

# 六十亿元意向性信用支持的背后

省、市、县三级农行的县域情怀

本报记者 孙阔河

上周,农行河南省分行打破以往由市级分行负责分配所辖县域信贷规模的传统模式,与修武县政府正式签署战略合作备忘录,计划在5年内为当地经济社会转型发展提供意向性信用支持60亿元。一家银行如此跨级别、大规模、全方位、多层次金融支持县域发展的做法,这在全国都不多见。而这,也再一次彰显了农行河南省分行、农行焦作分行、农行修武支行浓浓的县域情怀。

## 主力军打的是主动仗

多年以来,农行一直是我市金融支持县域发展的主力军。近年来,农行修武支行更是将主力军的作用进行了充分发挥,先后对焦作云台山旅游发展有限公司、焦作煤业(集团)白云煤业有限公司等一批重点企业进行支持。特别是在推动当地旅游服务业发展方面,该支行积极开办由公务员、教师及具备一定经济实力农户等人员担保的农户小额贷款,优化多户联保贷款组合方式,创新推出“公职人员+多户联保+农户”“抵质押+公职人员+农户”等多种担保组合方式,有效地解决了农户贷款难问题,并由此创造出独具特色的支持旅游服务业发展的“修武模式”。

据统计,截至7月末,该支行各项存款余额8.7939亿元,贷款余额5.7715亿元,存贷比66%,存款、贷款余额和存贷比三项指标位居当地四大国有银行之首。在今年年初召开的修武县经济工作会议上,该支行作为唯一完成2012年政府确定贷款投放和存贷比的国有银行,受到当地党委和政府的隆重表彰。

## 定好位为的是尽好责

农行因服务三农而设立,从历史上看,农行焦作分行在服务三农、服务县域方面作出过突出贡献,我市许多县域龙头企业、集团客户中的相当一部分在起步阶段,都是农行最先支持的,与农行有着特殊的感情。同时,农行焦作分行在拥有遍布城乡的机构网点和最庞大的电子化服务网络,具有城乡联动的系统优势。尤其是近年来,城乡一体化建设步伐的加快,农行焦作分行更是牢牢把握面向三农的市场定位,积极推进三农金融专业化、集约化服务,再一次得到了广泛的社会认可。

据了解,今年年初以来,农行焦作分行在信贷规模上,更是优先满足县域优质农业产业化企业的信贷资金需求,并继续加大县域和农村网点建设力度和电子化网络覆盖面,为广大农民群众提供查询、转账、消费、助农取款等基础性金融服务。特别在支持修武县发展方面,该分行经过实地调研,认真比对,在全县200余家中小企业中,筛选出河南伟彤、河南黄河人实业股份有限公司、河南环宇石化等10余家优质中小企业,焦作大用、河南六和国家级农业产业化龙头以及伊赛牛肉省级农业产业化龙头企业作为信贷支持重点,给予专项资金扶持。

## 重实践目的是重效果

河南是全国农业大省、人口大省、粮食生产大省,县域经济对全省GDP贡献近70%。今年年初,中原经济区建设正式上升为国家战略,我省县域也因此成为承接产业转移、招商引资的主阵地。农行河南省分行是一个三农业务大行,县域业务该分行的主体业务。因此,县域金融业务的发展对该分行具有特殊的重要意义。党的群众路线教育实践活动开展以来,农行河南省分行对全省100多个县市进行筛选,决定把修武县作为主要领导联系点之一,以解剖麻雀的方式,找到一种全方位推动我省县域发展的新模式。

活动中,农行河南省分行主要领导和相关业务部门负责人多次深入修武的企业、景区、乡村开展调研,了解当地地缘特征、区位优势、发展前景,以及与农行多年来建立的广泛联系。最后,根据调研结果,该分行决定打破以往由市级分行负责下拨所辖县域信贷规模的传统模式,与修武县政府签订战略合作备忘录,从今年起至2018年末,围绕涉及当地工业、农业、商业、旅游业、城市建设等十大项目,累计向修武县产业集聚区、台湾农民创业园、城乡一体化和新型社区建设、旅游和云台山旅游文化、招商引资和项目建设、综合保税区和特色商业区建设、惠民工程、社会管理创新、优化经济生态环境、合作社及农户等重点建设提供60亿元人民币意向性信用支持,以及包括信贷、理财、信托、基金、债券、投行等多种方式在内的综合金融创新服务。

