

打造县域领军银行 提高金融服务能力

农行焦作分行全面推进金穗“惠农通”工程

本报讯 (记者孙阎河 通讯员乔瑞轩) 为了强力打造县域领军银行形象,有效提高金融服务三农能力,日前,农行焦作分行根据上级行要求,决定全面推进金穗“惠农通”工程,建立省、市、县、乡、村五级惠农金融服务网络,把惠农金融服务延伸到乡镇、村所,为广大农民提供足不出户、方便快捷的基础性金融服务。

近年来,农行焦作分行坚持服务三农的方向和定位,在大力发展惠农卡、农户贷款和代理新农保、新农合等业务的同时,着力加强农村服务渠道建设,通过在农村布放转账电话、POS机等电子机具为农民提供转账、消费和小额取现等金融服务,有效缓解了我市广大农村金融服务渠道不足的瓶颈,探索出一条为农民提供基

础金融服务的新路径,逐步形成了大型商业银行服务三农的新模式。据统计,截至目前,该分行在全市电子机具的乡镇覆盖率为100%,行政村覆盖率为98.6%。

据了解,金穗“惠农通”工程是农行焦作分行在县域农村地区,以惠农卡为载体,以服务点为依托,以电子渠道为平台,以流动服务为补充,以提高农村基础金融服务覆盖面为目标,全面推进农村金融服务能力建设,为惠农卡持卡客户提供足不出户、方便快捷的金融服务。按照农行焦作分行统一安排,在全面推进金穗“惠农通”工程中,各县域支行将以惠农卡为载体,以电子渠道为手段,以农行核心业务系统为平台,依托新农合、新农保等代理项目,与外部单位和

个人合作,在卫生系统(院、所、室)、商务部“万村千乡市场工程”销售点、电信业厅、村委会等设立惠农服务点,确定代理人,布放转账电话、POS、ATM等自助设施,建立省、市、县、乡、村五级的惠农金融服务网络,把惠农金融服务延伸到乡镇、村所。

据悉,为确保金穗“惠农通”工程取得实效,农行焦作分行专门制订下发了《中国农业银行焦作分行金穗“惠农通”工程实施方案》,统筹安排工程推进工作,并要求相关部门和支行扩大外部合作的广度与深度,提高市场占有率,延伸服务半径,挖掘市场潜能。同时,落实金穗“惠农通”服务站分级分类管理,提高服务站的综合效能,统一金穗“惠农通”工程建设标准,并做好人

员培训、对外宣传以及风险控制工作。

据农行焦作分行相关负责人介绍,金穗“惠农通”工程的实施,延伸了农行服务触角,填补了农村地区金融服务空白,打通了农村金融服务的“最后一公里”,让广大农民足不出户即可享受到与城市人一样的现代金融服务。下一步,该分行将继续围绕城乡业务“双轮驱动”和服务三农总体目标,将金穗“惠农通”工程作为深化三农金融服务和打造县域领军银行的重要抓手,加大资源投入力度,严把工程建设质量,抓好业务联动发展,强化在农村金融体系中的渠道、科技、品牌优势,逐步构建独具农业银行特色的农村金融服务网络。

本报讯 (记者孙阎河) 昨日,记者从农行焦作分行获悉,农行武陟支行通过实施网点转型、开展综合营销、强化售后服务等措施,将发展电子银行业务,提高核心竞争力、提升业务分流率作为一项重点工作来抓,有效实现了电子银行业务的全面提质增效。截至6月底,该支行实现电子银行业务收入110.19万元,完成市分行计划的51.73%;电子银行业务分流率达到58.51%,电子银行业务收入、市分行计划完成率、业务分流率均居全市农行第一位。

实施网点转型是推动电子银行业务发展的前提。该支行按照上级行网点转型的要求,对所辖六个营业网点全部进行了功能分区,设置了迎宾区、现金区、非现金区、客户休息等候区、自助设备服务区、贵宾理财区、客户经理室等,并先后进行了“三分”营销模式导入及固化工作,促进员工营销理念由“以产品为中心”向“以客户为中心转变”,营销方式由“柜面交易为主”向“差异化、专业化营销”转变,营销模式由“单兵作战”、“单项营销”向“团队合作”、“综合营销”转变。同时,将员工职能进行细分,由客户经理做好电子银行产品推介工作,柜员做好电子银行业务办理工作,由大堂经理在电子银行体验区做好演示、演练工作,让客户亲身感受和体验农行电子产品的优势,提升电子银行产品的使用率、分流率,从而实现真正意义上的“功能分区、业务分流、客户分层、产品分销”。

