

# 莘县农商银行以信息科技为支撑 推动网点全面转型升级

◎ 本报记者 刘欣欣 通讯员 范淑敏

今年以来,山东莘县农商银行以“转型升级、创新驱动”为工作主基调,按照“线上+线下”和“综合型、基本型、自助型、代理型”的“双线四型”网站建设定位,坚持“精准化、智能化、社区化、轻型化、综合化”的原则,以信息科技为支撑,以优化网点功能布局为着力点,以完善流程、科学考核和服务提升为核心内容,整合线上线下资源,强化网点分类管理,提高市场营销能力,扎实推进网点全面转型升级。

## 量质并举 提高网点产能

莘县农商银行“前台中移、中台上收、后台集中”的思路,构建了运作高效、响应及时的集约化厅堂运行模式,稳步推进厅堂服务营销转型升级工作。一是转变厅堂员工观念,增强厅堂营销意识。明确厅堂工作重点,使厅堂运营有方向、有目标,增强厅堂主动服务和主动营销的意识,突出厅堂的服务营销功能。

二是理清厅堂岗位职责,精准挖掘岗位价值。对柜员、厅堂经理、理财经理、厅堂(会计)主管等不同岗位进行重新梳理、设计、定义,使各个岗位的职责更加细化、量化、具象化。强化业务技能培训,提升厅堂员工专业素质,加强对厅堂员工服务意识、业务知识和营销技能的培训,提高厅堂员工

的专业性和综合服务营销能力。三是强化厅堂服务营销,提高业务营销效率。明确厅堂四个基本环节,即客户问候与识别、引导与分流、沟通与发掘、营销与推介。从客户体验、市场需求、产品营销和服务品质的角度出发,切实提高厅堂综合服务营销能力。

## 完善服务 提升客户体验

该行按照“客户体验至上、渠道建设为王、生态环境为本”的要求,全面加强渠道建设步伐。一是优化用卡品种,丰富卡载功能。该行加快存单(折)业务向卡业务转化,向手机银行转化,突出“社保卡”发卡全覆盖的强优势,实现“一卡多用、存贷一体、移动支付、短信提示”,培养客户通过银行卡办理业务的习惯。自“去单(折)用卡”活动开展以来,该行已挂入银行卡定期存款16.18万笔,存单总量下降32.4万张,电子银行替代率83.74%,提高了16.17个百分点。

二是优化网点整体布局。该行通过人员和岗位的优化配置、电子机具的增配、功能分区的完善以及客户体验区的提升等,提升综合型网点的服务效能。按照“功能基本齐全、突出零售业务为主、强化主题特色”的要求,将基础型网点打造成产品展示与销售平台、客户体验与互动平台、客户交流

与咨询平台,逐步提升电子业务水平,努力提升智能化水平。

三是加大电子银行业务宣传、营销、推介力度。该行开展了手机银行“体验营销”活动,大力拓展营销网上银行、手机银行、网上支付、移动支付等电子银行产品,进一步优化电子银行体验区,实施Wi-Fi网络全覆盖,不断提升客户体验。

## 优化流程 强化服务效能

该行不断丰富“线上银行”功能,大力拓展扫码支付客户,积极开展代理缴费业务,丰富“远程移动支付”。加大手机银行有效客户拓展,丰富“远程支付渠道”。加大客户经理、大堂经理移动终端的配备,提升“移动支付”“移动营销”的服务效能。

他们以满足客户需求为出发点,通过流程创新、流程简化、流程规范、研发产品、岗位优化等,提高金融服务的易得性和金融产品的便利性。他们还按照“精准化布局、智能化打造、社区化定位、轻型化建设、综合性服务”的思路,以“巩固百姓银行、推广家庭银行、发展社区银行、推进产业银行”等“四个银行”建设为目标,建立网点分类管理体系,将营业网点打造成“功能完善、主题鲜明、特色服务、客户喜爱”的营销主阵地。



