

培育龙头企业 扶持特色产业

农行武陟支行为县域经济助力加油

本报讯(记者孙阔河 通讯员卢红波、韩扬发) 积极培育龙头企业,大力扶持特色产业,农行武陟支行为提供金融服务水平为依托,全力为县域经济助力加油。日前,作为当地服务三农主力军的农行武陟支行,被武陟县委、县政府授予“服务县域经济贡献奖”。

为了充分发挥农行在县域金融中的主导作用,农行武陟支行将支持产业集群建设、着力培育龙头企业作为一项重要工作来抓,通过充分运用上级信贷政策,筛选产业集聚区园区重点企业,择优扶持一批产业集聚区内的造纸、制

药、食品等县域重点企业,并为塑化、灯具、制造等行业一大批小企业提供了信贷支持,不但使重点企业扩大了利税规模,也使一些小企业逐步做大做强。据统计,2012年,该支行通过努力,使农行河南省分行通过了当地一家企业2亿元项目贷款,并根据项目进度向其发放贷款5000万元。去年该支行累计向当地工业企业投放贷款1.6亿元,其中发放小企业贷款近4000万元。

为了引导农民加强特色农业发展,该支行以农民专业合作社为依托,以惠农卡为载体,以农户小额贷款为推手,大力支持具有地方特色

的绿色稻米、大棚蔬菜、“四大怀药”、食用菌、花卉苗木、养殖小区、黄河鲤鱼等种养产业项目发展,并通过农户小额自助循环贷款、农户生产经营贷款、农民专业合作社贷款等优势产品,满足重点乡镇和有特色种养业村的贷款需求。2012年,该支行累计向当地2900余农户投放了贷款,投放金额达到1.1亿元。

为提高金融服务水平,该支行从网点“硬转型”、“软转型”入手,先后完成3个营业网点新建和改造任务,对全部6个网点实行了功能分区的硬转型。同时,该支行对柜员、大堂经理、保

安以及第三方人员,提出了“四岗五个一”的服务要求,并开展了“三分”营销服务模式的落地与固化工作,全面推进文明规范服务示范单位网点创建工作,实现所有网点的软转型。在此基础上,该支行积极推广现金管理平台、企业网上银行、企业消息服务和企业电话银行业务,以及个人网上银行、个人消息服务、转账电话、个人电话银行和个人手机银行等业务,并针对农村居民取款难问题,在49个村设立了农行助农取款点,实现农户足不出村就能办理金融业务,为当地企业和个人提供快捷便利的金融服务。

●基层动态

农行焦作塔南路支行 推进服务效能工程 全力提升竞争实力

本报讯(记者孙阔河 通讯员贾康) 近日,农行焦作塔南路支行在全市农行系统开展的“网点文明标准服务暗访活动”中以85.44的高分排名第一,连续3个月名列前茅,得到了上级行和客户的高度赞扬。截至目前,该支行各项存款较今年年初净增3.32亿元,储蓄存款净增1.17亿元,计划完成率均居全市第一位。

为进一步提升服务软实力,实现优质服务管理的常态化,该支行针对同业竞争日趋激烈,产品同质化特征明显的市场特点,在全行范围内开展“效能服务工程”活动。该支行通过定期组织业务技术比赛、优质服务检查等活动,实现了“五无”目标,即:服务方式无距离、服务效率无积压、服务流程无阻碍、服务质量无差错、服务对象无投诉,以优质高效的服务带动各项业务快速发展。

农行建设路支行 “存贷通”业务实现快速发展

本报讯(记者孙阔河 通讯员王贝) 今年年初以来,农行建设路支行将“存贷通”业务作为推动个贷业务加快发展的有效途径,多措并举,强化营销,在拓宽收入渠道的同时,提升了个贷客户满意度。截至目前,该支行共办理“存贷通”业务68户,绑定存款460万元。

为推动“存贷通”业务快速发展,该支行研究制订了《存贷通业务集中营销方案》,成立了由分管行长任组长,相关部门、营业网点为成员的“存贷通”专项营销小组,同时单独匹配营销费用,加大考核奖励,极大地调动了全员营销积极性。在宣传方面,该支行通过网点LED显示屏、宣传折页等方式大力宣传产品功能特点和业务优势,并每月提取下发“存贷通”目标客户名单,督促各网点的放矢,精准营销。对重点目标客户,由主任和客户经理采取上门营销的方式,增强客户服务优越感,提高营销成功率;对一般目标客户则采用电话邀约、大堂经理与前台柜员互动营销等方式,通过面对面推介、现场演算比较,让客户真正感受到“存贷通”带来的实惠,从而有效推动了“存贷通”业务的快速发展。