提升员工能力是推进电子银行业务发展的基础。针对多数员工对电子银行知识了解不够的实际情况,该支行先后多次对网点员工进行电子银行管理制度、操作流程、营销知识等方面的集中培训,内容涉及网上银行、电话银行、转账电话、短信通、网上支付等多个方面,并注重在培训中深入剖析电子银行业务发展中的重点问题及关键要素,分步骤地进行讲解和现场交流。同时,该支行针对电子银行业务高风险的特殊性,强化员工对客户注册、客户身份识别、证书管理、反洗钱等环节的重视程度,提高风险防范意识和自我保护意识。

开展综合营销是推进电子银行业务发展的重要手段。为扩大电子银行产品覆盖面,该支行在利用宣传折页、网点LED进行宣传的同时,通过当地电视黄金时段滚动播放农行电子银行系列产品广告,大力宣传转账电话、企业网银、个人网银、个人电话银行、WAP手机银行等业务,并先后举办了“农行杯”欢乐新春知识竞赛、元宵节全城宣传、农行电子银行产品知识普及、“金e顺迎新春送贺礼”、“e市场赢头彩”电子银行走进专业市场,以及电子银行进产业集聚区、进社区、进商铺、进乡村活动。据统计,截至6月底,该支行新增个人网银3700余户,个人电话银行2800余户,个人手机银行2700余户,企业网上银行160户,企业电话银行70户,转账电话80户,其中,企业网上银行、企业电话银行新增数均居全市农行第一。

强化售后服务是推进电子银行业务发展的保障。为使成功营销后电子银行使用率、分流率得到进一步提升,该支行在拓展电子银行营销客户的过程中,把强化产品售后服务作为电子银行工作的出发点和落脚点,由支行电子银行负责人及网点客户经理专门负责售后服务工作,对签约农行电子银行产品后未曾使用的客户,扎实做好产品的开通与激活,并积极回访已使用签约产品的客户,及时解决他们在使用过程中遇到的问题,帮助客户掌握操作技能。前不久,一位客户初次使用电子银行转账业务遇到问题,一个电话,该支行工作人员就在第一时间赶到了客户家中,帮助客户顺利地完成了转账业务。这位客户高兴地说:“农行的服务这么周到,以后,电子银行我可以放心用了。”

农行武陟支行电子银行业务提质增效

实施网点转型 提高员工能力 开展综合营销 强化售后服务

●分行短波

业务运营响应平台上线

本报讯 “前台服务客户,后台服务前台”。长期以来,农行焦作分行秉承“客户至上,始终如一”的服务理念,不断提升服务品质。近日,该行成功上线了业务运营响应平台,有效解决了基层临柜业务信息反馈渠道不畅、响应效率低、服务标准不统一等问题,受到了基层员工和广大客户的广泛好评。

运营响应平台纵向建立了从网点发起,运营部门负责总体协调的逐级响应机制;横向建立了部门间联动响应机制,实现了各级行及相关业务部门、营业网点与管理机构的有效互动。在业务支持方面打破业务条线管理界限,整合业务管理资源,集中了全行各业务条线专家团队力量,统一规范处理流程,对基层反映问题受理、答复进行全流程管理,实现了对柜面业务实时在线快速高效响应。

运营响应平台的成功上线,建立了快速响应渠道和运行机制,确保临柜紧急问题的及时处置,大大提高了对营业机构的业务支持度,有效提升了网点服务能力。仅上线试运行期间,该行各条线专家依据制度,答复营业机构提交问题214条,解决疑难事项300余条,有效解决了营业机构面临的实际问题,提高了临柜作业效率和服务质量。

(乔瑞轩)

开展柜员“三基本”培训

本报讯 为提升柜面服务水平,提升柜员业务素质,农行焦作分行组织开展柜员“三基本”学习培训,即通过活动将柜员基本知识、基本制度、基本技能(以下简称“三基本”)学习培训工作科学化与常态化。

为将此项工作落到实处,该行根据上级行要求,结合自身实际情况,研究出台了《中国农业银行焦作分行柜员“三基本”学习培训实施意见》,对今后明确了学习的目标、培训的对象和培训的内容。采取“集中+分散”的方式,在全行范围内开展柜员“三基本”集中培训和学习,其中集中培训由市分行统一组织,主要是利用公休日、晚上等时间,采取当面授课、视频培训等方式进行;集中学习由各支行统一组织,主要是利用晨会、周例会、月例会等形式,采取当面授课的形式进行。对于应急性业务培训或部分重点业务培训,可采用网络、视频培训方式作为辅助培训方式。

