

优化服务模式 做优金融产品

农行焦作分行支持小微企业不遗余力

本报讯(通讯员韩扬发、邢云飞)近年来,党中央、国务院连续出台多项政策支持实体经济,扶持小微企业,农行焦作分行作为焦作市服务小微企业的主力军,积极落实国家政策,多措并举,切实解决小微企业融资难题,扶持小微企业健康发展。2010年至2013年,该分行小微企业贷款余额由11420万元增加到了44852万元;截至今年4月底,该分行累计投放小微企业12户,金额4850万元,支持小微企业户数达到了33户。

小微企业资金需求具有“小、短、快”的特点。为解决小微企业信贷业务环节多、链条长、投放慢的问题,农行焦作分行专门成立小微企业帮扶小组,负责小微企业金融业务组织、推动、业务经营等工作。按照“专营机构、专项规模、专业团队、专门流程、专项考核、专人管理”的小微企业“六专管理”模式,在市、县两级行成立了11家小微企业金融服务中心,组建了高素质的客户经理团队,重点从融资、融智、信息服务、财务辅导、管理帮助等方面对小微企业给予支

持,进一步完善小微企业专营机构,提升小微企业金融服务能力。同时,该分行将客户分类、评级、授信、用信四个流程,采用一次调查、一次审查、一次审批的办法,大大减少了中间程序,提高了审查审批效率,缩短了办贷时间。近日,河南省万隆精密铸造有限公司急需办理一笔流动资金贷款,农行焦作分行得知后,通过市、县两级服务中心上下联动,迅速为企业办理了小企业简式快速贷款业务,发放贷款900万元,解决了该公司燃眉之急。

担保难一直是困扰小微企业融资的难题。农行焦作分行在进一步突出简式快速贷款基础上,不断研发、改进、推广符合小微企业需求的金融产品和融资方式。针对小微企业内部治理结构不健全、财务信息不规范的实际情况,该分行设计调整了小微企业信用等级评定指标体系,突出从管理者素质、信用状况、用水用电量等多角度判断问题,规避经营风险提供了屏障。同时,大力发展国内保理、应收账款质押贷款、出口退税账户质

押贷款和对公理财产品质押贷款等风险程度较低的新型贷款产品,以强化对传统流动资金贷款的补充和替代作用,进一步扩大小微企业融资需求适用产品的广泛性和可操作性。目前,该分行已打造了融资授信、理财增值、支付结算、电子银行、代理业务和综合服务六大系列的小微企业金融服务产品,建立了以保证金、抵押和质押为基础的多元化组合担保体系,推出了动产质押、多户联保等多种担保方式。

仅仅提供资金支持还不能完全满足小微企业的金融需求。为了对小微企业的金融服务落到实处,该分行针对焦作市各类特色、专业园区发展迅速的状况,以及优质小微企业逐步向园区集中发展的趋势和特点,专门推出了“园区型小微企业金融方案”,为入园小微企业提供和制订多种产品组合与金融需求的解决方案,以满足不同类型、不同经营特征的入园小微企业发展需要,并根据小微企业不同成长阶段的金融需求,确定合理的最高贷款额度和期限;针对专业市场类型的小微企业客户群体,推出了“专业市场型小企

业金融方案”,对商誉良好、但资产暂不符合现行抵押条件的优质小微企业客户提供差异化的金融服务,通过借助地区信用良好、运作良好的担保公司和物流公司为小微企业增信,适度开展保证担保贷款、仓单质押贷款的融资服务。针对各类产业链上的小微企业,该分行推出了“产业链型小微企业金融方案”,按照分层次、精细化营销原则,利用核心大企业对小企业物流、信息流和资金流的控制,通过各种金融产品的组合与供给,来满足此类小微企业的各种金融需求。

为调动各支行支持小微企业的积极性,农行焦作分行制定了小微企业考核办法,将小微企业净增户数、贷款增幅等七项内容作为考核评优指标,实行按月监测、按季通报方式,设置专项战略激励费用,用于奖励先进支行。