农行沁阳支行 多措并举支持春耕生产

本报讯 今年年初以来,农行沁阳支行坚持服务三农市场定位,以支持春耕生产为重点,加大信贷扶持力度,受到了当地政府和广大农民群众的好评。截至目前,该支行累计投放春耕农业生产贷款7670万元,较今年年初增加1876万元。

为扎实做好春耕生产贷款投放工作,该支行结合地域特点,及时制订了《支持春耕生产金融服务方案》,成立了春耕备耕金融服务领导小组,因地制宜,明确目标,集中精力和时间,强力推动三农金融服务工作。该支行还在信贷政策上对春耕备耕工作进行倾斜,首先,针对涉农客户信贷需求季节性较强的特点,对有特别需求的重点涉农客户,随时调剂信贷计划,确保满足资金需求。其次,简化信贷审批流程,缩短服务半径,提升办贷效率,确保不误农时。第三,该支行对信贷需求较大的农户和农业合作社,实行客户经理专人上门服务和一站式服务。对未设立网点的乡镇和村街,客户经理则以助农取款点为依托,深入农村的田间地头,进行流动宣传和服务,满足偏远地区客户春耕备耕信贷需求。(卢红波 李明)

农行修武支行 个人电子银行业务发展迅速

本报讯 今年年初以来,农行修武支行以减轻柜面压力、提高客户满意度为前提,将个人电子银行业务作为产品推介重点,采取多种有效措施,加大宣传营销力度,促进了电子银行产品业务快速发展。截至目前,该支行个人网银、个人消息服务、转账电话、手机银行分别完成一季度任务165.11%、159.67%、150%和135.87%,全市农行系统排名第一,实现了个人电子银行业务首季开门红。

为推动电子银行业务快速发展,农行修武支行抢先布阵,明确目标,落实责任,对新增客户、存量客户、普通客户、贵宾客户进行分层次、有类别、差异化的推介营销,并通过“进市场、进商铺、进社区”活动,大力宣传电子银行的功能优势和便利使用,增强客户对电子银行的了解和认知,扩大个人电子银行的使用人群。同时,该支行依托代发工资客户资源,引导、帮助客户加载使用电子银行业务,保证客户能用、会用。对新注册的网银客户,营销一户教会一户,使客户100%体验电子银行产品强大功能。在发展业务的同时,该支行严格业务办理流程,做好风险防范工作,有效保障了个人网银业务快速、持续、健康发展。(卢红波 王艳平)



银校搭平台 学子展风采

近日,农行焦作分行与河南理工大学联合开展了“助推学生就业梦想,百名学子进市场、农行产品全覆盖”综合营销活动。此次活动以“开展社会实践活动”为主题,以提高农行金融产品覆盖率为目标,得到了广大师生的大力支持和广泛参与,取得了良好效果。

截至3月12日,通过此次营销活动已成功营销POS商户78户、转账电话51户、信用卡30户、第三方存管108户、金融IC卡48张。张海洋 摄

以服务赢我心

罗继花

每次路过农行,总会情不自禁地多看两眼。那明净的绿色,那象征着一切从新开始的ABC,无形之中给我一种神奇的力量,仿佛一下子浑身都充满了干劲。推门而入,那温馨的环境,人人脸上洋溢着的笑容,总会让我的心情一下子畅快起来。每当听人说不愿意跟银行打交道时,我就会告诉他:“去农行吧,他们的服务可是一流的!”一旦有人提出质疑,听了我的故事之后便会竖起大拇指,连声赞叹。

我是农行的忠实顾客,因为在那里办手续令人很踏实。一直以来,我对农行的印象只限于微笑服务,直到最近发生的两件事让我明白了他们的服务不仅仅是微笑那么简单,而是真正做到了“想客户之所想,急客户之所急”。

2013年春节前,我急需用钱,但手头的现金根本不够,就在犯愁之际,突然想起还有一笔在农行办理的保险已经到期了,因忙于备年货,把这件事就给耽搁了。忙把保单找着一看,我的心瞬间就落地了。没错,这下有钱了!