为提升全体员工业务技能,增强企业核心竞争力和凝聚力,近日,吉林敦化农商银行举办了“敦化农商银行2018年岗位能手竞赛”,全行一线柜员和部分机关员工180余人报名参加了此次竞赛。竞赛分为点钞、打字两部分,最终评选出16名优秀员工予以表彰。此次竞赛展示了该行员工的蓬勃朝气和专业素养,在工作之余增加了员工和部门之间的交流。图为该行员工正在进行点钞比赛。 郑斌

# 冷水江农商银行金竹山支行推广聚合支付业务 让百姓畅享“无现”生活

“现在正是蓝莓采摘旺季,我们每天要接待上百位游客,农商银行推出的聚合支付业务,客户不用带现金,也不用带银行卡,直接用手机支付,可方便了。”湖南省冷水江市新田村蓝莓种植基地的张老板高兴地说。二维码聚合支付业务不仅操作简单,结算便利,而且可以实时查询交易明细。

冷水江农商银行金竹山支行贯彻落实总行要求,主动适应金融发展新常态,充分发挥主阵地优势,聚

焦移动支付平台,大力推广聚合支付业务。

为加大宣传,该支行加强网点阵地建设,访客户、问需求、优服务,充分利用宣传折页、LED显示屏、微信公众号等宣传渠道,结合“两扫五进”入企业、进市场、访商户、下乡村,进行全方位立体式营销宣传。

为突出重点,该支行结合聚合支付小、频、快的交易特点,积极拓展菜市场、便利店、早餐店等涉及民生的各

类商户,现场指导商户办理聚合支付业务,打响“聚合”品牌。

为强化督导,该支行及时制订推广实施方案,将任务分解落实到个人,实行支行行长领导、客户经理和柜员包干制度,帮助包干商户解决实际问题。安排客户经理对已安装聚合支付的客户进行日常对接,对首次使用扫码商户进行现场指导交易,及时做好售后服务,受到了客户的一致好评。 谢倩

# 江都农商银行强化责任落实 促进合规经营稳健发展

江苏江都农商银行深入贯彻落实《全省农村商业银行合规体系建设三年规划》要求,进一步完善合规系统,建立合规体系,将合规方案实施到位,将责任落实到位,将工作安排部署到位,将措施细化到位,合规体系建设取得了较好成效。

打好内控“主攻战”,让制度“活起来”。该行加强规章制度建设,构建横向到边、纵向到底的制度体系,确保每项业务都有章可循。合规管理部牵头,每半年对制度进行一次评估、评价,并提出整改方案,提交相关部门修订、完善。并建立制度流程反馈机制,充分发挥兼职合规管理员一线人员作用,听取一线声音,并及时在制度流程中反馈。

打好思想“保卫战”,让文化“动起来”。为强化宣传,使合规理念入脑入心,该行建设了合规文化长廊,各支行放置合规宣传展板,并定期更新内容,在行报上增设了“合规进行时”专栏,定期分享合规知识,受众面除员工外,

还包括企事业单位和城乡居民。他们坚持“天天警、日日练”,每天通过员工微信群发送一条合规警示语,通过合规管理系统随机抽取20道合规试题供员工练习。该行常态化开展家访,以进家庭、听实情、垂廉风、树正气的方方式,深入贯彻银行、员工、家庭“三位一体”的管理模式。他们还组织中层管理人员、客户经理、新进员工,赴监狱、廉政教育基地等开展警示教育。

打好问责“围堵战”,让检查“严起来”。该行密切关注员工工作时间的行为,防范苗头性、倾向性问题,按季对员工账户和员工行为进行排查,加强对重点人员、重点岗位、重点机构的监控,发现异常行为及时进行处理。他们完善违规行为处理办法、违规积分管理办法,对违规行为严格按制度、办法处理。他们还建立全员合规档案,形成“干部员工晋升级必须事前征求合规、风险、审计、监察等部门意见”的工作机制,促使合规经营切实与绩效、职务、晋升挂钩。 颜玉王冬

# 永康农商银行实施“金融+”工程 提升市民共享服务新体验

今年以来,浙江金华银监分局在该市银行业开展“提升风险管理合力、提升服务实体经济”深化年主题活动,继续引导银行业机构支持地方实体经济。永康农商银行按照金华银监分局主题活动部署要求,全面推进“金融+”工程,进一步提升市民共享服务体验。