据悉,农行焦作分行将进一步精简授信审批流程,建立小微企业专营体系,向专业化运营迈进,并继续积极探索符合小微企业差异化特点和需求的金融创新产品,不断提高小微企业金融服务的专业能力和水平。

自助发卡终端 广受客户欢迎

本报讯(通讯员李水秀)“真没想到,用这台机器不到一分钟就开了一张卡,实在太神奇了!”近日,在农行博爱支行襄城路支行办理业务的小李拿着一张刚刚办好的农行卡高兴地说。

小李所说的机器就是中国农业银行自助发卡终端。从党的群众路线教育实践活动开展以来,针对有群众反映在网点办理开卡业务手续繁杂、所需时间较长的意见,农行博爱支行积极与上级行联系进行终端配送,科技部门人员加班加点进行安装调试,辖内7家网点除磨头支行即将进行装修改造未安装外,其余6家网点全部安装调试完毕,并正式上线运营。

据了解,客户只要持二代身份证到网点,无需排队叫号,用自助发卡终端即可轻松办理一张农行IC卡,还可以实现网上银行自助签约等功能,以往排队半个小时甚至一个小时才能办理的业务,现在只需一两分钟即可办理,大大减少了客户等待时间。截至目前,自助发卡终端已开立1200多张银行卡。

加强消防演练 保障平安运营

本报讯(通讯员曲林佳)随着气温逐渐升高,为普及员工的消防灭火知识,增强员工的自我保护意识和对火灾的应急扑救处置能力,为社会各界创造一个良好的安全金融服务环境。近日,农行孟州支行在全辖举行了一场消防安全演练。

消防员为该支行员工详细讲解了火灾现场的应急处置方案和灭火器的基本操作方法及注意事项,并指导员工用灭火器现场灭火。

通过参加此次消防演练活动,该支行员工的防范意识和使用灭火设备的能力得到了有效增强,对抗突发事件的应变能力也有所提高。

力推助农取款 专注服务三农

本报讯(通讯员赵卫东)今年年初以来,农行修武支行将助农取款点做实,不断加大惠农政策的宣传、机具投放力度,改善农村消费环境,构建农村现代化流通网络,为广大民众提供足不出村就能享受到“刷卡结算,支取小额现金、话费充值”等便捷的金融服务。

截至目前,该支行已在修武设立54个助农取款服务点,覆盖全部8个乡镇,34个行政村,为农户安装POS机具62台,转账电话145台。



今年年初以来,农行武陟支行将农民专业合作社作为支农重点,为进一步优化金融服务,组织人员深入各重点扶持合作社了解其生产经营及金融需求。因为该支行员工在高伊蔬菜专业合作社了解合作社种植情况。

张晨阳 摄

服务在一线

登门解困 打通最后一公里

本报讯(通讯员徐秀娟、张海洋)5月5日,农行塔南路支行建设西路分理处工作人员上门服务,为一位92岁的孤寡老人办理了密码解锁手续,受到了老人和敬老院的好评。

据了解,当天,农行塔南路支行建设西路分理处接到一位客户的咨询电话,询问如何办理密码解锁手续。当工作人员得知客户是一位92岁的孤寡老人,因身体原因无法到营业网点办理时,立即向该支行领导进行了汇报。根据银行规定,客户办理银行卡、密码等业务挂失时,本人必须持有有效证件到营业行办理,以便维护客户资金安全,防止因恶意冒领等给客户造成损失。该支行领导考虑到老人的实际情况,要求网点员工在遵守规章制度的情况下,急事急办、特事特办,上门为老人办理业务。虽然老人的账户只有200元钱,但是该网点工作人员还是及时赶到敬老院,为老人办理了全部手续。

事后,老人给农行塔南路支行行长打电话表示感谢。该支行行长表示,上门服务困难群众就是践行党的群众路线,这“最后一公里”更是考验行人的责任心。



为深入推动党的群众路线教育实践活动开展,近日,农行焦作分行组织市行机关党员干部到焦作市委党校党员干部廉政教育基地参观学习。 韩扬发 摄

机器吞钞 农行人有情退还

本报讯(通讯员苏笑贤)5月7日10时左右,一位顾客手持一盒巧克力进入农行锦绣江南支行营业室,当大堂经理邢燕燕上前问道:“您好!请问您办理什么业务?”客户笑道:“不,不,我不办理业务。我是专程来感谢你们的。”瞬间营业室内的所有目光都投向了这位客户。客户说:“ATM机无情‘吞’钱,农行人有情还款。农行真好,农行锦绣江南支行人真好!”