## 农行焦作分行自助设备集中加配钞管理系统上线

本报讯 12月6日,在省、市分行的统一部署下,农行焦作分行顺利完成了总行自助设备集中加配钞管理系统上线工作。

为做好此次上线工作,农行焦作分行党委高度重视,从人、财、物等方面给予充分支持。现金中心制定了详细的作战图,对每周的工作任务、责任部门、责任人进行了明确,对中心人员职责进行调整,确保各项规定落实到位,选派中心副主任带领业务骨干参加了省分行组织的培训,并组织人员到安阳分行进行现场学习,并积极与相关支行联系,做好自助设备的各项交接工作。各部门全力配合,信息管理部及时制作了移动网络卡、安装了电脑、打印机等设备,电子银行部及时提供了城区各自助设备的有关资料,财务会计部及时组织召开财审会,安全保卫部及时联络押运车辆,确保了系统上线的正常运行。

自助设备集中加配钞系统上线后,不仅减少了基层行的工作负担,而且有利于加强自助设备的风险防范,进一步提高自助设备的利用效率。(牛会战)

## 农行焦作分行举办个人客户经理和大堂副理培训班

本报讯 12月7日,农行焦作分行举办个人客户经理和大堂副理培训班,各支行网点转型工作主管行长、网点个人客户经理及部分大堂副理共110余人参加了培训。

此次培训围绕“网点转型之后如何做好固化提升”和“网点转型之后各岗位应如何履职”两个课题展开。一是对该分行在网点转型推广工作中取得的成果进行展示,对转型中存在的问题进行分析,对下一步的固化方法进行详细阐述;二是解读了《焦作分行网点转型项目固化方案》和《焦作分行大堂副理岗位管理意见(试行)》,详细讲解“绩效考核模板”的使用方法;三是讲解如何结合PCRM系统和CFE系统使用各岗位管控工具;四是对年终冲刺阶段重点营销的产品知识进行讲解,并讲解了服务及营销技巧。(张丽莉)

## 再说创新是动力

□明杨

在学习党的十八届三中全会精神中,农行河南省分行党委书记、董事长蒋超良提出,要抓住城乡一体化发展的机遇,创新推广多种有效的城镇化金融服务模式。农行河南省分行跨越级别大力度全方位多层次支持县域经济的做法,无疑是对这一要求的最有力注解。同时,也再次说明,改革和创新是发展的原动力。

对于一个经济并不发达的县来说,5年内投入60个亿的意向性信用支持资金,其本身对经济社会发展带来的强大推动作用就不言而喻。而要

让这一笔巨大的资金都能尽快地落实到位,就迫使当地党委政府转变职能、改进作风,创造一个更加良好的金融环境。这就是创新逼出来的动力。打破级别界限,由省级行直接扶持县域发展,无形中大型国有银行长期以来形成的管理、服务模式就带来了多重挑战。打破固有思维模式,推出更多特色金融产品,提供更优全新金融服务,将是摆在农行河南省分行、农行焦作分行、农行修武支行面前的重大课题。这就是创新激发出的动力。

目前,县域已成为承接产业转移、招商引资的主阵地,我省县域经济更是迎来了一个高速发展的战略机遇期。如何抓住这一机遇,为县域发展提供全方位的金融服务,已经是摆在各家银行面前的一个重要课题。农行河南省分行大手笔金融支持县域发展的做法,无疑是先行了一步,也让农行在激烈的县域金融市场竞争中占尽了先机。相信,这也会促使各家银行在服务县域方面拿出更多的创新之举。这就是创新引发的动力。



12月11日,农行焦作分行党委书记、行长卢跃进(左)在市广播电台,参加由市政府纠风办、市广电局联合主办的《政风行风热线》直播活动。节目播出期间,卢跃进重点介绍了农行焦作分行支持中原经济区经济转型示范市建设、服务三农、支持小微企业和私营经济发展采取的措施、取得的成效,宣传了农行打造网点转型“焦作模式”,努力提升服务水平等情况,展示了农行良好社会形象。李全喜 摄

### ●服务在线

## 客户粗心大意 现金遗落柜台 主任精心寻找 钱款完璧归赵

本报通讯员 汤朝阳

11月15日11时30分左右,农行沁阳支行葛村分理处和往常一样,一切都在井井有条地进行着,突然一名客户匆匆地走进大厅,一进门就嚷嚷着取的钱不够,少了8200元。正在值班的大堂经理听后立即对客户进行了安抚,并将这一情况报告了网点主任张路荣。

