

副市长李海松在农行焦作分行调研时强调: 加强风险防控 提升服务竞争力

本报讯 (记者孙阔河 通讯员乔瑞轩) 日前,副市长李海松在农行焦作分行调研时指出,近年来,农行焦作分行各项业务超前,社会形象良好,风控扎实,希望在今后的工作中继续为我市的经济发展提供强有力的金融支持。市金融办相关负责同志及农行焦作分行党委书记、行长卢跃进陪同调研。

今年年初以来,农行焦作分行紧紧围绕我市经济转型发展示范市建设,认真履行大型商业银行的社会责任,不断加大实体经济支持力度,各项业务取得平稳较快发展。据统计,今年上半年,该分行各项贷款余额39.66亿元,比上年末增加2.9亿元,增量排名我市四大国有银行第一;截至9月末,各项贷款余额为41.6亿元,比年初增加4.84亿元,增长13.17%。

调研中,李海松在听取了农行焦作分行的情况汇报后,对该分行为我市地方经济建设所作出的贡献给予了充分肯定。他指出,农行焦作分行在服务地方经济建设中经营成果取得了良好成绩,特别是去年以来各项业务持续快速发展,走在全市金融机构的前列,社会各界对农行的评价越来越高,农行的竞争力也明显增强。同时,该分行的风险防控工作也做得十分扎实。他希望,农行焦作分行在今后的工作中,要不断加大信贷投放力度,确保完成市政府下达的年度计划;注重优化资产结构,加大对优势项目、重点项目的支持力度,并采取有效措施,防范和化解金融风险,继续为我市的经济发展提供强有力的金融支持。

●基层动态

农行站前路支行 个贷业务营销效果好

本报讯 农行焦作站前路支行以个贷新产品为抓手,强化措施,狠抓落实,推动了个贷业务的有效发展。短短一个月时间,该行累计发放个人贷款531万元,并成功办理了农行焦作分行首笔“随薪贷”和理财产品质押贷款,为支行个贷业务开辟了新天地。

为推动个贷业务快速发展,该支行及时出台了《个贷业务大营销竞赛方案》,并组织全行员工对“随薪贷”和理财产品质押贷款等新业务进行了系统培训,并特邀市分行个贷中心的业务骨干为全行员工授课,使其了解产品的特点及营销技巧。该支行还对全行优质公存客户进行逐户筛选,将焦作市中级人民法院、焦作大学、市公路局等16个重点客户作为重点营销对象,对目标客户进行逐户走访,并印制了“随薪贷”的有关宣传资料,确保活动取得实效。同时,该支行积极以走进机关、进企业、进社区、进门店为主要内容的“四进”活动,对“随薪贷”、房抵贷等个贷产品展开专项营销,提升广大客户对农行金融产品的认知度。

(李朋)

●理财直通车

“随薪贷”随心贷

初秋的一个早晨,农行建设路支行营业部迎来了一位老客户。小李是某优势行业单位的正式员工,由于代发工资的原因,他已经是与建设路支行打过多年交道的老客户了。

“小李,你好!今天需要办理什么业务呢?”大堂经理赵学雯连忙迎上了刚刚进门的小李。

“赵姐啊,你前几天给我推荐的理财产品我得提前取出来了,可惜了这么高的收益啊。”说着,小李微微皱了皱眉头。

赵学雯察觉到小李的表情,关切地问:“有什么我可以帮忙的吗?”

“赵姐啊,你还真得帮我想想办法吧,我刚买完结婚用的房子,想装修,但手头也没什么钱了,想把理财产品提前取出来凑个装修费,但这一两万元钱哪够啊,我能申请什么贷款吗?”

听到这里,赵学雯会心地笑了,说道:“可以啊,随薪贷。”

小李有些迷惑不解地问:“什么?随心贷?”

