

●一线动态

对接企业 优化流程 筛选客户

农行焦作分行支持地方经济不遗余力

本报讯 (记者孙阎河 通讯员张方)日前,从有关部门传来消息,今年前8个月,农行焦作分行累计投放贷款16.74亿元,各项贷款较今年年初净增9亿元,较去年同期增加6.71亿元,增长额居全市四大国有银行第一、居全省18个地市级农行第三名。而这—成绩的取得,与该分行今年年初调整战略部署,全力支持地方经济的策略是分不开的。

今年年初以来,国家宏观调控力度加大、银根紧缩,为了充分发挥农行在推动地方经济发展中的重要作用,农行焦作分行新一届领导班子迅速制定新的发展战略,以“双百双千”活动为契机,将重点项目、中小企业、县域经济作为主要支持对象,通过对接企业、优化流程、筛选客户等措施,不断加大贷款投放力度。

对接企业是农行焦作分行支持重点项目

和重点企业的主要手段。为充分利用有限的贷款规模,加大贷款投放力度,满足企业信贷需求,该分行积极与行业主管部门和目标企业进行对接,先后为向焦煤集团公司、焦作万方、风神轮胎股份有限公司、沁阳广东兴发铝业公司、河南理工大、云台山、飞孟金刚石、天鹅型材、迈科冶金等优质客户提供了有力的信贷支持。据统计,前8个月,该分行共支持我市重点企业、重点项目30户,累计发放贷款7.34亿元,较今年年初增加5.95亿元,重点企业新增贷款占比达66.1%。

优化流程是农行焦作分行扶持中小企业的重要措施。针对中小企业融资难的现状,该分行坚持“早介入、早调查、早投放、早见效”的原则,缩短贷款流程,提高审批效率,把符合国家产业政策,有市场、有技术、有发展前景的中

小企业作为重点支持对象。同时,该分行通过银政座谈会、银企对接洽谈会、融资洽谈会等多种方式,加强与行业主管部门和广大中小企业的沟通联系,并积极办理小企业简式快速贷款、自助可循环贷款等融资业务。据统计,截至目前,农行焦作分行相继支持了黄河人实业、保和堂制药、永威安防、华辰机械、江河纸业、三羊木业、正龙制粉、海成化工等一大批有市场、有销路、有效益、成长型强的中小企业。累计支持中小企业74户,12.48亿元,较年初增加15户,2.81亿元,较去年同期增加19户、3.14亿元。

筛选客户是农行焦作分行给力县域经济的主要方式。为了在信贷规模上优先满足县域优质农业产业化企业的信贷资金需求,农行焦作分行积极筛选优质县域企业 and 专业合

作社,通过给他们提供支持来带动当地农业、农村经济发展和促进农民增收。据了解,截至目前,该分行县域贷款余额达18.13亿元,占全行贷款余额的67.5%,为河南平安种业有限公司等11户农业产业化龙头企业贷款2亿元,全力支持了河南菌香和博爱县海林葡萄等一批农业专业合作社。同时,该分行重点实施农户小额贷款整体推进。截至目前,农户小额贷款达15538户、余额5.23亿元,较今年年初增加0.18亿元。

据悉,在下一步工作中,农行焦作分行将与我市28家重点上市后备企业开展对接,进一步完善信贷制度、优化业务流程、提高办贷效率、为企业提供高效便捷的金融服务,并继续加大对县域经济的支持力度。

农行焦作分行

强化管理保障运行

本报讯 今年年初以来,农行焦作分行为向广大客户提供方便、快捷、安全的金融网络服务,坚持信息技术与风险管理并重,严格技术标准,规范操作流程,实现信息系统安全稳定运行,全省上半年信息科技工作名列前茅。

该行对信息风险防范工作始终保持清醒头脑,坚持预防为主。一是定期开展信息科技案例教育,举一反三,引以为戒。二是层层签订信息系统安全生产责任状,明确目标,落实责任,防患于未然。三是建立信息科技应急工作机制,制订预案,每年对应急预案进行补充完善,定期组织辖内机构开展应急专项演练,堵塞安全漏洞。四是加大投入力度,改善机房环境。几年来先后投入1000余万元用于机房建设,增加关键设备,目前机房供电、空调、防雷等系统设备均达标;五是生产网和办公网运行状态实现远程实时监控,发生故障时网络设备图标颜色、声音、文字提示、手机短信四种方式同时报警。六是作好自律监管。每半年组织一次自律监管检查,查找隐患,立足整改。七是作好情况反映。作好重要时段和重大事件的系统运行报告,保持上下级之间工作信息的交流畅通。