张路荣听到汇报后立刻询问客户具体情况,原来在11时左右,王先生在3号柜台取了48200元,由于经常来农行办业务,对银行员工比较信任,取完钱

后没有再进行复核直接拿钱回家了,到家后才发现少了8200元。

听明白情况后张路荣立即根据受理时间开始查阅监控录像,发现柜员确实如数把钱放在了取款槽内并提醒客户核对现金,但是王先生遗落了8200元在取款槽内。了解这个情况后,张路荣继续往下查看交易影像,连续看了三遍才发现有位客户在办理业务时发现了取款槽里遗留的现金,把钱拿走了。找到人后,张路荣安抚王先生先回家吃饭,等钱找回来后打电话联系。

张路荣通过身份证核查系统和客户资料查询到该客户的家庭住址,掌

握这一情况后,为了不让王先生长时间地等待,他顾不上吃饭,立即和同事出去寻找,经过打听,找到了这位客户的家。与她说明来意后,该客户不承认,经过张路荣一个多小时的耐心劝导,这名客户终于认识到自己的错误并把钱拿了回来。这时已经是14时多了,张路荣立即通知王先生前来取钱。

当王先生接到失而复得的钱时激动万分,当即拿出一沓现金请客。张路荣婉言谢绝:“我们是干银行的,钱于我们和普通纸无异,我们只是维护您的利益和农行的信誉,再说这是农行员工最起码的职业道德,真的不用感谢!”

## 农行焦作分行扎实开展“四深”活动

本报讯 为深入贯彻落实党的群众路线教育实践活动,切实掌握全行基层网点情况,解决基层问题,服务基层员工,农行焦作分行在全行深入开展“深入网点、深度体验、深化督查、深切关怀”活动,为基层员工提供零距离的服务和帮助,促进运营文化建设深入人心。

转换角色亲身体验。在“四深”活动中,从市分行主管行长、运营部负责人到运营管理一般工作人员迅速转换角色,以一名基层员工的身份深入网点开展坐班体验。他们同网点运营主管、柜员、客户经理、大堂经理“同工作、同吃饭”,同他们谈服务、论产品、话流程,各抒己见、畅所欲言,从不同角度,了解他们的工作内容,现场跟踪业务流程,体验作为一名农行人责任与担当,真正把自己融入到基层网点这个团结、紧张、忙碌而又高效的团队之中。

角色互换勤思考。在“四深”活动中,活动参与者利用角色互换这一理念,进行换位思考。身临其境地设想假如自己是一名基层网点的柜员、运营主管、大堂经理、客户经理、主任,面对

性格不一的客户和各项严密的操作流程,怎样才能做到既遵守规章制度,又能体现农行的服务理念;面对辛苦忙碌的工作和各项业务、学习任务,怎样克服工学矛盾,既要确保业务操作合规,又要提升个人价值。

家访谈心解难题。在“四深”活动中,农行焦作分行、支行主管行长深入基层一线营业机构、运营后台中心,通过召开座谈会、走访调研、个别访谈等方式,与基层一线人员面对面地谈心、心连心地沟通,倾听呼声,调研基层实际情况,认真记录反映的各项问题,掌握基层一线人员的诉求和愿望,疏导员工情绪,化解员工矛盾纠纷。通过体验工作、督导检查、与网点员工谈心聊天300人次,家访300次,共有24名人员深入70多个营业网点、后台中心开展坐班体验,在全市营造了浓厚的“四深”活动氛围。

深入调研促发展。在“四深”活动中,基层员工畅所欲言,对农行服务、产品设计、操作流程提出了一些合理化意见建议。所有参与人员就活动期间,所见、所想、所思、所悟以及“四深”体验情况,以局外人的身份,从客户角

度出发,体验网点服务是否优质、高效,业务产品是否能满足不同层次客户需求,流程设计是否合理,亲自体验在农行办理手续的整个过程及内心感受,并对目前该分行业务发展、制度完善、流程再造进行交流探讨和深刻总结。

落实行动解难题。在“四深”活动中,活动参与者在聆听了基层员工的所思、所想、所感、所悟同时,本着防控风险又能满足客户需求的原则,从优化流程、简化操作的角度,本着以客户为中心、提高柜面服务质量和效率的宗旨,现场为基层出实招、办实事。在活动中为彻底解决基层网点人员中午吃饭问题,由运营管理部牵头为29个营业网点配置了电冰箱,推行了流动餐车服务。

通过开展“四深”活动,农行焦作分行对网点小厨房建设、员工上下班情况、员工身体状况、柜员轮班休息情况、柜员思想动态以及当前运营管理制度、运营管理措施感受等情况有了进一步了解,为以后制定有的放矢、行之有效的管理措施指明了方向。(赵霞)