“是薪酬的薪,个人薪资保障贷款,无须提供担保,手续便捷,贷款额度最低2万元,最高不超过200万元,可以用于买自用车、房屋装修等消费支出的。”

赵学雯话音刚落,小李就高兴地说:“噢!就是门口宣传海报上那个真‘薪’相‘贷’幸福相随的贷款产品吧?”

“是的,贷款手续很简便,还款也很灵活”

听到赵学雯这样的回答,小李的脸上露出了更加喜悦的表情,激动地说:“太好了,这个随薪贷真是随了我的心愿啊,我的理财产品也不用取了,我先回去准备贷款用的资料了。”

王 贝

警钟长鸣防风险

——农行沁阳支行“平安农行”创建活动综述

本报记者 孙阔河
本报通讯员 陈文君

针对当前银行业发展面临的严峻内外部安全形势,近日,农行沁阳支行结合当地实际,在案件预防和安全保卫工作上抓合规、强内控,出实招、讲实效,大力推动“平安农行”创建工作向纵深推进,确保为当地群众提供一个良好的金融服务环境。

强化学习树理念

银行风险防范是一项长期工作,需要常抓不懈。为了让员工克服松懈麻痹的思想,农行沁阳支行在活动中始终坚持“违规就是风险,安全就是效益”的风险理念,专门成立了创建工作领导小组,明确职责任务及工作流程,狠抓安全合规工作的部署和措施落实,以便及时

解决本单位安全保卫和平安创建工作中发生的各种问题,并组织全体员工认真学习关于案件防控和风险防范的有关文件,开展全行员工参加的安全保卫专题教育,提醒大家认清当前案防工作的严峻形势,进一步端正业务经营指导思想,增强忧患意识和案件防控能力,保证创建活动“广泛发动、深入推进”。

在此基础上,农行沁阳支行与全体员工签订了《安全责任书》,把安全保卫责任各个环节落实到了每一个人,在全行上下树立起“安全就是效益”的防范理念,增强了全体员工保障国家财产和自身安全的自觉性。

细化措施防案件

预防金融案件发生是银行风险防范的重中之重,为了突出重点加强防范,农行沁阳支行高度重视基层营业机构管理和员工行为管

理工作,把强化员工道德风险与操作风险控制作为最大的风险点来管理,并定期组织员工开展防诈骗、防抢劫等预案演练,邀请消防咨询专家讲解消防知识,定期对网点机构物防和技防设施、柜员库款、各类登记簿进行全面检查,及时对发现的问题进行整改,杜绝隐患。

与此同时,该分行制定下发《案防工作管理办法》,做到与业务工作同部署、同管理、同检查、同考核,以及对支行金库和网点案防设施、消防设备、监控中心和各个营业场所,进行重点管理,全面推进三化(标准化、制度化、精细化),三达标(物防、技防、人防)考评机制,做到警钟长鸣,筑牢安全防护墙,从“硬”层面强化“平安农行”创建活动。

健全机制促长效

为使员工充分认识到安全保卫、消防工作

对自身安全和农行运营的重要性,提高全员消防安全意识和处置突发事件的能力,农行沁阳支行全面加强安全保卫工作考核管理机制,从纵向和横向上落实责任,充分调动各级行、各部门加强安全保卫工作的积极性和主动性,形成上下联动、全员参与的良好局面,并逐级签订安全保卫责任书,逐级落实领导、部门和岗位责任,建立健全安全保卫责任体系;实行安全保卫工作量化考核,督促辖属机构把工作做在平时,制度落到实处。同时,该分行积极落实机关安全、业务条线安全保卫工作责任制,以及案件防范工作情况的考评,形成职责明确、层层落实的长效机制,努力营造“平安农行”建设工作的良好氛围,不断提升全行的规范操作和内部控制水平。