通过开展“三基本”学习培训将切实提高柜面操作质量,增强风险防控能力,提升网点窗口服务水平,为广大客户提供更加高效、便捷的现代化金融服务。

(乔瑞轩)



图片新闻

激情“晨会”

近日,农行焦作分行举办了“焦作分行营业网点晨会大赛”,来自基层一线员工的精心演绎,将农行人“激情飞扬、团队协作”的风采,将农行人“客户至上、始终如一”的服务理念展现的淋漓尽致。

图①农行站前路支行欢迎您。
图②农行焦作分行领导与获奖代表合影留念。
图③农行五州支行感恩的心。
图④农行建设路支行的精彩展示。

乔瑞轩 摄

开展个人金融信息保护宣传月活动

本报讯 近日,农行焦作分行在辖内组织开展个人金融信息保护宣传月活动,向广大客户介绍个人金融信息的重要性和保护措施。为切实做好此次活动,该行统一在各网点LED显示屏滚动播放个人金融信息保护宣传月活动的宣传标语,设有LED显示屏的网点,制作相关标语进行悬挂,营造活动氛围。该行统一印制了个人金融信息保护宣传册和内部教育读本,向客户进行发放和讲解。同时,该行将内部教育读本发放到从事个人信息收集、加工、使用、处理岗位的人员,确保人手一册,并组织相关人员认真学习,严格按照相关要求规范日常工作操作。

(乔瑞轩)

开展领导干部廉政文化建设读书活动

本报讯 近日,农行焦作分行在辖内领导干部中开展廉政文化建设读书活动,推进廉政风险防控教育实践。本次读书活动的对象包括该行机关各部室副科级以上领导干部和县支行班子成员,活动学习内容主要是《现代企业廉洁文化手册》和《加强廉政文化建设,推进廉政风险防控主题教育学习资料汇编》。活动要求参加读书活动的人员要围绕廉政文化建设和廉政风险防控,结合个人岗位工作实际,撰写读书心得体会。

(乔瑞轩)

●金钥匙理财工作室

人民币“天天理财” 助您理出轻松好心情

由于较多理财产品受期限限制,虽然一些客户的银行卡账户上经常留存有一定的余额,但因生意周转需要,对这些普通的理财产品却不敢动。针对这一情况,农业银行适时推出人民币“天天理财”产品,在不影响客户每日账户投资资金正常使用的前提下,帮助客户提高账户收益。

人民币“天天理财”是一款以一天人民币“双利丰”个人通知存款为基础的新产品。具有本金安全,无风险;流动性好,不影响客户每日账户投资资金正常使用;收益较高,是活期存款收益的1.9倍等特征。适合于拥有一定额度短期理财资金需求的中高端个人客户。

人民币“天天理财”业务的办理和操作手续非常简便,客户只需要提供本人有效身份证件和农行借记卡,并与银行签订《中国农业银行“天天理财”协议》即可。签约后,客户只要将闲置资金存入签约的借记卡内,借记卡活期账户留存金额在人民币1万元(含)以上,最低转存金额在人民币10万元(含)以上,银行系统则每日自动将转存为一天通知存款,次日自动将本金和利息返还到借记卡账户内。这样,既为客户进行了理财,又不影响客户第二天资金的使用。

郑治国

激情盛夏 金钥匙

ABC 中国农业银行

● 银行里的小故事

换钱

“郎主任,今天下班别走了,我请客!”

“不行不行,为您服务是我们应该做的工作,怎么能让您请客呢?”

“为这一万多块钱,我都跑过好几家银行了,都没能存上,今天多亏您的员工帮我这个忙。啥也别说了,今天你们农行这个朋友我是交定了。”

看着柜台外客户满意的微笑,农行沁阳支行怀府中路分理处主任郎小钢和加班了整整一个中午清点零币的柜员文艳也高兴地笑了。

原来这个客户是做方便批发生意的,在销售中积攒了一万多零元的一元、五角等小币种零钞,由于数量太多,试着跑了多家银行均被拒绝兑换。该客户抱着试一试的心理到怀府中路分理处进行兑换,主任郎小钢、柜员文艳利用中午时间加班对客户进行了清点。经过这次兑换零币的“考验”,客户不光把自己的账户开在了怀府中路分理处,还成为怀府中路分理处优质服务的一名义务宣传员,走到哪说到哪,发动自己的亲戚和朋友也纷纷把账户开到了怀府中路分理处。

郑治国