### ●基层动态

## 农行塔南路支行 创新服务理念 提升服务效能

本报讯 农行塔南路支行坚持“以服务赢客户、以服务抢市场、以服务树形象”的理念,通过优质服务促进各项业务的快速发展。截至11月底,该支行各项存款新增1.91亿元,增幅23.7%;各项贷款新增2.86亿元,增幅155.4%;理财产品销售2.3亿元,增幅340%。被市分行评为综合营销先进单位一等奖、各项存款先进单位一等奖、中间业务先进单位三等奖、优秀营销组织奖和营销创意奖五项大奖。

近年来,随着同业市场竞争的日趋激烈,各家金融机构产品的同质化日趋严重。为此,该支行确立了以服务为抓手,牢固树立“向服务要存款、向服务要效益”的经营理念。

一是以网点改造为契机,加快网点硬件建设,增加自助设备数量,加快自助银行建设,有效分流业务,缩短客户业务等候和办理时间,提高客户的服务满意度;二是全面实行业务分类、产品分包、服务分层的“三分营销模式”,积极做好客户分流和引导,开辟VIP贵宾客户室和绿色服务专区。三是通过内部管理系统,梳理和细分客户,根据不同的客户群体实行差异化服务,为客户定制个性化的金融理财服务。四是积极开展金融公益服务活动,开辟专门窗口,提供兑换残钞和大小钱服务、识别假币服务、复算利息服务等。五是强化优质服务创建达标活动,使优质服务管理成为常态化和日常化,真正做到“来有迎声、问有答声、走有送声”,让客户有种宾至如归的感觉,牢固树立客户至上的服务理念。

通过持续的创建活动,该支行在今年全市农行开展的“网点文明标准服务暗访活动”中排名第一,在服务软体验收中受到了总行和省分行的好评。(张海洋)

## 农行孟州支行 开展防抢防暴演练

本报讯 双节临近,各类刑事案件及风险隐患进入高发期,为加强全行营业网点的安全防范工作,提高员工对防抢、防爆炸、防盗窃等突发事件的应急处置能力,农行孟州支行精心组织、周密部署,在辖内各网点开展了防抢防暴应急演练。通过演练活动,该支行员工在思想上提高了对“在岗一分钟,警惕60秒”重要性的认识,进一步熟悉了遇到突发情况时的正确应对程序,提高了在紧急状态下的心理承受能力,增强了网点防抢防暴能力。(曲林佳)

## 农行武陟支行 开展“一学三增”教育活动

本报讯 为进一步组织引导全行员工加强学习,创建良好合规文化,提升风险防范水平,从12月1日起,农行武陟支行开展以“学习规章制度,增强责任意识,增强大局意识,增强风险意识”为内容的“一学三增”教育活动。

在学习教育活动中,该支行针对后台保障人员、信贷条线人员及运营条线人员,制定了公共学习内容、信贷内容、运营内容,重点为《中国农业银行员工违反规章制度处理办法》及其修正办法、《中国农业银行关于严格禁止员工行为的若干规定》,除公共部分全员必学外,其余内容的学习以专业和条线为单元分别组织学习。

为确保学习教育取得实效,该支行成立了学习教育领导小组,要求各网点、各部门负责人以身作则,带头学习、带头执行,做学习和执行制度的表率。在学习教育活动中,网点晨会或夕会每天组织员工学习一条运营方面有关规定和一条公共管理部分有关规定;机关部门员工每天学习一条本条线方面有关规定和一条公共管理部分有关规定;每周网点主任、部门负责人组织员工学习提问一次;每半月主管行长组织分管部门学习提问一次;活动结束后,每人写出一篇不低于500字的心得体会,并对全员进行考试。(韩扬发)



日前,农行温县支行开展了向基层员工送温暖活动。在活动中,该支行班子成员分片带队,深入网点,为基层一线员工每人发放了真空保温水杯,让员工感受到支行党委对基层员工的亲切关怀。王呈祥 摄

## 农行博爱支行 大堂经理慧眼识骗局

本报讯 日前,农行博爱支行营业室工作人员成功识破了一起以返还社保金为诱饵的电信诈骗案。据了解,被骗客户先是接到一个返还社保金的短信,并要求银行卡里必须有650元钱才能转账。该客户匆忙到银行自助取款机前存钱的时候,对方还一直不停地打电话催促。这时该营业室大堂经理通过仔细观察,发现情况异常,当场协同客户识破了骗局。(李水秀)