(刘建昌)

农行武陟支行

力促中小企业发展

本报讯 今年年初以来,在流动性趋紧的情况下,农行武陟支行立足县域经济实际,积极向上级争取信贷规模,力助中小企业做大做强,取得了明显成效。截至8月底,该行中小企业贷款余额近5亿元,累计投放贷款1.2亿元,有力支持了农产品加工、生物医药、新材料、装备制造等行业的20余家中小企业。

为做好中小企业服务工作,该行紧紧围绕武陟县“十二五”规划,将产业集聚区内的中小企业及县委县政府确定的八大主导产业作为服务重点,利用政府搭建的银企合作平台,及时将农行信贷产品的准入条件、服务对象、性能和特点等向中小企业进行推介。同时,该行针对中小企业融资需求“短、频、快、小”的特点,适时推出房地产抵押、担保公司担保、贷款户联保等多种融资方式解决中小企业担保难题。另外,该行还为中小企业客户提供结算与现金管理、电子银行、投融资顾问、代理业务和咨询分析等综合延伸服务链,帮助小企业全面了解市场行情,加强资金管理,降低财务成本,提高经营效益,有效防范经营风险,受到了广大企业客户的赞誉。

(卢红波 韩扬发)

农行焦作分行

省行知识竞赛拔头筹

本报讯 近日,农行焦作分行组织人员参加了全省农行“金融市场业务、信用卡业务及外汇业务”三场知识竞赛,最终以200分的绝对优势,夺得19家二级分行第一名的荣誉。

今年年初以来,农行焦作分行不断强化员工培训工作,激励员工业务学习,通过四项措施,提高了员工综合业务素质,为知识竞赛取得优异成绩奠定了坚实基础。一是以知识竞赛为契机,促进员工岗位练兵;在接到省分行相关文件后,市分行立即成立了相关组织,制订了推进计划,广泛宣传发动,要求各单位认真组织,利用业余时间积极组织员工学习,备战技能大赛,有力地推进了员工业务素质的提高。二是开展技能培训,健全日常学习制度。技能是力量,知识是保障,练习好技能,学习好业务知识,才能服务好客户、促进业务发展。为此,该行每月至少举办一次集中培训班,每季进行一次业务技术测试和业务知识考试,建立和完善员工技术等级档案,实行星级考核管理;三是开展了服务及营销技能导入活动,对一线柜员全部进行轮训,以文明标准服务及营销技能导入为契机,巩固服务成果;四是加强督促考核,市分行把各支行、部室、网点内部学习作为一项考核内容,每月现场抽查2个单位,对内部学习达不到要求的纳入条线考核进行处罚,保证了学习时间和效果。

(卢红波)

农行站前路支行

电子银行营销入高校



近日,农行站前路支行深入到我市高校校区开展“有礼享更精彩”电子银行产品营销体验活动,仅一周时间,该行为高校学生开通个人网银近1000户,受到广大学生的欢迎。

图为活动现场。

李朋 摄

●一线风采

对客户「三心一意」的她

记农行站前路支行民主南路分理处个人客户经理孟利娟

在农行站前路支行民主南路分理处有这样一位个人客户经理,说话温声细语、待人笑容可掬、办事“三心二意”,许多到该分理处办过业务的客户都对她留下了深刻的印象。她叫孟利娟,是一名普普通通的农行员工,工作中她用“细心、诚心和耐心”赢得了一大批忠诚的客户,凭借着个性化服务中的“新意”和以客户为中心的“会意”取得了广大的客户的认可与好评,营销业绩稳步攀升。

