

●基层动态

农行焦作分行吹响 2014 年“春天行动”冲锋号

本报讯（记者孙闻河 通讯员李小艳）以继续领跑同业的高目标，来激发员工发展业务的积极性；以一季度“开门红”活动，来领跑全年各项业务快速增长；以各类新产品创新，来抢占金融市场先机；以及激励机制和风险控制机制，来保障各项业务健康发展，刚刚步入 2014 年，农行焦作分行已经确立了全年的发展思路，吹响了“春天行动”竞赛活动的号角。

在激烈的市场竞争中，农行焦作分行 2013 年全年各项主要业务健康快速发展。截至去年 12 月下旬，该分行各项贷款余额达 55.47 亿元，较去年年初净增 11.2 亿元，提前超额完成市政府下达的 10 亿元年度贷款投放计划；各项存款余额达 110.37 亿元，较去年年初净增 11.37 亿元；不良贷款占比由去年年初的 6.01% 下降为 0.64%。这些成绩的获得，就来自于该分行党委的谋划得力、实施强力。

农行武陟支行 倾力支持县域经济发展

本报讯（通讯员韩扬发）2013 年年初以来，农行武陟支行积极发展县域金融主力军的作用，通过大力实施网点转型，推广金融 IC 卡，设立农行助农取款点，灵活运用上级行的信贷政策，全力满足工业企业、农户及个人的金融服务需求，有力地支持地方经济发展。

不断满足工业企业、农户及居民的生产经营、消费资金需求。该支行不断加大企业项目贷款、流动资金贷款，农户贷款、个人住房按揭等贷款的投放力度。2013 年年初以来，该支行累计投放各项贷款 5.2 亿元，先后支持了河南辅仁怀庆堂制药有限公司、焦作市黄河集团、河南富耐克有限公司、焦作市金昊塑业有限公司等中小企业，支持了 3000 余农户走上致富道路，为 510 户居民提供了购房资金需求。同时，该支行采用“农业产业化龙头企业+农户”方式，向五户农村生产经营大户发放农村个人生产经营贷款 410 万元，创新信贷支持新型农业主体的途径。

向城乡居民提供便捷的金融服务。该支行大力推广武陟居民生活联名卡（金融 IC 卡），在全县村庄设立农行助农取款点。2013 年，报经总行批准，以武陟县旅游景点嘉应观御碑亭为背景，专门设计了具有武陟特色的武陟居民生活卡（金融 IC 卡）。

逐步实现该县农户足不出村就能办理小额取款、消费等金融服务。2013 年年初，该支行成立了以行长为组长的农行助农取款点建设领导小组，选择乡村卫生室作为农行助农取款点，采用“惠农卡+转账电话”模式积极推进。2013 年以来，该支行已在全县 312 个行政村设立农行助农取款点，有效提升了农行对农村的金融服务能力。

积极实施网点转型，以网点转型推动服务工作。该支行营业网点大厅全部划分了自助设备区、客户等候区、大堂经理区等，实现了网点功能分区；六个营业网点大厅都摆放了绿色观赏植物，设立了残疾人通道，配备了饮水机、老花镜、急救药箱等便民设施和物品，等候区的液晶电视实时播报农行产品、金融知识等，为群众提供了舒适的业务办理环境。为做好客户引导分流工作，该支行为每个网点配备了两名大堂经理；为推动网点转型，提升农行文明标准服务水平，该支行先后印发《武陟农行网点软转实施方案》《武陟农行网点文明标准服务奖励办法》等，以机制推动服务，以机制提升服务，并由市分行内训师团队指导该支行完成了网点转型工作，员工服务意识得到了增强。

2013 年年初以来，第一季度有 3 人，第二季度有 3 人，第三季度有 2 人被市分行评为“服务明星”。该支行周庆芬被推荐到总行参加银行业协会组织的“明星大堂经理”评比。在市分行网点转型竞赛中，该支行取得综合成绩第二名，营业室在全市农行 31 个转型网点中获得第五名的好成绩。

惠买惠看
乐享周六农行日

活动时间:2014年1月-3月每周八

金穗卡优惠季

活动对象: 焦作分行金穗信用卡持卡人

活动商户: 三维商业广场、丹尼斯生活广场

活动内容: 活动期内, 农行借记卡持卡人单笔消费满500元即返50元(每日限前10人, 每卡每日限领一次)。

以往经验，以零售、对公两大版块为阵地，相继开展存款上台阶、“农行金融产品走进物资城”“六大分期”业务专项竞赛等一系列活动；以“春天行动——擂台周周赛”为平台，将全辖 10 个支行、48 个网点作为竞赛主体，结合业务实际，有重点地将各项存款增量、储蓄存款增量、中间业务收入、个人理财产品销售额、寿险代理保费收入等作为竞赛项目，通过攻擂守擂、周周评比，强化激励，在支行与支行之间、网点与网点之间掀起比营销、比业绩的竞赛热潮。同时，以零售、对公两大版块为阵地，利用春节、情人节、三八节等各个节日，策划开展“畅享生活、钜惠生活”为主题的感恩回馈系列活动，以及开展资产业务、投行、托管、国际业务、代理保险、第三方存管、现金管理平台等多项专项营销竞赛活动。在支行与支行之间、网点与网点之间掀起比营销、比业绩的竞赛热潮。利