匆忙赶到农行,一个面带笑容的女孩接待了我。看我焦急的样子,她安抚我说:“别急,先喝口水,有啥慢慢说。”顾不上那么多,我把事情的来龙去脉一口气说完后,眼巴巴地望着她,似乎她立马就能变出钱来。可是她听了之后,神色凝重地对我

说,保险公司已经放假了!刹那间,我感觉天旋地转,这可怎么办?我急得都快哭出来了。她赶忙扶我到办公室坐下,劝我别急,并自我介绍说她是农行博爱菜城路支行的行长陈丽丽,不管怎么样,她一定会想方设法帮助我。我的心这才又平静了下来。

只见她打了几个电话,不大一会儿,就来了两个人。一个是她们的副行长,一个是保险公司的人。在详细了解了我的实际情况后,几个人当即决定保单抵押,先把本金借给我!就这样,陈丽丽和保险公司的人用自己的钱一人凑了5000元给我。拿着那笔钱,我激动地握着她的手说:“闺女呀,俺真是谢谢您了!如果今天你不管,把我打发走了,我真的不知道该怎么办了……”只见她笑着说:“这都是我应该做的,农行的服务宗旨就是客户至上,我们会认真对待每一位客户的!”

年后,我把钱还了,就这样结识了陈丽丽。本以为可能今后没有什么联系了,没想到之后发生的一件事,让我彻底佩服起农行人了。

一天,我那口子在外地进货,以前都是

回来再付款的,偏对方改了规矩,要先付款。他没有带那么多钱,我又在外地,这可怎么办?瞬间,我想起了有陈丽丽的电话,只是不知道她会不会帮忙呢?毕竟我们又不熟悉,想了想,还是打个电话试试吧!

接通电话后,没想到她爽快地答应了!不大一会儿,我就接到了老伴儿的电话,说事办好了,已经在回来的路上了。后来找她还钱时,才知道她当时也在外面办事,是因为我比较急,所以她放下自己的事,急忙用网银帮我汇了款。我真是没想到,她把我的事看得比自己的事还重要!老伴也说,农行人真真好!

后来,我在她的帮助下办理了网银,手机银行等,出门在外再也不用担心了!自此,我逢人便夸农行人好,服务好!

农行伴您行 征文

1. 电子邮件: jznhgb@163.com (请在标题上注明“农行征文”),请作者注明联系电话。
2. 信件: 请寄送至河南省焦作市市民主南路88号焦作个人金融部,邮政编码: 454001。请在信封上注明“农行征文”。

载誉归来话服务

——访农行孟州支行行长顾国栋

全国范围内评选的文明规范化服务的最高荣誉。农行孟州支行营业室能获得这一荣誉,充分证明了农行焦作分行以行长卢跃进为首的领导班子“倾力打造服务品牌,树立农行良好形象”的工作成效。同时,如何百尺竿头更进一步,则成了我考虑最多的事情。

近年来,在日趋激烈的金融市场竞争中,农行焦作分行深刻地意识到,文明规范服务正在成为广大群众和企业评价金融机构优劣的关键。为此,该分行在2011年新一届领导班子确立后,首先在全辖范围内推广了以“客户分类、产品分包、服务分层”为主要内容的“三分”营销服务新模式,并在此基础上不断创新服务理念、丰富服务内涵、完善服务体系。去年9月,该分行又以“创建银行业协会文明规范服务示范单位”活动为契机,再一次吹响了提升优质服务的号角。这期间,农行孟州支行始终走在各支行的前列,其所辖的营业室以全省系统第一名的成绩顺利通过“2012年河南省银行业文明规范服务百佳示范单位”

的验收,并被河南省银行业协会推荐参加中国银行业文明规范服务百佳示范单位的评选。

说到创建时的艰辛,顾国栋深有感触地说:“为了推动农行孟州支行营业室创建活动的深入开展,卢跃进专门召开专题会议进行安排部署;主管副行长曾三下孟州指导工作;农行焦作分行个金部相关负责人每天进行电话询问,时刻关注工作进度。作为直接负责此项工作的农行孟州支行,更是把创建工作作为头等大事来抓,成立了创建文明规范服务百佳示范单位领导小组,并多次在营业室召开现场动员会和鼓励会,统一员工思想,激发创建热情。特别是随着创建活动不断深入,营业室全体员工都自觉放弃了休息时间,每天加班加点完善设施、整理档案,使整体服务得到了一个强有力的提升。”

谈到创建活动带来的成效,顾国栋欣慰地说:“创建活动使大堂经理、大堂副经理站位高效、准确,大堂及时疏导、快速分流效果明显,整个营业网点的环境显得更加井然有序、温馨和

谐;实现了以农行P系统和C系统为技术支撑的超时间和空间服务,使每一位中高端客户都有一名客户经理为其服务,达到了由原来的粗放式营销变为精细化服务;员工的凝聚力不断增强,形成了“人人为我,我为人人,共同为客户”的良好服务意识。特别令人欣喜的是,通过创建活动的开展,带动了农行孟州支行各项业务的良性发展。截至去年年末,农行孟州支行各项存款余额达到10亿元,较去年年初净增1.85亿元;各项贷款余额为2.97亿元,较去年年初净增6490万元,实现了创建与发展双丰收。”