“细心”赢得客户

在与客户接触过程中,只有细心的捕捉每一条信息,才能为客户提供更好的服务。孟利娟的工作就是每天都要与客户直接打交道,在服务方式上,她采取“一户一策”,对优质个人客户进行梳理排队,根据客户资金运转情况,提供个性化的营销服务方案。今年1月份,在为—位客户办理贵宾卡时,细心的她发现该客户的借记卡上有50万元存款,且3个月没有发生动账,孟利娟就根据客户资金特点,建议客户办理了“双利丰”金融理财产品。几个月后,这位客户再次来办理业务时高兴地说道:“谢谢你,你的一个建议让我多得了1000多元的收益,以后我有钱还会存到这里。”目前,该客户账面留存余额达到350万元。

“诚心”打动客户

在与客户打交道时,只有和客户坦诚相处才能树立金融企业良好的形象,从而产生品牌忠诚。工作中,孟利娟就是凭着对客户真诚,得到了一个又一个客户的认可。今年5月份,她偶尔听到一个朋友说某公司破产清算完毕,准备给下岗工人支付赔偿金。她多方打听,托朋友、找关系,联系到该公司分管该项工作的经理,但由于该公司经理与孟利娟并不熟识,任凭她如何承诺服务也没有得到明确结果。为表示自己的真诚,孟利娟经常到企业帮助打扫卫生、接待到访下岗员工、宣讲赔偿政策。经过近3个多月的不懈努力,最终企业将3000多万元补偿款转入该行。

“耐心”感化客户

平时在对客户的服务中,她总是不厌其烦地接受客户的各类业务咨询,并随时注意倾听客户在办理业务中的意见和建议,听到不和谐的声音及时沟通协调,解决问题。有一次,一位客户拿着一张百元假钞,怒气冲冲地到网点大吵大闹,说几天前在该网点取了一张假币,今天必须给他解决,否则就要通过媒体曝光。见此情景,孟利娟满面微笑地走上前去,用和蔼的态度、婉转的话语,耐心地为客户作好解释。她晓之以理,动之以情,最终平息了客户心中的怒气,避免了误会的加深和投诉升级。

“新意”培养客户

个性化的服务需要新意,有新意的服务才能使客户感受超出预期的服务体验;同样是服务,她却为服务融入了新的内涵。为维护好重点客户,她定期进行电话回访,了解客户需求和建议,并会在客户生日、假日、重要节日为客户寄送蛋糕、贺卡及编发祝福短信;在客户出差时,主动帮忙接送孩子;在客户及其亲属生病时,及时探望,主动照顾。用她的话说“善待客户就是善待自己”,一个满意的客户不仅会购买你的产品,更会为你传播口碑。”

“会意”留住客户

客户经理每天要面对形形色色的客户,只有清楚地知道客户需要什么、客户在想什么,用礼貌和真诚的行动回应客户,才能使服务的过程更富有“人情味”。为此,孟利娟总会在力所能及的范围内尽量满足客户的合理要求。记得有一次,一个客户刚把5000多元的零币存入该行,后又接到家中电话急需用钱,但望着刚刚帮他整理过零币的柜员,以及许多等候办理业务的客户,他没好意思张口。孟利娟对这一切却早已看在眼里,她便走到这位客户的面前,会意地说:“多谢您对我们工作的支持,刚听您接电话,我们马上为您办理取款业务。”至此,该分理处又多了一名忠实的客户。

卢红波 李朋

中国农业银行

焦作

视频监控

送锦旗表谢意

近日,沁阳市崇义镇南山村两委领导将“为民办事 情深似海,心系农民 服务三农”的锦旗送到了农行沁阳支行,感谢农行小额贷款支持南山村农民走上了致富路。2009年以来,沁阳支行先后为南山村80余户农户发放了小额贷款200余万元,帮助南山村陆续建起了蔬菜大棚50余个。目前,沁阳支行又为该村新增了40余万元贷款,扶持农民走上了致富路。

张文敏 摄

科学管理 积极创建

今年年初以来,农行焦作分行继续按照全省文明单位评选标准要求,坚持“两手抓,两手都要硬”,坚持将文明创建作为提升核心竞争力和经营活力的内在动力,使文明创建活动贯穿经营发展全过程,有力地促进了全行各项业务快速稳步发展。图为市文明办主任张爱华(左二)、市文明办创建科科长张瑞(左一)等在农行焦作分行查看文明创建情况。

