

编者按 2011年,农行焦作分行在服务三农、支持县域经济方面进行了许多有益地尝试,收到了显著成效。在创新服务三农模式方面,他们没有把服务仅限于投放贷款,而是为农民架起致富桥梁,急农民所急,想农民所想,从资金支持入手,到销路流向,全程参与,全程服务,用贴身服务赢得了农民的信赖。本报特从农行焦作分行服务三农的众多画面中,采摘两幅,以飨读者。

本报记者 孙阎河
本报通讯员 郑治国

“哪一次来,你都是空手而归。这一次,你无论如何得捎点回去,黄瓜、茄子随便拿。”看到前来村里回访的农行沁阳支行客户经理陈卫兵,沁阳市崇义镇南山村支书荣立堂二话不说,非要拉着他到自家的蔬菜大棚里挑点菜不可。

农行的客户经理为什么这么受欢迎呢?话还得从两年前说起。当时,南山村经过土地流转,共集中560余亩土地,成立了南山种植专业合作社,准备引导村民搞纯绿色无公害蔬菜种植项目,并专门安排人员到山东寿光考察,选定了寿光第六代日光温室大棚作为南山种植合作社下一步的发展方向。但是,由于建设这种大棚一个需要投入资金10万元,成本很高,所以,资金问题成为摆在南山村两委班子和部分蔬菜种植户面前一道过不去的坎。

就在这关键时刻,农行沁阳支行崇义分理处得知了这个消息,马上向上级支行领导进行

●一线传真

本报记者 孙阎河
本报通讯员 卢红波

耕耘不辍三农情

记农行武陟支行小额农贷负责人魏和平

在农行武陟支行有这样一位小额农贷负责人,他对辖内近244个村庄,542个各类农业合作社,3281户农户了如指掌。近3年来,在他的带领下,该支行累计发放小额农贷2.18亿元,累计发放户数7899户,且从未出现一笔损失资金,贷款收回率均达99%。他,就是在50岁时才接过小额农贷业务的老员工魏和平。

2008年,随着农行“面向三农,整体改制,商业运作,择机上市”政策的落地实施,农行武陟支行正式开始办理小额农贷业务。面对三农业务部门对农村情况不熟悉、“银农”双方交往不多的现状,为了将业务迅速地发展起来,支行党委决定将这一重任交给年过半百,有着近20年信贷经验的魏和平。接到领导安排的工作,魏和平不顾自身患病、离家较远、家庭负担重的困难,毅然挑起了重担。

在多年的工作中,魏和平对农民有着深厚的感情,从事三农业务以后,他更是把农行的小额信贷作为服务当地农民的重要手段,不断优化服务、创新形式,积极为辖内农户提供信贷支持。

武陟县圪塔店乡邢庄村是武陟县远近闻名的大棚蔬菜种植专业村,但由于受资金影响,投入不足、规模不大,效益不高,多年来规模一直徘徊在50余座,农民种植大棚蔬菜的积极性受到了挫伤。为解决种植户的资金瓶颈,魏和平在深入调查研究的基础上,报经支行党委同意后,决定将该村作为整村推进重点村之一,并与该村村委、合作社、农户代表座谈、商讨,确定由村委牵头,成立以合作社主要股东为代表的推荐协管小组,制订了以风险补偿金形式向推荐农户担保,以及农户贷款采用多户联保模式的整村推进方案。之后,魏和平迅速抽调三农部精干人员12人,带队组成惠农贷款小分队深入该村发放贷款,对符合贷款条件的58户给予了贷款支持。经过两年多来的运作,现在,这个村支持的农户已由当年的58户发展到目前的127户,合作社入社社员由70余户发展到310户,大棚蔬菜由50余座发展到246座。

作为三农业务负责人,魏和平认真履行信贷岗位职责,严格执行信贷政策和原则,规范贷款操作程序。在实际工作中,他紧紧抓住贷前调查与贷后管理两个方面,要求客户经理不是走马观花式的简单转一圈,而是深入村庄、农户家中调查,全面了解客户的信用、生产经营情况。

