

发放小额贷款 扶持专业大户 支持小微企业

农行焦作分行驻村帮扶实打实

本报讯 (记者孙阎河 通讯员张东升) 自我市组织开展“走百乡、进千村、访万户”活动以来,农行焦作分行积极响应号召,组织精兵强将,组成帮扶工作队,进驻到对口帮扶的孟州市谷旦镇禹寺村。在短短几个月时间里,该分行帮扶工作队发挥自身优势、进村入户,发放小额贷款,解决资金难题,支持小微企业,实打实地为对口帮扶村的经济社会发展作出了贡献。

农户小额贷款是近年来农行服务三农的主要金融业务。农行焦作分行帮扶工作队抓住禹寺村打造五个生态园区和种植、养殖、运输业整体发展较好,但农户后续资金不足的矛盾,发挥农户小额贷款低门槛、广覆盖以及一

次授信自助循环使用等多方面优势,与该村村两委会结合,制定了三年为禹寺村发放小额农户贷款 300 万元的金融扶持目标。同时,帮扶工作队在该分行领导的支持下,降低担保门槛,村民只要有公务员、教师和工商、税务、银行等单位固定收入人员担保,即能申办小额贷款;创新担保方式,只要有 3~5 户农户自由结合,组成互保小组,互相担保,也能申办小额贷款;实施整村推进,由村两委会牵头成立农行小额农户贷款推荐小组,设立农户贷款保证金,在禹寺村整村推进小额贷款发放工作。

专业大户是农村经济发展的引领和带动者。在帮扶工作中,农行焦作分行帮扶工作队

针对村运输大户、种植大户、养殖大户反映的流动资金缺乏问题,以及专业大户资金使用量大,单户 3~5 万元的农户小额贷款已不能满足其生产和流资需求的特殊情况,专门对于这些专业大户推荐了单户最高可发放 100 万元的农村个人生产经营贷款。同时,帮扶工作队与该分行、农行孟州支行充分沟通,派出专职客户经理,与帮扶工作队员一起,深入这些大户中作调查,并根据其生产经营情况,合理核定贷款规模,推进农村个人生产经营贷款发放工作。截至目前,帮扶工作队已先后为该村 5 个规模较大的养猪专业户进行了前期调查,具体贷款办理工作正在进行中。

小微企业的发展影响着农村经济的发展。

为了帮助村中小微企业,农行焦作分行帮扶工作队针对村纤维素厂等小微企业流动资金困难的问题,一方面协助农行客户经理深入开展调查研究,利用农行的小企业贷款帮助解决资金问题;一方面利用自己的人脉资源,帮助小微企业营销产品,扩大市场。

据悉,目前,农行焦作分行已经根据禹寺村的特点,帮助村两委会制订出环湖生物养猪区、自助采摘林果区、林塘水产养殖区、绿色蔬菜种植区、人文旅游区等五个生态园区的三年发展规划,并结合农行金融产品的优势,为该村制订了一整套金融帮扶方案和计划。村两委班子成员和村民都说:“焦作农行驻村帮扶工作真是实打实啊!”

●基层动态

农行武陟支行

信用卡汽车分期业务快速发展

本报讯 今年年初以来,农行武陟支行将加快发展信用卡汽车分期业务作为满足客户消费需求、提升产品竞争力的切入点,积极开展营销推介工作,取得了良好效果。截至目前,该支行营销汽车分期商户三户,累计办理信用卡汽车分期业务 30 余笔,金额 200 余万元。

为加快推动信用卡汽车分期付款这一新业务发展,该支行主管行长带队走访多个汽车经销商,介绍农行的信用卡汽车分期付款业务,受到了汽车经销商的欢迎。目前,该支行已与三家汽车经销商建立了合作关系。另外,该支行还通过网点 LED 显示屏、发放宣传折页、现场推介等多种形式,大力宣传农行信用卡汽车分期业务,提高了农行汽车分期业务的知名度。对于汽车经销商推荐的客户,该支行着重向客户讲解信用卡分期业务政策、产品特点、业务流程等,提高了营销成功率;对申请办理信用卡汽车分期业务的客户,该支行客户经理与汽车经销商一起逐一登门调查,收集客户资料,实现了信用卡汽车分期业务的稳步发展。

