



## 狠抓风险防范 确保规范经营

# 农行焦作分行筑牢安全堤坝

●新闻快递

## 农行武陟支行 加大三农支持力度 助推地方经济发展

**本报讯** (记者孙闻河 通讯员卢红波) 为向广大客户提供优质、高效、安全的办公环境,确保安全经营,日前,农行焦作分行结合当前形势,在全辖范围内开展以“安全无小事,责任大如天”为主题和以教育、培训、检查、演练为内容的安全生产月,取得了良好效果。

风险防范是银行基础管理的重要内容。为使广大员工进一步增强安全意识,该分行提出了“主管行长讲安全”、“一把手讲安全”的要求,让市分行和县级支行行长、主管副行长分层次对全体员工进行一次安全形势教育,并通过案例学习,让广大员工全面了解当前面临的严峻安全形势,深刻理解和上级行和监管部门对案件

风险的高压态势,提高思想认识,筑牢心理防线,把“安全无小事,责任大如天”的安全意识真正落实到每一位员工的日常工作和操作中,坚决杜绝违规现象的发生。

查找薄弱环节是防范风险的重要手段。针对案件易发环节,该分行在全行范围内开展了一次全方位安全检查,明确将一线操作是否合规、安防设施是否落实、安全制度是否执行、安全检查是否到位等作为检查重点内容,并将检查内容细化为41个检查项目,逐网点逐项开展拉网式检查。同时,该分行通过远程监控中心,每天抽查一个支行,对所辖营业网点中午营业状况进行重点检查,并由市分行行长、主管副

行长利用周末时间到监控中心调阅监控录像,做到检查全面、标准严格、不留死角。

安防演练是应对突发事件的必要措施。为做到有备无患,该分行在每个网点组织开展了多次现场防暴演练,做到有方案、有记录、有照片、有视频,并通过现场模拟形式回放犯罪分子作案场景,对演练情况进行点评,确保收到实效。同时,在全省农行系统率先对所辖营业网点逐个建立了安全防范设施档案,内容主要包括网点内外环境照片、技防、物防设施,上级行历次检查及整改情况,安防设施达标情况等内容,并实行动态管理,及时发现问题、消除隐患。严格培训才能确保安全措施落实到位。为

让风险防范意识入脑入心,该分行将总分行、银监部门及公安部门下发的安全保卫应知应会知识汇编成专题学习资料,下发至每位一线员工;将安防知识作为网点晨会必讲内容,并组织全体一线员工参加安全知识达标考试,凡考试不合格的限期补考,补考仍不合格的待岗学习,直至通过达标测试方能重新上岗。同时,该分行开展了全面的营业网点、自助设备安全评估“回头看”活动,对发现的问题及时整改,切实做到防患于未然。

长期严格的风险防范使农行焦作分行的内控管理水平不断提高,实现了多年安全经营无事故。

●助您理财

## 工薪族如何理财

对工薪族来说,收入主要有两个来源——工作收入和理财收入。一旦有了理财的本钱,就不能只靠工作收入了,应逐步提高理财收入在总收入中的比重,只有这样才在不影响现有生活质量的前提下,积累更多的财富。金融理财人士建议工薪族把握以下理财原则:



### 理财的三个环节

- 1.以攒钱为重点:挣一个花两个一辈子都是穷人。一个月强制拿出10%的钱存在银行里,很多人说做不到。那么如果你的公司经营不好,老总要削减开支,给你两个选择,第一是把你开除,补偿两个月工资,第二是把你一万元的工资降到九百元,你能接受哪个方案?99%的人都能接受第二个方案。那么你自己做个强制储蓄,发下钱后直接将10%的钱存入银行,不迈出这一步,你就永远没有钱花。
- 2.以生钱为重点:基金、股票、债券、不动产。
- 3.以护钱为保障:天有不测风云,谁也不知道会出什么事,所以要给自己买保险,保险是理财的重要手段,但不是全部。生钱就像打一口井,为你的水库注入源源不断的水源,但是光有打井还不够,要为水库修个堤坝——防止意外、住院、大病。因病致贫,因开车撞人而倾家荡产的例子并不在少数。

### 理财方程式=50%稳守+25%稳攻+25%强攻

理财工具=储蓄、国债、基金、股票、人民币理财产品、外汇理财产品、信托产品、保险,还有黄金、收藏品、房产等。

请根据以上理财方程式和理财工具,选择自己的理财方案。

选择理财方程式:50%房产、储蓄、黄金;25%股票、基金;25%保险。

### 如何进行资产配置:个人的水库应该分成三份

- 第一份:应急的钱,六个月至一年的生活费。存银行,活期、定期,或者货币市场基金。
- 第二份:保命的钱,三至五年生活费,定存、国债、保险。
- 第三份:闲钱,五年到十年不用的钱,只有这种钱才可以买股票,买基金,做房地产或者进行其他投资。

卢红波

●产品看台

## 消费分期付款业务

金穗贷记卡消费分期付款业务是指中国农业银行根据持卡人的申请,向商户一次性支付持卡人(或服务)的消费资金,并根据持卡人要求将消费资金分期通过持卡人贷记卡账户扣收,收取一定的分期手续费,持卡人按照每月入账金额进行偿还的业务。