正是在魏和平的严格要求下,支行避免了承贷一人使用、私贷公用、假担保、冒名贷款等行为和现象,有效防范了信贷风险,他 also 多次被上级行评为三农业务先进个人。

●产品看台

消费分期付款业务

金德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所购商品(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

三农贷款扶持大棚菜
客户经理变身经纪人

本报记者 孙阎河
本报通讯员 韩扬发

“这短短一周时间,就帮我们联系销售了十几万吨的白菜、萝卜和大葱,农行的客户经理简直就成了俺们菜农的客户经理了。”昨天,武陟县圪塔店乡高伊村菜农高化渊到县城办事,专门拐到农行武陟支行三农服务大厅,目的只有一个,就是对农行的三农客户经理说一声“谢谢”。

武陟县圪塔店乡高伊村是附近十里八乡有名的蔬菜种植基地,全村170户农户中,绝大多数都从事的是蔬菜种植。农行武陟支行开办三农小额贷款以来,一直把有产业支撑的特色村、专业村为金融扶持重点,积极进行整村(乡)推进式的农户金融服务,而高伊村一直是该支行重点扶持的产业村之一。

今年入冬以来,由于当地的白菜、萝卜、大葱全面丰收,导致这些蔬菜不仅价格下跌,销路也成了当地农民头痛的一件大事。得知这一情况后,该支行领导高度重视,立

即组织召开三农客户经理会议,重申农行就是要全力服务三农的宗旨,并指派素质强、业务精的三农客户经理与农行三农工作站人员,具体负责帮助菜农联系销售渠道。

在实际工作中,为了尽快解决缺少蔬菜收购商问题,该支行三农客户经理与三农工作站人员不辞辛劳,一方面到周边地市寻找讲信誉、有实力的蔬菜收购商,一方面到超市、集贸市场进行直接营销。短短一周,就帮助高伊村菜农销售白菜3万多公斤、萝卜2.5万公斤、大葱2.5万多公斤。不仅如此,该支行三农客户经理利用此次联系销售蔬菜的时机,还帮助高伊村与当地11个超市、9个集贸市场建立了直接对接销售关系,与郑州、焦作等地市的多家蔬菜收购商建立了长期的合作关系,彻底解决了菜农的后顾之忧。”

倾力发展县域金融
全力助推县域经济



农行焦作分行
深情答谢高端客户



卢红波 摄

●基层动态

多策并举打好服务牌

本报讯 今年年初以来,农行焦作分行加强服务质量监督、强化服务质量管理、严格整肃行风行纪,有效提升了全辖服务水平。

为有效约束全辖网点员工服务行为,该行巧用“三种人”加强网点服务监督。该行聘用“神秘人”定期对网点明察暗访;组织“自己人”按月调阅监控录像,查找柜员工作漏洞,印发服务征求意见表等资料;恳请“社会人”对农行服务提意见,以便改正和提高服务质量。

为强化服务质量管理,该行推行了“三分”营销服务模式,把差异化营销、个性化服务作为提升优质客户竞争力、推进零售业务转型的突破口,逐步建立了以客户分类、产品分包和服务分层为主要内容的“三分”营销服务新模式,实现了由“以产品为中心”向“以客户为中心”的转变。

此外,该行整肃行风行纪,严格执行《网点文明标准服务手册》、《焦作农行网点文明标准服务导入实施方案》及“服务品质提升年”活动的各项规定,对违反规章制度的责任人从严从快处罚,维护了制度的尊严,遏制了员工的不良行为,有力促进了全辖服务质量的提升。

(卢红波)

巡回培训促业务发展

本报讯 为进一步普及电子银行业务知识,提高基层合规操作能力,农行焦作分行派出骨干力量,利用晚上时间深入基层,举办了七场电子银行业务知识专题巡回培训,累计培训网点主任、大堂经理、客户经理及柜员等人员400余人,为促进业务发展奠定了坚实基础。

该分行党委高度重视此次培训工作,要求培训紧紧围绕业务发展中的风险点、难点,不拘形式,力求实效,着力提高广大员工业务素质。电子银行部对培训时间、参训人员及培训的准备和组织工作予以明确,并提前将培训课件发至每个培训行,授课人员在教材准备上更加贴近业务实际,重点讲述新系统操作和相关制度规定,将实际操作中需要注意的问题进行集中提示,便于柜员理解和记忆。各支行领导带头,积极组织人员按时参加培训。为活跃现场气氛,调动大家的积极性,培训期间还采取了现场有奖问答等形式,整个培训内容翔实、贴近实际,效果突出。