(韩扬发)

农行塔南路支行

信用卡营销储备效果好

本报讯 为进一步加快信用卡业务发展速度,农行塔南路支行按照农行焦作分行《关于开展信用卡部分产品 60 天“保计划、快发展、争份额”项目储备活动的通知》要求,认真研究部署,细化营销目标,明确了营销、调查、录入等岗位人员奖罚标准,进一步提高各岗位人员营销办理积极性。由于措施得力,该支行员工积极行动,掀起了营销信用卡业务高潮。截至 11 月 11 日,该支行已收集客户资料 440 份,完成储备计划的 64.8%,为年底冲刺及明年信用卡储备工作奠定了基础。

(张海洋)

尊敬的农行贷记卡持卡人：

感谢您参与农行焦作分行“月月抽奖,好运相伴”消费抽奖活动,根据活动规则,10 月份中奖名单已经产生,获奖名单公布如下：

卡 号	姓 名	证件号码
00062826800xxxx9487	常 丹	I4108xxxxxxxx125543
00062826800xxxx0098	韩潇潇	I4108xxxxxxxx163561
00062283700xxxx7504	白万备	I4129xxxxxxxx208270
00062826800xxxx5147	李国红	I4108xxxxxxxx29791X
00062283701xxxx2412	李健君	I4108xxxxxxxx250510
00062283700xxxx3232	赵静杰	I4108xxxxxxxx210065
00062283700xxxx6011	毋玉红	I4108xxxxxxxx095046
00062283701xxxx3656	梁晓霞	I4108xxxxxxxx180041
00062826800xxxx2097	荆利利	I4108xxxxxxxx128944
00062826800xxxx1373	冯小素	I4108xxxxxxxx020521

请中奖人员于 2012 年 12 月 5 日前,持本人有效身份证件和中奖信用卡到焦作分行个人金融部领取,逾期不领取视同自动放弃。

中国农业银行焦作分行拥有本次活动解释权,咨询电话: (0391)3278112。

农行信用卡
幸运中大奖

中国农业银行
焦作分行

活动时间: 2012年8月至12月
活动对象: 焦作分行金信信用卡持卡人
活动内容: 凡农行信用卡持卡人在零售类特约商户(如餐饮、超市、百货等特约商户)单笔消费满88元;含1元以上即可参与抽奖,每月产生10名幸运客户,送价值200元的精美礼品一份。



近日,农行建设路支行严格按照农行焦作分行《关于组织开展农行焦作分行反洗钱宣传月活动的通知》相关要求和安排,积极组织各营业网点开展以“警惕网络洗钱陷阱 增强反洗钱意识”为主题的宣传月活动。通过集中宣传,该支行向公众提示网络洗钱风险,普及反洗钱知识,增强社会公众反洗钱意识,为形成全社会共同打击洗钱犯罪的良好局面贡献力量。

图为宣传现场。王 贝 摄

●一线风采

三尺柜台写华章

——记农行建设路支行一线柜员王章生

本报通讯员 卢红波 王 贝

他,转业地方多年难去军人本色;他,干起工作拼命赢得客户口碑;他,为工作亏欠家人从不言悔。他叫王章生,已近天命之年,是农行建设路支行的一名一线柜员。

从部队到地方 不减军人本色

王章生,河南封丘的一个农民家庭走出来的汉子,从小贫苦的生活造就了他踏实肯干的品质;在部队里多年的历练,赋予了他一身“硬气”。

2000 年,王章生从部队转业到农行焦作分行一个基层营业网点,从柜员开始干起。面对工作,原来在部队从事后勤工作的他需要恶补金融业务知识;面对家庭,妻子没有工作,两人没有住房,所有这些全部压在了他的肩头。只有“拿下”工作,才能战胜困难!他暗自发誓。