原来,5月4日,该支行营业室主任安运侠和柜员苏笑贤在对自助存取款一体机进行加钞清机时,发现回收箱内多出5000元人民币,他们立即向运营主管焦海云汇报。经过仔细清点碰库,判断此5000元为客户资金,随即进行了ATM长款挂账处理。他们通过仔细核查流水清单,锁定了客户的银行卡卡号以及交易时间。同时,他们根据交易时间再次认真查阅了5月3日机器吞钞当天的监控录像,进一步确认了客户的体貌特征。

正常情况下客户发现了钱,当时就会与银行联系,直到5日上午仍没见客户来拿钱。该支行柜员苏笑贤便主动与客户黄先生取得了联系,经过试探性交流,客户想起5月3日和几个朋友来市里吃饭,21时30分左右到农行锦绣江南支行存取款一体机存过款。由于当时喝了酒,第二天发现钱少了5000元也没在意。当客户说的金额、地点、时间与自己掌握的情况一致后,苏笑贤就把实情告诉了客户,黄先生激动地说:“实在太感谢了,农行人太实在了,我还真不知道这笔钱会在农行,真不知道咋感谢你们。”随后,苏笑贤把5000元还给了客户。

贵金属销售火爆

本报讯(通讯员贺绍华)日前,农行站前路支行开展了“感怀母爱 馨情献爱”贵金属专项营销活动。

活动中,客户纷纷购买福祿万代金葫芦、玫瑰手链、吉祥平安银瓶等贵金属产品。在活动当天,客户累计购买福祿万代金葫芦项链29条,预约玫瑰手链15条,吉祥平安银瓶26个。

产品推荐

“K令”让金融交易更安全

本报讯(通讯员张海洋)近年来,网上金融交易因其方便、快捷受到了客户的欢迎,但客户资金、交易密码被盗案件也时有发生。如何有效防范和控制风险,确保客户的资金安全是农行业务发展的义务和责任。

日前,农行推出了“K令”安全认证产品,是在口令卡基础上,综合考虑安全性与便捷性等因素研发的一种全新电子银行类安全认证产品。该产品能够

同时在个人网银、掌上银行、电话银行、电子商务B2C支付渠道上使用,具有一次一密的特点,同时使用“挑战—应答”的方式获取动态口令,能够将交易要素融入认证过程中,有效提升资金安全系数。

为全面推广“K令”这一新的安全认证产品,该分行电子银行部日前组织相关人员就“K令”柜面注册操作流程、使用方法等内容进行了培训。

本报通讯员 王呈祥

自2009年以来,她累计发放农户小额贷款3000多户、金额7000余万元,发放的所有贷款本息回收率达100%,没有出现一笔不良;她连续3年被农行河南省分行授予“四无客户”优秀客户经理称号,连续3年被农行焦作分行授予“金钥匙春天之星优秀客户经理”等荣誉称号。她就是农行温县支行农贷客户经理郑献红。

做农户的知心人

2009年10月,当农行温县支行领导点名让郑献红到农贷客户经理岗位时,年近40岁的她欣然接受。从没有在信贷岗位上干过的她,从客户调查、撰写调查报告、系统录入、报表制作等最基础的工作学起,仅用半个月时间就熟练掌握了农贷客户经理要求的基本技能。

在一切准备就绪后,郑献红立即投入到了农户调查中。

在岳村乡铁棍山药批发市场,她挨家挨户咨询农户种植及销售程序,了解农户对贷款的需求,并积极推荐农行小额贷款。有农户对她讲:“以前其他银行也这样上门宣传,但后来一分钱都没有贷给农户,你不会也一样吧?”郑献红热情地说:“农行小额信贷的宗旨就是诚信服务,三四天就可以放款。”