(卢红波)



消防知识培训进银行

为了增强员工的安全意识,近日,农行焦作分行邀请河南省消防宣讲团贾圣教教官,为市分行机关全体人员上了一堂生动的消防安全课。

图为培训现场。

和先锋 摄

狠抓防控保安全运营

本报讯 岁末关是案件高发期,也是案件防范的关键时期。农行武陟支行积极采取警示教育、员工行为排查、开展突击检查、加强自助设备管理等措施,确保年末安全经营无事故。

该行从警示教育入手,组织全体员工观看省银监局摄制的《合规警言》,增强员工合规操作意识;对全行员工是否参与高息集资,信用卡套现、代客理财、违规参与担保公司等行为开展了自查与排查工作,抓好队伍建设;抽调精干人员,多次采取突击检查的形式深入六个营业网点,对柜员现金箱、印章管理、重要空白凭证、临柜业务操作等情况进行突击检查,并调阅重要时段监控录像,查看柜员合规操作情况,加强对临柜操作人员的行为动态管理;及时与自助设备服务商联系,对机器做好预防性维护,自助设备管理员增加对自助设备的巡视次数,定期对设备内外的污渍、张贴物进行清理,确保自助设备安全运行。

(韩扬发)

强化合规建设 严格内控管理
农行沁阳支行连续十年无事故

本报讯 (记者孙阎河 通讯员郑治国) 今年年初以来,农行沁阳支行牢固树立大内控的经营思想,以“合规执行年”、“四无县级支行创建”、“案防制度落实年”、“基础管理质量提升年”等活动为载体,强化内控管理,截至目前,实现连续十年安全经营无事故。同时,该支行今年成功跨入无经济案件、无内部员工刑事犯罪、无员工重大违规违纪行为、无责任事故的“四无”县级支行行列。

合规建设是银行确保安全经营的前提。为了构建合规执行、合规决策、合规操作的合规文化,该支行通过组织全体员工深

入学习银监局和农行内部的各项规章制度,到当地反腐败教育基地观看《合规醒言》、《镜鉴》等警示教育片,开展“合规文化建设大讨论”活动等措施,强化员工的合规意识。同时,逐级层层签订《合规承诺书》,对合规执行与操作进行职责规定与责任划分;认真制订整改方案,并严格按照方案对存在的问题进行全面整改,确立合规文化建设的长效机制。

“四无县级支行”创建活动是强化内控管理的载体。为了确保创建活动的顺利进行,该支行通过行务会、全员大会、周四例会、座谈会等形式,向全行干部员工阐述创建“四无”

的重要性和必要性;通过每周定期向员工发送安全、合规方面的短信,提醒大家时刻牢记讲安全、讲合规;通过在机关大院、办公楼楼道和走廊上制作体现农行风险理念、管理理念等内容的墙体喷绘,以及在每个网点柜台内外墙壁上均张贴农行合规文化宣传海报,来营造浓厚的合规氛围。一位员工感慨地说:“现在不论走到哪里,都能让自己时刻不忘合规文化建设。”

严格内控检查是内控管理取得实效的重要保障。为了确保检查效果,该支行为每个条线印发了大内控检查的明细内容,明确了检查与管理的内容,突出检查重点和风险环

节,要求各部门在检查中做到发生问题的原因没查清不放过,责任人没有受到教育不放过,责任人没有受到相应的责任追究不放过,问题没有得到彻底整改不放过,周围的同志没有受到警示不放过。同时,该支行每月进行一次“扫雷”行动,重点对账户开立、使用、销户等环节进行检查,加大对屡犯不改问题的违规积分处罚。

长期以来,该支行高频率、高强度的合规教育和督促检查,在内部始终保持了案件防控的高压态势,有效地促使员工树立了不愿违规、不敢违规、不能违规的自觉意识,为全支行的安全经营和业务发展奠定了坚实基础。