力度，为推动县域经济发展作出了应有的贡献。截至目前，该行各项存款余额达到79494万元，较今年年初净增1.9亿元，增量市场份额达到80%，存量、增量均居当地四大行首位，雄厚的资金实力为支持经济快速发展奠定了坚实的基础。

近三年，该行累计投放贷款16188万元，其中法人客户贷款7390万元，农户及个人贷款8798万元，有力推动了地方经济的快速有效发展。为加大惠农贷款投放力度，该行强力实施特色村、专业村整村推进，以收入稳定、信用度高的农户为贷款投放主体，借助惠农卡平台积极发放农户小额贷款，得到广大农户的热烈欢迎。目前，该行小额农户贷款惠及农户5028户，使农民户均收入增加近1.5万元。同时，该行积极支持农副产品加工业的发展，带动了当地产供销一条龙模式的建立和城乡经济一体化程度的提高，累计向平安种业、建国怀药、怀鑫饮品等15户县域中、小企业投放贷款5190万元，辐射带动1.5万青年农民创业。

（卢红波 王呈祥）

农行博爱县支行 代理国库集中支付业务

本报讯 7月18日，农行博爱县支行与人行博爱县支行正式签署代理国库集中支付业务清算协议。

据悉，人行博爱县支行发出代理国库集中支付业务招标通知后，博爱农行积极上报相关材料，并多次到县人行汇报农行代理国库的优势，最终成为国库集中支付业务独家代理行。



图为签约现场。

陈同仁 摄

农行站前路支行 激情晨会促服务提升

本报讯 为进一步提升规范化服务水平，农行站前路支行组织各营业网点开展了“激情晨会”比赛。该行此次晨会比赛严谨、规范，富有激情，各网点从列队、整装、安排工作、游戏互动、开门迎宾等各环节均经过精心排练，每个网点都呈现出各自不同的特色，达到了利用晨会营造氛围、调动激情、安排工作的目的，展现了农行员工的风采。

（卢红波）