为了尽快熟悉情况,确保贷款资金的安全,她主动与当地村委会的干部联系,并专门准备了一个电话簿,上面记录了岳村乡

50多名村委会干部的电话号码,定期与其沟通,让他们成为农行三农贷款的联系人和监督员,这既加强了和村委会的联系,扩大了小额贷款覆盖面,也有利于贷款的发放和收回。

在一次调查中,郑献红从一位村委会干部那里得知该乡牛洼村有个农户,准备种植的“山药栽”眼看就要发芽了,后续资金投放却难以继。于是,郑献红白天在单位配合上级检查,下班后顾不上吃饭,利用晚上时间下乡调查,加班给这个农户准备贷款资料,及时为其发放了4万元贷款。

她的工作效率和服务态度得到了农户的信任,迅速在该乡树立了口碑。经她开发的岳村乡铁棍山药批发市场由起初的3个联保小组,发展到今天的100多个联保小组,且连续5年还款正常无逾期,成为农行温县支行的一个优质惠农项目。

做事业的用心人

郑献红常说:“好的人品是做好信贷工作的前提。人品正,客户才能真正信赖你,也才

能更好规避风险。”在信贷调查过程中,郑献红经常会遇到客户逃水、请吃便餐、送物品等情况,但她严格遵守农行“八不准”规定,婉言谢绝。有时到农户家中调查时,实在推脱不掉,她就暂时收下,等到调查完毕通过各种方式还给客户。郑献红廉洁自律,处处为农户和农行的利益着想,深受借款户和当地村委会领导的好评。经她贷过款的一个农户深有感触地说:“你一个女同志,不怕苦、不怕累,下乡为我们服务,贷款不按时还对不起农行,对不起你啊!”

前岗村有一位农户贷款金额为3万元,户主张卫旗因肝癌住进了医院。郑献红得知消息,多次带着礼品到医院看望,并将自己积攒的一万多元为他垫缴了住院费,张卫旗很感动。张卫旗对妻子和孩子说:“我们家致富有困难,农行支持咱,我有病,信贷员帮助咱,农行有这么好的信贷员,我们要对农行感恩,对人家郑献红感恩啊!咱也要讲信誉,即使我不在了,你们就是砸锅卖铁也要把农行的贷款还上。”张卫旗病逝后,在贷款到期时,他的妻子和孩子经过多方努力,

终于把本金和利息如数还清了。

做家庭的贴心人

农贷客户经理由于管理范围广、户数多,费心费力,有时可能加班加点,少了对家庭的付出。作为儿媳、妻子和母亲,这样的体会更为深刻。但是不论多忙,郑献红都会努力尽自己的责任和义务。她的爱人在外地工作,家里还有一位80多岁腿脚不便的婆婆需要照顾,记不清有多少次,无论多忙,她都要回家照顾婆婆饮食起居,爱人只要一回家,她都会忙完工作回到家里,为自己的丈夫做一顿可口的饭菜。

对农行业务的爱、对家庭的付出,得到了家人的理解和支持。正是有了家庭这个坚强的后盾,郑献红才能心无旁骛,一心一意地从事她所热爱的金融事业,才能在事业上为自己撑起一片蓝天。

出彩农行人

中国农业银行
焦作分行

农行金融产品 有奖知识竞赛

上期答对前十名的读者分别为:
郭艳玲 133****6675 侯金利 137****6675
刘彦生 139****2121 王妍 150****3136
毛灵霞 139****7433 和红喜 139****6812
杨纳 137****7410 翟艳 150****9155
侯爱玲 139****4977 袁娇娇 134****3417

请以上读者到焦作市民主中路88号农行焦作分行609房间领取奖品,联系人韩扬发,联系电话:13939149781。

本期的有奖知识竞赛题目是:
1.中国农业银行小微企业信贷的主打产品是_____。
2.当前正在火热开展的“小微企业金融服务宣传月”活动是第_____届。
3.小企业简式快速贷款属于中国农业银行“五金”产品体系的哪一种?
请以短信形式将答案及姓名发送至韩扬发,联系电话:13939149781。