特点:1.申请该业务的消费可不受消费地点和商品服务的限制,只需交易符合农行条件,每月支付一定手续费,即可申请办理。2.分期付款按期偿还还不收取任何利息。3.分期付款手续费按期收取,持卡人若提前还款更省钱。

适用人群:分期付款业务只向贷记卡个人卡主卡持卡人提供。

适用条件:人民币单笔消费交易金额最低为500元,最高为持卡人信用额度(不包含临时额度调整和超额还款的部分)。可选期数:提供3期、6期、9期、12期和24期自由选择(每月为一期)。

卢红波

## 业务操作循规章 人性服务受欢迎

“这是我丈夫存的钱,现在他不在了,为什么不让我挂失?”农行沁阳西向分理处安静的营业厅内突然响起高亢的质疑声,吸引了在场所有人的目光。西向分理处的大堂经理部小刚和会计主管任红艳听到后快步走到客户身边了解情况。

据了解,原来客户的丈夫出车祸去世了,但丈夫生前在农行存款的存单却怎么也找不到了,妻子今天来银行是想办理丈夫的存单挂失业务。情况了解清楚后,任红艳向客户详细解释了银行挂失的相关规定,告诉她需要提供遗产继承手续才可以挂失,并向客户建议到市公证处办理遗产继承公证手续或向法院申请对遗产进行判决。

当客户把办理好的遗产公证书拿到西向农发行时,工作人员发现公证书中遗产继承人共有三人,分别为存款人的父亲、母亲和妻子,便告诉客户:“还是不能挂失,因为所有遗产继承人需要同时到场签字才可以。”客户的眉头再次紧锁,因为父母因年龄大且长年卧病在床,根本无法来银行办理相关手续。

面对难题,农行西向分理处采取人性化服务措施,利用中午下班时间,派工作人员上门与存款人父母和妻子同时见面,在客户家中现场办理了存款挂失业务,并最终支取出存款,受到客户全家人的称赞。

郑治国

●一线风采

## 客户的满意 我们的追求

——记农行和平中街支行大堂经理、内训师张丽华



平实中透出干练,举止间蕴含修养,个子虽不算太高,却处处透露着农行人应有的素质,她就是农行和平中街支行大堂经理、全市农行首批文明标准服务内训师张丽华。用张丽华的话说“每个岗位都是一个练功的舞台,都是一次锻炼的机会”。正是这种工作态度,她多次荣获市、县两级先进个人,2009年取得省分行优秀

内训师资格,2010年被省分行评为“青年岗位能手”。

2009年对于张丽华来说是脱胎换骨的一年,内训师培训的内容完全颠覆了她固有的观念。回忆起内训师培训,她戏称“魔鬼式的训练”。经过严格培训,她终于领悟了促进农发行发展的理论依托和最佳途径,她恨不得马上将这些全新的服务理念传递给广大。

## 真诚服务赢客户 安心得利在农行

7月份的一天,农行建设路支行营业大厅门外走来了一对六旬夫妇。大堂经理刘丹像往常一样迅速来到门口拉门迎宾,而走进这么一看,刘丹连忙道:“叔叔、阿姨欢迎您再次光临,请问您需要办理什么业务呢?”老伯显得有些意外,说道:“姑娘好记性啊,我们只来过一次,又时隔这么多天,你还记得我们啊?”刘丹边微笑着应声边请这对夫妇来到贵宾室坐下。一杯热茶捧在手中之后,老伯说:“今天我跟你阿姨来是要买你们农行的‘金钥匙’。”刘丹微笑着说:“是您天来的时候我给您介绍的金钥匙·安心得利理财产品吧。”“对对对”老伯连连说道。“姑娘啊,不瞒你说,那天你给我们耐心细致地介绍了大半个钟头,本来我跟你阿

姨就要买的,但转念想想又怕没有货比三家吃了亏,就决定再到其他银行去了解。跑了一圈下来,还是觉得农行的‘金钥匙’好,收益率高还保本,非常适合我们。我跟你阿姨辛苦大半辈子了,攒了这10万块钱,就想着能稳稳当当多得多利息。以前我们只知道存个定期,现在才发现这理财产品一年下来要比存定期利息多1000多元啊!”老伯脸上露出了灿烂的笑容。

谈及刘丹陪着这对夫妇办理了理财产品购买业务。临走时,一直没怎么开口的阿姨笑着说:“你们的服务真好,人也是个长得服务空姐似的。”老伯也连忙接着道:“而且,你们这理财产品的名字也起的好,真的是让我们‘安心得利’啊!”