2013 年 12 月 28 日上午，农行焦作分行召开第五届第二次职工(会员)代表大会，职工代表共计 75 人参加了会议。会议审议通过了《全行工作报告》《财务工作报告》等五份报告，并对该行领导进行了民主评议。图为大会现场。 李小艳 摄

●服务在一线

本报通讯员 汤朝阳

“张主任，真是太感谢您了，中午一起坐坐吧！”

“不用了不用了，为你服务本来就是我的工作。”

“要不是这 3000 元，我真没法给我爸买药输液！啥也不说了，往后我的钱就存你们这了。”

听了农行沁阳支行葛村分理处主任张路荣和这位客户的谈话，围观的人们渐渐明白了事情的经过。原来这位客户的父亲

热心肠的张主任

生病了急需钱去买药，在自助取款机上取钱时，因操作失误致使卡被吞了。当时，这位客户急忙找到大堂经理诉说了情况，要求立即把卡取出来。大堂经理马上向柜员咨询，不巧的是管加钞间钥匙的一名柜员休息，无法进加钞间。于是，大堂经理向这位客户进行了解释，农行有严格的规章制度，进加钞间必须管钥匙的两位员工同时进出，开箱方能把卡取出，而现在只有一名柜员在场所以无法将卡取出。这位客户听后急得坐在贵宾室哭了起来。这时恰好张主任走了进来，他了解情况后，经查询该客户的卡确实被吞了，且卡里确实有足够的钱，于是立即拿出自己的卡取了 3000 元给了这名客户。当时，大堂经理问张主任：“你就不怕他是骗子吗？”

张主任说：“农行就是服务三农的，再说都是乡里乡亲的，谁碰到这个事能不帮忙，如果真是骗子，这钱我认了。”经过这件事情，这位客户走到哪说到哪，发动亲朋好友把钱存到农行，成为了农行的义务宣传员。

农行温县支行力促农户贷款业务健康可持续发展

本报讯（通讯员王呈祥）近年来，农行温县支行在市分行党委的领导下，始终坚持“服务到位、风险控制、发展可持续”的原则，坚持发展与防范并重，营销与规范并举，全方位加强农户小额贷款管理，防范农户小额贷款风险，力促全行农户小额贷款业务健康可持续发展。截至目前，该支行农户贷款余额 7380 万元，其中不良贷款余额 94.66 万元，农户贷款不良率 1.25%，在全市 6 家县域支行中排名第一。

思想重视、防范在前是有效控制农户贷款风险的重要基础。由于农户贷款具有客户分散且点多面广、用途广泛且灾害难控、信息迟缓、采集不易等特点，该支行历史上曾将此做成高风险业务品种。在新的形势下，为确保农户贷款成为拓展农村市场的有生力量，并实现可持续发展，2008 年业务发展初期，该支行即从思想上高度重视农户贷款风险防范，适时确定了“不包打天下，不盲目发展，不搞‘运动式’经营和‘大面积开花’”等总体思路，始终坚持积极稳健、可持续发展的方针，多次召开党委会、行长

办公会和贷后管理例会，进行专门研究部署，及时解决贷款各环节存在的问题。不论是支行领导，还是中层干部和客户经理，都能将这一思路一以贯之，较好地实现了农户贷款业务发展与风险控制相结合和统一。

深入调查、从严把关是有效防范和控制农户贷款风险的重要保障。思想重视是基础，从严把关是保障。为切实做好农户贷款工作，该支行从客户经理准入、客户准入、实地调查、贷款投放到责任移交，始终执行“五个严把”工作制度，有效实现了农户贷款风险的防范和控制。一是严把客户经理准入关。为从源头防范农户贷款操作风险，该支行严把客户经理道德关，切实防范道德风险；注重客户经理的知识技能培训工作，有效防范能力风险；采取前后台一道现场作业、主任带客户经理、老客户经理带新客户经理等形式，使客户经理熟悉农户贷款工作技巧和沟通方法，增强了把控风险的能力。二是严把客户准入关。即严格把握借款人是否具有主体资格、是否具有稳