卢红波 摄

农行基金定投 圆您财富梦想

中国农业银行推出的基金宝——定期定额定投业务,适应人群广泛,从喜欢稳健的投资一族、规划长期理财的幸福家庭、没有时间购买理财产品的上班一族,到强迫储蓄的青年一族,都可通过办理这项业务,轻松实现置业、教育储蓄、养老计划等人生梦想。

农行基金定投的特点:

一、平均投资,分散风险

投资者可通过“定投计划”来投资市场,无论市场行情如何波动,每隔一段固定时间定额投资基金,长期累积下来,成本及风险自然会摊低。

二、百元门槛,小钱办大事

目前农行推出的基金定投业务,每月申购下限低至每期100元,不受单笔申购最低金额为1000元的限制。

三、定期投资,积少成多

投资者可能每隔一段时间都会有一些闲散资金,通过定期定额投资计划进行投资增值可以“聚沙成丘”,在不知不觉中积攒一笔不小的财富。

四、复利效果,长期可观

农行“定投计划”收益为复利效应,本金

所产生的利息加入本金继续衍生收益,通过利滚利的效果,随着时间的推移,复利效果越明显。

五、省时省力,省事省心

办理基金定投,只需到农行网点或农行网上银行办理一次签约手续,今后每期的扣款、申购均自动进行。而且投资者可以在网上直接进行基金的申购、赎回等所有交易,与此同时,网上银行还具备基金账户查询、基金账户余额查询、净值查询,变更分红方式等多项功能,投资者可轻松完成投资。

卢红波

所产生的利息加入本金继续衍生收益,通过利滚利的效果,随着时间的推移,复利效果越明显。

五、省时省力,省事省心

办理基金定投,只需到农行网点或农行网上银行办理一次签约手续,今后每期的扣款、申购均自动进行。而且投资者可以在网上直接进行基金的申购、赎回等所有交易,与此同时,网上银行还具备基金账户查询、基金账户余额查询、净值查询,变更分红方式等多项功能,投资者可轻松完成投资。

卢红波

警钟长鸣 防患未然

农行沁阳支行抓安防促经营

本报讯 (记者孙阎河 通讯员张文敏) 为了给业务经营发展提供有力保障,多年来,农行沁阳支行多策并举、有的放矢地开展安防教育活动,不断增强全员防范意识,提高全员防范能力。截至目前,该支行已经连续十余年实现了全行无案件的安全工作目标。

日常性教育是农行沁阳支行安防教育的重要措施。工作中,该支行要求基层网点每周集中学习时都要把安全防范教育作为一项重点内容,真正做到年年讲、月月讲、天天讲。长期的安防教育,使得该支行形成了“上下齐重视,人人讲安全”的良好氛围,全行员工时时刻刻都能绷紧安全经营这根弦。

抓针对性教育是农行沁阳支行安防教

育的重要环节。长期以来,该支行根据上级行安全保卫相关文件精神,结合自身实际情况,积极组织安全防范教育学习,坚持不懈地对安全保卫案例进行分析研究,认真分析业务经营中存在的盲点,及时地查漏补缺,保证安全教育的全面性。同时,该支行保卫部门统一每季组织一次防暴预案演练,结合各种突发案情制订和完善处置预案,协助各网点搞好演练,提高员工应对突发事件的处置能力。针对安全管理上的薄弱点开展的安防教育,使得该支行能够及时发现各个环节存在的安全管理问题,剖析症结,找出根源,并达到了用身边人、身边事进行教育的良好效果。

多样性教育是农行沁阳支行安防教育

的独有特色。在狠抓安防教育的同时,该支行紧密结合上级行的各项教育活动,深入开展了“合规文化执行年”、“案件风险排查”、“案件防控执行年”、“四无县级支行创建”等活动,在活动中,教育全体员工树立“经营必须安全,安全就是效益”的思想理念,明白“我与农行息息相关,安全与我密切相关”的道理,从而自觉履行岗位职责,严格遵守安全制度。

据了解,多年来扎扎实实的安防工作有力地促进了农行沁阳支行的业务发展,截至目前,该支行实现存款达14.9亿元,发放贷款3.4亿元,为当地经济社会发展作出了应有的贡献。