王贝

## 农行沁阳支行 抓牢基础管理 促进安全经营

**本报讯** 农行沁阳支行始终坚持以上级行一系列治行方略、经营理念和管理要求为指针,以大内控建设为重点,以风险管理为核心,以培育合规文化为主线,大力倡导“依法经营管理,合规创造价值”的理念,狠抓思想教育,增强防范意识;完善规章制度,构筑安全屏障,在促进业务经营快速发展的同时,实现了连续10年安全经营无事故。

今年年初以来,该行以上级行“基础管理提升年”活动为契机,把抓基础管理、促安全经营放在各项工作的首要位置来抓,与业务经营同布置、同落实、同考核。一是在全行员工中广泛开展宣传发动,使广大员工充分认识到基础管理工作的重要意义,并牢固树立基础管理工作无小事,从我做起,从每一件事做起的合规意识。二是深入开展自查自纠,要求全行员工从自己的言行中,从日常的操作中,从合规执行中认真查找自己存在的问题与不足。三是按业务条线认真梳理制度建设与执行中存在缺陷与漏洞,对发现的问题制订了切实可行的整改方案和措施,将整改的要求落实到具体人员。四是完善相应的制度。五是与各网点的负责人和员工层层签订了《案防责任书》和《合规执行承诺书》,并制定考核办法,与绩效工资和年终评优评先挂钩考核。(郭自清)

## 农行建设路支行 强化安全保卫工作 营造良好经营环境

**本报讯** 今年年初以来,农行建设路支行紧紧围绕业务经营中心,坚持科技保卫、专业保卫理念和“预防为主”原则,狠抓安全保卫检查监督,积极实施规范化、精细化管理,为全行改革与发展营造了较好的内外环境。

加强组织领导。该支行党委高度重视安全保卫工作,成立了以党委书记、行长为组长的“三防一保”领导小组,并将安全保卫工作纳入全行业务考核体系,为实现无诈骗、无抢劫、无盗窃、无涉抢、无火灾“五无”目标提供了组织保障。

落实安全责任制。该行安全保卫工作坚持“谁主管、谁负责”的原则,行长与网点主任、部门经理之间,网点主任与员工之间,部门经理与重要岗位人员之间,层层签订了《安全保卫责任书》,完善了各单位安全保卫领导小组,明确了安全责任。

加强教育培训。该行制订了安全教育学习计划,认真开展典型案件的警示教育,引导员工自觉落实安全保卫规章制度,并从实战出发,组织各营业网点开展突发事件预案演练,不断提高全员风险防范能力。(王贝)

## 农行武陟支行

# 综合服务提形象 业务经营结硕果

今年年初以来,农行武陟支行充分借助市分行开展的周播台赛、积分竞赛、重点业务及重点产品竞赛活动,以存款工作为重点,以中间业务收入为亮点,通过优化资源配置,提升综合服务水平,加大营销力度等措施,实现了各项存款、中间业务在当地四家行“双第一”。近日,在省分行对112家县域支行A类行的综合考评中,该行以得分98.4分的成绩排名第一。

以综合营销为依托,推动存款总量不断提升。该行按照省分行“三分”营销模式的要求,积极做好客户分类工作。建立健全了详细的黄金客户台账,针对客户需求,积极为其提供信用卡、网上银行、短信通、手机银行等一揽子金融服务;该行还积极与财政、税务、工

商等部门紧密结合,加强横向沟通,及时掌握新设立企业信息,建立营销目录,依托企业网上银行、转账电话、现金管理平台等金融产品安全、便捷的优势,积极向客户推荐,有效带动了新增基本账户及其他结算账户数量的不断增加。同时,该行将理财产品的高收益性、高流动性、高稳定性作为吸引中高端客户及企业的亮点,提前做好产品预约和售后服务,实现理财产品与储蓄存款、对公存款的良性互动。截至目前,该行累计销售各类理财产品50894万元,储蓄存款、对公存款、各项存款在当地四家行占比分别达到51.84%、35.27%、47.19%,均居第一位。

以产品服务为突破口,带动中间业务收入快速增长。该行通过加大柜面开卡、强化代

发工资户批量发卡以及党政机关公务员、集团客户中层以上干部信用卡营销,有力推动了借记卡、信用卡的发行;并通过积极开展网上银行、转账电话、手机银行等电子银行业务,实现了网上银行、转账电话、手机银行等电子银行业务的快速增长;同时,积极做好已开办农发行电子银行业务客户的跟踪服务工作,提高客户使用效率;另外,该行加强与保险公司的深度合作,积极开展营销训练营活动,提升员工保险代理营销技能。该行还依托对公客户资源,积极为客户提供财务顾问服务,在企业享受更加贴心、更加精细化服务的同时促进了投行业务收入持续快速增长。截至7月末,该行实现中间业务收入568万元,其中:银行卡业务

收入148万元;电子银行业务收入102万

元;代理保险业务收入158万元;投行业务收入74万元。

以窗口服务为保障,提升服务质量。该行强化岗位练兵,提高服务效率,靠高效率留住客户。每季度组织一次员工技能及业务知识考试,检验员工技能及业务知识水平,确保每位员工都能以娴熟、高效的技能为客户提供方便、快捷的服务;开展“微笑行动、赢在大堂”、“首问负责、到我为止”、“提高素质、提升品质”、“相伴成长、成就客户”四项主题活动,提高员工服务意识;设立党员示范岗,签订服务承诺书,调动员工主动服务积极性。上半年,在省分行“神秘人”检查中,该行50%网点进入全市农行前十名。

卢红波 韩杨发