一是全面拓展“金融+公共”服务。该行以丽州卡为载体,全面推进“银医通”、城区公交、公共自行车、工会卡、“菜篮子”、智慧旅游、智慧校园等项目建设,继续扩大公共服务应用场景。并以社保卡为切入点,在全市所有自助终端上线医保签约、查询、缴费功能。此举方便了市民出行和就医,满足了市民学习、生活、娱乐等各方面需求。

二是全面推进“金融+生活”服务。该行将“丰收购”“丰收家”整合进集金融、生活于一体的“丰收互联”APP,构建市民购物消费新渠道,推动金融与生活相互融合发展。他们继续加强集金融、电商、物流、政务、公益等社会资源“五位一体”的丰收驿站建设,打通金融服务最后“一百米”。并加大“丰收一码通”“丰收智能付”的推广,为市民提供更方便、更安全和更快捷的支付新体验。

三是全面构建“金融+智能”服务。建立客户分层维护、标准化客户关怀、售后主动响应等机制,提升客户金融服务获得感。大力推广“客户积分回馈机制和微信积分兑换系统,打造集银行、商家、客户于一体的线上线下互动平台,提升客户的便捷度和获得感。 赵卓航

# 永城农商银行支持社会公益事业 “绿丝带”爱心送考再度起航

6月2日,河南永城农商银行第六届“绿丝带”爱心送考再度起航,这标志着一年一度的爱心送考活动又一次拉开了序幕。活动现场,400多辆私家车依次排开,整齐地停放在东方大道东段,等候张贴“爱心送考”车贴,并在车辆后视镜系上绿丝带。

为了让广大考生能够安全、方便、快捷地抵达考点,以最好的状态进行考试,永城农商银行再度启动“绿丝带”爱心送考活动。呼吁、动员广大爱心人士在6月7-8日高考期间,通过一对一结对子的方式,为考生提供爱心送考服务,让“绿丝带”再一次在全市范围内飘扬,让更多考生享受到送考的服务,感受到社会的关爱。同时,为了便于考生辨认“爱心送考”车辆,1000多份“爱心送考”车贴,粘贴在车辆明显部位。

“绿丝带”爱心送考活动作为一项

社会公益爱心活动,不仅能为高考学子送去鼓励、送去支持,使广大考生能够安全、快捷地抵达考点,感受到社会的爱心,同时也能通过这种活动来促进社会主义精神文明建设,在社会上弘扬和传播爱的力量。

永城农商银行作为本次活动的主办单位之一,以自身行动带动广大车主加入到免费送考队伍中来,积极为考生赴考打造绿色通道。永城农商银行连续6年参加爱心送考活动,在过去的五届“绿丝带”爱心送考活动中,共出动车辆400多台次,免费接送高考学子1500余人次,得到了社会各界的广泛好评。

“绿丝带”爱心送考活动是永城农商银行支持社会公益事业的重要体现,更是积极履行社会责任的具体表现,不仅彰显了永城农商银行的企业文化,更进一步树立了良好的社会形象。 李森

## 农信故事

# 创业贷帮大学生圆创业梦

走进宽敞明亮的羊蝎子火锅店,里面摆放了近20张木质方桌,还未到饭点,就已经有不少食客在店里用餐。火红的红油汤底在锅里翻滚沸腾,五颜六色的菜品摆满了桌面,食客们觥筹交错,一派热火朝天的景象。这家位于江西省宜春市的火锅店,店主是陈俊生,如今已经拥有了两家规模可观的火锅店,年营业额达到了300万元。

今年27岁的陈俊生出生于普通农村家庭,为改善家里的生活条件,19岁上大学起便开始打工挣钱养家。一次偶然的机会,陈俊生参加了当地组织的微型企业创业培训,让他萌生了自主创业的念头。“我一直都想创业,那次培训后,我发现现在区里的创业氛围和创业环境都很不错,政府对创业者的支持力度也很大,我决定拼一次。”陈俊生说,他决定自主创业开一家养鱼馆。

“创业初期,最大的困难就是资金问题。”陈俊生说,“多亏了宜春农商银行的评价,陈俊生掀起了大拇指,对宜春农商银行及时放贷支持自己创业深表感谢。但由于缺乏经营经验,鱼馆不到一年的时间便关门歇业了。”