最后,顾国栋充满信心地说:“通过参加‘2012年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位’颁奖盛典,也让我感受到了与其他先进单位之间的差距。今后,农行孟州支行将在农行焦作分行党委的领导下,保持创建活动成效,进一步学习借鉴同业和系统内先进经验,从细微处入手,改进工作作风,提升服务质量,在当地树立更加良好的农行服务新形象。”



图为农行孟州支行行长顾国栋(左二)在2012年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位表彰大会上领取奖牌。卢红波 摄

本报记者 孙阔河

3月15日,中国银行业协会在北京隆重举行了《2012年度中国银行业服务改进情况报告》发布暨文明规范服务百佳示范单位表彰大会。中国银监会、国家发改委、中国人民银行、中国残疾人联合会、中国消费者协会、中国银行业协会有关部门负责人,以及相关专家学者和客户代表、新闻媒体参加了会议。会议上,农行孟州支行营业室成为我市银行业唯一一家荣获

农行焦作分行 “三基本”活动出实效

本报讯 近日,农行焦作分行以深化运营管理体系改革为契机,以风险防控为重点,以提升临柜人员“基本知识、基本制度、基本技能”为主题,采取多种措施,强化“三基本”学习效果,为规范操作、防控风险和提高工作效率奠定了坚实基础。

该分行在强化“三基本”理念宣传和教育的同时,以网络科技为依托,组织“三基本”应试人员开展“每日一练”活动。营业机构临柜人员每天下班后利用网页版“三基本”测试系统至少练习30分钟30道题,网点运营主管对学习情况作好记录,日积月累,持续提升柜员业务技能水平。

为检验培训效果,该分行在网点“每日一练、每周一测”的基础上,加大柜员“三基本”学习结果验证力度,每月组织一次验证考试,并将结果排名通报全行。3月份,组织全行340名柜员及运营主管在河南理工大学,利用计算机网络系统进行了现场验证考试,进一步检验了学习效果。同时,该分行结合实际,制定出台了严格的奖励措施,以奖促学,以罚带学,有效地调动了全行临柜人员学业务、练技能的积极性,营造了比、学、赶、帮、超的浓厚氛围。另外,该分行还将柜员“三基本”的提升与柜面日常工作开展、风险防范、“三化三铁”创建、“树标兵上台阶”等活动有效结合起来,建立常态机制,推动全行临柜人员整体业务技能实现大幅度提升,为全行业务持续健康发展奠定扎实的基础。(卢红波 赵霞)



近日,农行焦作建设路支行抽调业务骨干深入社区、商户、街道办开展转账电话宣传推介活动。同时,该支行员工对存在安装需求的商户进行上门安装并指导使用方法,受到商户们的好评。王贝 摄

●新闻故事

雷锋就在我们身边

一天中午,农行站前路支行营业室内有两位女士的手紧紧地握在一起,其中一位戴眼镜的女士激动地对另一位女士说:“真是谢谢你啊大姐,今天幸好遇上你,要不然我的包就真丢了!也谢谢农行的同志,及时通知我,才让我这颗悬着的心落了地,我们身边还是好人多啊!”

原来这位戴眼镜的女士姓孙,由于家中有急事,骑着车匆匆地赶路。由于心里着急加上路面不平,提包不小心从肩上滑落她也不曾察觉。这时,正巧路边等公交车的石女士发现后,捡起提包,走进了路边的农业银行,对正在值班的大堂经理说:“同志,我在门口拾到一个提包,可能是谁掉的,如果有人来找,麻烦你还给失主,我相信你们银行的人!”

听到石女士如是说,大堂经理马上说道:“我们银行是无盲区的,营业区域均可全程录像。就当您的面,咱们看一下包里面有什么东西可以联系到失主。”于是,两人一起打开了提包,发现里面有现金3000多元,手机一部,还有医保卡等个人物品,但没有发现身份证,也不知道失主叫什么名字。围观的热心市民提醒了一句“用手机打个电话,叫失主过来拿就行了”。大堂经理就用失主的手机拨通了最近联系人的电话。对方听说这番话后连连道谢,并表示会迅速联系到失主孙女士。

两个多小时后,一位女士慌慌张张地走进营业厅。大堂经理迎上前去打招呼:“您好,请问您办理什么业务?”“我姓孙,我的包丢了,你们这里打电话给我的朋友让我来取。”大堂经理赶忙把孙女士领到客户休息室,并详细询问了包内的物品等细节问题。经过身份验证,确系失主本人,于是便出现了开头感人的一幕。

李 朋