定的收入及按期偿还贷款本息的能力、是否从事合法的生产经营和具有真实的信用需求、是否具有良好的道德品行等。通过上述把关，确保借款人具备贷款资格，具有还款能力，确保贷款质量。三是严把调查关。该支行始终坚持双人实地调查和客户面谈等方式，重点关注借款人和担保人人品、生产经营情况的移交和承接，界定划分好交接双方的管户责任，做到前后衔接、管户连续，严防出现贷款管理真空。

加强贷后管理、实行严格奖惩是有效防范和控制农户贷款风险的重要措施。该支行本着“管理到位、监控

到位”的原则，始终坚持做到“三落实、两机制、一到位”，扎实做好农户贷款贷后管理和不良贷款清收等工作。

“三落实”：一是落实回访制度。以实地回访、电话回访等方式，及时掌握贷户信息，发现问题，立即采取补救措施；二是落实随机检查制度。成立农户小额贷款业务检查小组，负责每日随机监督检查，通过电话回访了解贷款真实性，发现异常情况直接到现场突击检查。对投诉和举报违规的贷款，及时进行现场检查，及时查清问题，分清责任，处理到位。三是落实贷后管理例会制度。每月召开三农业务分析例会，提示贷户目前的主要风险点和存在的问题，有针对性、有重点地开展贷后管理工作；随机安排对一定的业务区域、客户区域进行专题排查，一旦发现贷款风险，立即采取果断清收措施，实施强力清收。

“两机制”：一是建立预警机制。为防控风险，该支行由专人负责农户贷款在线监测，每月 20 日将下月到期的贷款按照客户经理进行分类，并印发到期贷款告知书一式两份，由行

长、主管行长组织客户经理召开到期贷款催收专题会议，敲定每户还款时间并逐笔勾对销号。对按期偿还且还有有用意向的，及时整理贷款资料，尽快办理收回再贷；对未能按期偿还的，区别情况并及时采取措施；二是建立奖惩机制。为调动客户经理积极性，该支行出台了严格的奖惩机制并严格执行到位，目前全行上下已形成“收回就是效益、逾期就是风险”“按期收回为荣、形成不良无能”的良好氛围。

“一到位”即强力清收到位。对有不良贷款的客户经理，该支行按周召开不良贷款分析会，要求客户经理汇报上周清收情况，采取措施及预计效果，确保客户经理思想上高度重视，继而形成“不良贷款有人过问”的紧张氛围，以增强其清收责任心。同时，该支行还积极协调村两委和法院，利用麦收、节日农民返乡之机，实施特殊时段蹲守清收和“钉子户及赖债户”依法清收等方式，强化不良贷款清收效果。2013 年年初以来，该支行已累计收回不良贷款 6 笔、金额 21 万元。

农行博爱支行 对照问题抓整改

本报讯（通讯员李水秀）2013 年 12 月 24 日，农行博爱支行党委按照“照镜子、正衣冠、洗洗澡、治治病”的总要求，以反对“四风”、狠刹“五股歪风”，推动服务三农和服务实体经济再上新台阶为重点召开了党委民主生活会。

据了解，为开好本次民主生活会，该支行党委通过召开座谈会、发放征求意见表等形式，广泛征集党员、干部和群众意见，共收到《农行博爱支行领导干部民主生活会征求意见表》25 份，经归纳整理后，汇总肯定意见 13 条，改进建议 7 条。该支行党委要求根据建议，尽快制定整改措施，努力提高领导班子解决自身问题的能力和水平，并适时将整改结果向广大党员群众公开，接受群众的监督。

农行站前路支行 开展自助设备检查

本报讯（通讯员李朋）为给广大客户提供优质服务，确保市民双节期间正常使用自助设备结算，农行焦作站前路支行日前对全辖 9 个自助银行的 29 台自助设备开展了全面检查。

据悉，此次检查重点是自助设备的运行情况，查看有无粘贴虚假广告、读卡器、吐钞口、凭条打印机以及摄像头等重点部位有无异常。同时，对于 8 小时以外开展重点巡检，由专人专车对自助设备间的设备、插卡口、自助银行门禁、周边设施等风险易发部位进行巡回式检查。为了预防自助设备诈骗，该支行还在自助设备的醒目区域张贴风险提示，提醒广大市民保证资金安全。



日前，农行孟州支行在全辖范围内开展了防火演练。该支行员工通过此次演练熟练掌握了消防器材的性能和用途，提高了处理火灾隐患、躲避火灾危险的能力。图为演练现场。 曲林佳 摄



农行塔南路支行通过不断夯实安全管理基础，提升农行安全保卫工作管理水平，加强营业网点的风险控制，持续推进“三化三达标”工作，全面提高该支行的安全防范能力，为业务经营又好又快发展和实现“四无支行”目标提供安全保障。2013 年，该支行被省分行评为安全保卫先进单位。

图为该支行领导正在检查安全保卫工作。 张海洋 摄