为尽快熟悉业务,王章生每天利用晚上时间学习各类业务知识,出现疑问和困惑就虚心向同事请教,同事的帮助加上妻子无怨无悔地陪伴给了他无限的力量。妻子常说:“咱业务不熟练,就慢慢来,千万别出现差错给单位和领导们添麻烦。”就这样日复一日的坚持学习,很快一线柜员的工作被他“拿下”,12 年来的一线岗位工作中他没有出现过一笔业务差错。

工作上不言难 赢得客户口碑

在同事们眼中,王章生是一个乐于助人、勤俭顾家、踏实工作、认真生活的“老大哥”,正因为这样,他在同事们口中有了一个统一、亲切的称呼——“老



王”。工作中的王章生说话和气,待人真诚,许多老客户都愿在他的窗口等待办理业务,王章生也总能耐心对待每一位客户,细致办理每一笔业务。

去年夏天的一天,一位客户到网点办理业务,客户盯着正在认真为他办理业务的王章生许久后说:“你这么大年龄还坐柜台啊?”老王尴尬地摸了摸日渐光亮的脑门儿,笑了笑说:“我就是头发稀了点,其实我还很年轻,比我年长好多岁的大姐还依然坚守在岗位呢!”客户听了如此幽默的回答后也跟着笑了起来。

对亲人多亏欠 爱事业不言悔

十二载的执着,具有强烈责任感和

执行力的王章生,在以农行为家的 12 个年头里,兢兢业业,勤勤恳恳,从未请过一天假。他父亲病危那年,王章生利用轮班休息时间赶回老家看望,见过老父亲一面,了解了病情后,王章生将弟弟叫到了身边,满怀愧疚地说:“父亲的病情已然这样,我陪着也改变不了什么,而单位人员紧张,岗位上需要我,家里的事情就拜托你多照顾了。”取得了弟弟和家人的理解和支持后,王章生返回了单位,就这样忍着无法在父亲床前尽孝的揪心之痛坚守着他热爱的岗位。

这就是王章生,这就是焦作农行人熟悉的“老王”,一位只讲奉献不思回报的农行业务。

图为王章生办理业务。王 贝 摄

2012 年 9 月 20 日,在农行焦作分行“创建银行业协会文明规范服务示范单位”启动大会上,各支行主管行长和全体网点负责人在会上庄严宣誓:举全行之力持续做好文明规范服务创建工作,倾力打造焦作农行服务品牌,爱我农行,追求卓越!这标志着,该分行近年来在不断创新服务理念、丰富服务内涵、完善服务体系的基础上,又一次吹响了“倾力打造服务品牌,树立农行良好形象”的号角。

转变的不仅仅是观念

金融市场竞争日趋激烈,在产品、业务及功能等各方面都大体雷同的情况下,文明规范服务便成为比较金融机构好坏的根本。2011 年,农行焦作分行新一届领导班子在深思熟虑的前提下,决定全面推广以“客户分类、产品分包、服务分层”为主要内容的三分营销服务模式,开始利用网点转型之机,全力打造农行全新的社会形象。今年 5 月,该分行又制订出台了《焦作分行三分固化暨网点效能提升工作实施方案》。

方案好制订,关键在执行。农行焦作分行党委在活动推进中表现出了前所未有的坚定,要求每日晚间培训后,市分行培训师都要以短信形式分别向市分行业行长、主管零售业务副行长和个人金融部总经理汇报当日导入情况。农行焦作分行党委书记、行长卢跃进也给内训师回复短信:“这是当前全行的中心工作,党委寄予厚望,有什么问题需要我协调的,我全力支持,你们辛苦了,焦作农行不会忘记你们!”