近日,农行河南省分行六五普法宣讲团在农行焦作分行进行普法宣讲,该分行市县两级行班子成员、营业网点负责人及市分行机关全体人员等200余人参加了大会。 李小艳 摄

●一线传真

本报通讯员 韩扬发

用心服务谱赞歌

——记农行武陟支行大堂经理毛杰

“毛杰,取款机把我的银行卡吞了,怎么办?”“毛杰,我的银行卡丢了,想挂失补办,该怎么填单子?”“毛杰,你给我推荐的理财产品收益就是好,能再给我推荐农行其他的好产品吗?”每天9时正式营业,客户进入农行武陟支行营业室,遇到问题就想到了毛杰。

毛杰是农行武陟支行的一名大堂经理,参加工作以来,她总是在客户迷茫时,为客户指明方向;在客户遇到困难时,及时施予援手;当客户不解时,去做耐心解释。正是这种立足本职,真诚服务,热心待客的服务态度,使其赢得了客户的信赖和称赞,并获得了上级行的肯定。今年年初以来,她先后两次被农行焦作分行评为“服务明星”。

真心服务客户

文明规范服务是金融行业永恒的主题,更是竞争取胜的法宝。从当大堂经理的那一天起,她积极学习农行金融产品,业务知识,向老同志学习服务方法和技巧;学习大堂经理服务规范及农行“赢在大堂,以客户

为尊,客户至上”的一系列服务理念;从统一着装、微笑服务、举止文雅、办事麻利等最基本的事项做起,她从严要求自己,最大限度地满足客户各种服务需求,树立农行服务形象。同时,她积极参与上级行及支行组织的各项业务技能培训,不断与大家探讨交流服务方式、服务技巧、服务细节等。

通过不懈努力,她熟悉掌握了金融产品、业务知识,在服务礼仪上做到了热情、大方、主动、规范,受到了客户的一致好评。

耐心赢得客户

农行武陟支行营业室处于武陟县城的繁华地带,周边既有行政事业单位,又有商铺,每天前来办理业务的客户很多,素质不一,大堂经理不仅要分流客户,留意客户的各种需要,推介适合的产品,还要及时化解矛盾,是一项劳心又劳力的工作。面对这些,毛杰没有烦躁,没有简单应付,而是将微笑挂在脸上,将热情融入行动中,耐心接待每位客户,遇到有疑难问题咨询的,总不厌其烦地解释。

今年3月份,一客户进入大堂,她即进行询问:“请问,您需要办理什么业务?”客户不耐烦地说:“来这里,除了取钱还能干啥?”面对客户的无理不睬,她耐心向客户解释,并引导客户逐个窗口办理业务,最终赢得了客户的称赞。

细心发现客户

农行武陟支行所在的区域内有四家相距较近的金融机构,同业竞争异常激烈。这就要求大堂经理不仅要做好服务,更要练就一双“火眼金睛”,做好优质客户的识别与转推荐工作,实现“赢在大堂”的目标。

为此,她利用“三分”营销模式的推广,将客户的识别与转推荐作为自己的一项重要工作。每日,在与客户的交流中,她都会从客户的举止、填单、频次等细节留意客户,对于不是农行的贵宾客户以及潜在客户,她都及时向客户介绍农行的各项金融产品,并及时做好转推荐工作。自参加工作以来,经她转推荐的贵宾客户有35个,日均存款400万元,营销理财产品600万元。



为确保“十八大”期间安全经营,农行焦作分行积极组织全辖农行系统进行营业期间、押运期间的防暴演练及消防演练。 和先锋 摄

结合网点转型 推动创建活动

农行焦作分行全面启动优质服务提升计划

本报讯 (记者孙阔河 通讯员乔瑞轩) 为了满足广大群众日益增长的金融需求,给更多客户提供优质满意的金融服务,日前,农行焦作分行积极响应银行业协会号召,结合目前正在进行的网点转型工作,全面启动优质服务提升计划,将“文明规范服务示范单位”创建活动作为一项长期工作,从现在开始一直贯穿到2015年年底。