农行孟州支行三分固化暨网点效能提升工作开展较晚,为了加快进度,该支行桑坡分理处主任郭厚兴要求全体员工下班后每人练习 50 遍文明规范服务“七部曲”、“九句话”。

改变的不仅仅是方式

随着服务理念的不断转变,网点的服务环境在悄然发生着变化。如今,农行焦作分行各个网点的功能分区更加合理,咨询引导区、现金区、非现金区、客户等候区、贵宾服务区、理财室、自助服务区等区分明确;空调、沙发、点钞机、复印机等便民设施按需配置;大堂经理和大堂副经理“动静结合”管理大堂,客户经理和低柜柜员对大堂服务形成有效补充,使整个营业大厅始终处在安静、有序、快捷的状态中。

在网点服务环境转变的同时,为了让广大员工的服务方式发生根本变化,该分行组成了“培训团队”,从产品特点、营销技巧、服务意识等方面入手,分七期对全辖 47 个网点约 500 名员工进行分岗位培训。农行沁阳支行怀府路分理处高柜柜员拜三冬是今年刚刚入行的女大学生,在培训后第一天上岗,就办理业务 100 多笔。

感受的不仅仅是微笑

服务水平的不断提升,给予客户的是更加良好的服务体验。农行焦作分行在文明规范服务创建活动中提出“客户的需要就是我们的目标”,在服务客户过程中,更加注重细节打造。

为更好地服务客户,农行焦作分行要求各网点延伸产品营销过程,建立产品售后服务台账,对营销出的所有产品尤其是理财、保险等产品,保证做到定期电话回访;对网银、POS 机、转账电话等电子产品,在售出 10 个工作日后进行回访,并及时上门解决客户反映的问题。

最为重要的是,该分行下大力气,配备配足了网点营销人员,满足了更多客户的不同金融服务需求。农行孟州支行大定路分理处的杜月芹是一位 47 岁的个人客户经理,这在其他银行早已退出了营销一线。而她在和其他员工无缝对接的配合中,上任两个月时间,成功营销了 127 张金卡、22 张白金卡、1 张钻石卡、368 户天天理财、理财产品 3100 万元、期缴保险 10.6 万元、趸缴保险 45.6 万元。

赢得的不仅仅是赞誉

经过全体干部员工的不懈努力和对服务工作的精益求精、执着追求,农行焦作分行在服务工作中不仅仅赢得了客户的赞誉,在总行 2012 年度第一期神秘人暗访检查中,农行建设路支行营业室综合考核 98 分,全省排名第一;省银行业协会 2012 年文明规范服务示范网点验收,农行孟州支行营业室以小组第一的成绩顺利通过,并被直接推荐参加全国文明规范服务“千佳”示范单位评选;省分行 2012 年第三季度神秘人暗访检查,农行焦作分行综合考核 83.29 分,农行博爱支行营业室综合考核 99 分,全省分行、支行分别排名第一;省分行 2012 年第三季度零售业务三分营销服务模式考核和零售板块综合考核,农行焦作分行分别获得 17.17 分和 118.22 分,分别全省排名第一。

“征尘万里今犹在,万里征程始又启”。在新一轮如火如荼的“创建银行业协会文明规范服务示范单位”活动中,农行焦作分行又定下了至 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”;至 2015 年末,创建全国百佳 1 个、全国千佳 1 个、省百佳 2 个、市十佳 5 个的宏伟目标,全体分行员工将继续为打造文明和谐的一流银行再添新彩!



近日,农行焦作分行组织各支行主管副行长、运营主管、有关柜员、现金中心清点人员 80 余人参加了反假货币知识培训。今年年初以来,该分行还组织开展各种形式的反假货币宣传 23 次,发放宣传资料 16620 份,接受人民群众咨询 9150 人次,受到了群众的欢迎。

图为培训现场。

农 金 摄

擦亮窗口树形象

——农行焦作分行倾力打造服务品牌综述