为确保将活动抓出成效,该分行成立了由“一把手”任组长,班子成员任副组长,相关部门主要负责人员为成员的工作领导小组。该分行印发了《中国农业银行焦作分行创建银行业协会文明规范服务示范单位工作实施方案(试行)》,对创建活动目标、实施步骤及具体任务措施进行详细分工,并特别明确,通过创建活动,截至2012年11月末,争取有5个网点成为“焦作分行文明规范服务示范单位”;截至2015年末,创建全国十佳1个、全国千佳1个、省百佳2个、市十佳5个。

由于创建过程相对时间较长,该分行把活动分为准入网点创建阶段、持续提升及动态管理阶段、推荐上报阶段,并打破以往分层次推进的模式,将突出各阶段重点的情况下,使之穿插进行,相辅相成,全面推进。在准入网点创建阶段,该分行要求只有获得“焦作分行文明规范服务示范单位”称号的网点才有资格参选各级银行业协会示范单位的评选活动,并组成创建工作验收小组,采取现场检查(公开检查、召开座谈会)和非现场检查(听取汇报、查验申报材料和服务档案、调阅录像资料)的方式,对各支行的申报网点进行检查验收,然后,再参考市分行“神秘人”暗访结果,对申报网点进行综合考核。

在持续提升及动态管理阶段,该分行将对《银行业文明规范服务百佳示范单位考核标准》,对获得焦作分行文明规范服务示范单位的网点进行季评选、季表彰,以动态管理模式,在定期召开的总结大会上,对获评焦作分行文明规范服务示范单位的网点进行通报表彰奖励,对淘汰的网点进行通报批评和处罚。在推荐上报阶段,通过各级银行业协会组织“文明规范服务示范单位创建活动”,该分行将积极组织、择优上报,大力支持准入网点参评“市十佳”、“省百佳”、“全国千佳”、“全国百佳”等评选活动。

为顺利推进创建工作的开展,该分行还出台了一系列的奖励措施,将创建工作与支行和网点的绩效挂钩起来,奖优罚劣,鼓励基层网点的创建积极性。该分行负责人表示,这次优质服务提升计划是农行焦作分行打造一流零售银行的内在要求,是夯实零售业务发展基础,全面提升网点核心竞争力的必然选择。同时,创建工作是一项长期的系统工程,需要领导重视、部门协作,更需要常抓不懈地持续推进。农行焦作分行要借助此次创建活动,使自身的服务水平得到进一步的、持续地提升,为我市广大客户提供更加优质的、标准的、现代化的金融服务。

农行温县支行

积极推广“惠农卡”服务

惠农卡是农业银行为满足农户短期资金需求的新产品,集多种特色功能、多项优惠政策于一体。具有“一次办卡、终生受益、存款有息、全国通用”、“一次授信、循环使用、随借随还、结算方便”的便利,为了使广大农民真正得到惠农卡的好处,农行温县支行采取了五条措施,提高服务三农水平。

一是开展优惠活动。对惠农信用卡客户,安装转账电话减免押金,办理网银免k宝工本费,赠送手机银行口令卡,减免三个月消息服务费。二是充分利用农行连接城乡的网络、网点优势,从开卡、激活、授信、贷款,做到环环相扣,营销管理不脱节,积极拓展目标客户。三是推广“项目带动、批量发卡”营销模式,加强部门和上下级行的沟通、协调,完善系统功能,重点以农业产

业化龙头企业、农民专业合作社、农村合作医疗和粮食直补等项目带动惠农卡的有效发行。四是组建流动客户经理小组形式,延伸服务半径,扩大服务覆盖面,缓解现有服务能力不足的问题。五是加强惠农卡的电子服务渠道建设和用卡环境建设。加大农村地区支付通、电话银行、POS、ATM等机具设备的投放力度。对于人流集中、自助设备使用频率高的乡镇,根据各类自助机具的特点,做到了在乡镇政府、村委会、农业产业化企业、超市等场所机具的有效布放,为农村地区惠农卡使用提供便利。

截至目前,该支行实现惠农卡发卡总量1.7万张,惠农卡授信户数6412户,累计发放农户小额贷款3.1亿元。

王呈祥