鱼馆的失败并没有让陈俊生放弃创业。“这里要再一次感谢宜春农商银行,不仅没有立马催我还钱,还帮我一

起考虑出路,盘活不良。”在充分考虑市场需求和自身情况之后,他决定再一次创业,这一次他把目光瞄准了餐饮。“宜春当时只有几家火锅店,生意好的也就一两家,有很大的市场空间。”陈俊生说。

说干就干,陈俊生立即和合伙人一起商量店址选择、装修风格、资金筹措等问题。2015年11月,陈俊生的火锅店顺利开业了。“火锅店生意的好坏跟火锅底料有很大的关系。”通过同行“取经”、参加培训学习等方式,陈俊生的火锅店终于调制出了独具特色的火锅底料,因为味道好、价格实惠,陈俊生的火锅店生意越做越好。

随着火锅店的生意越做越好,陈俊生又萌生了开连锁店的想法,但资金问题又再度成为了阻碍。这一次,毫无意外的,他又一次走进了宜春农商银行的大门。结合陈俊生的银行流水、资产状况和经营情况,经过实地调查和相关测算校验,宜春农商银行确定给出合理的放贷额度,最终为他成功申请到了50万元流水贷。

利用这笔资金,2016年7月,陈俊生的火锅店顺利开张了。现如今,陈俊生的店铺总规模已经达到300平方米,年营业额达300万元。“宜春农商银行,真的很不错!”陈俊生由衷地称赞道。 孙虹 吴俞玮

# 桂阳农商银行 举办业务技能竞赛

为进一步增强全员基础业务技能,提升员工日常业务知识和操作能力,近日,湖南桂阳农商银行举办了业务技能竞赛活动。来自该行45个营业网点的60余名一线员工参加了此次竞赛。

参赛选手在点钞、假币识别、文字输入、业务知识笔试等竞赛项目中各展风采、奋勇争先,充分展现了自身的业务技能水平。比赛分别评选出了各项目的前3名,并为获奖选手授予荣誉证书、颁发证书,给予一定的物质奖励。

此次业务技能竞赛活动,激励了该行员工立足本职、钻研业务、岗位练兵,切实提高理论水平和操作技能,展现了该行员工乐于奉献的敬业精神和精益求精的职业素养,提高了员工的服务效率和服务水平。 周小璐

# 沛县农商银行 推出“惠民e贷”业务

近日,江苏沛县农商银行在全行推出了“惠民e贷”业务。“惠民e贷”贷款对象为当地住房按揭贷款人员、公职人员、上班一族,贷款方式为纯信用,贷款额度为10万元以内,贷款利率实行差异化,最低1万元1天利息仅为1.2元,授信期限两年,通过“惠民e贷”APP即可申请和用信,还款方式采取等额本息或按月结息到期还本。

据悉,“惠民e贷”充分融合了互联网技术和大数据分析原理,是该行推出的个人网上全程自助贷款产品,具有一次建档、手机自助、随用随贷、有用付息等四大特点。客户只要在该行拥有完整的建档信息,系统就会自动生成授信额度,客户可根据自身资金需求,随时进行网上自助办理。 吕尊帆

# 兖州农商银行 开展营销人员竞岗双选

为进一步深化用人机制改革,优化人力资源配置,充实客户经理营销队伍,提升客户经理人员占比,近日,山东兖州农商银行结合人员分流、网格化营销等实际情况,举办了网格化营销人员竞岗双选活动。

本次双选工作本着公开、公平、公正、人岗匹配、内控优先的原则,以改进营销模式,实行综合性营销为总体思路,增加无贷支行贷款营销权限,将原存款专营支行变为综合性支行,采取“以老带新”的模式配备充足的客户经理。按照“网格化营销”理念,明确各机构的营销区域,同时,推行“大客户经理”模式,实行独立审批人制度,赋予各支行行长、业务副行长信贷营销权限,将支行行长、业务副行长由“管理型”转变为“管理+营销型”。 王颖

# 奉新农商银行以新思维适应新常态

# 三载春秋扬云帆 谱写发展新华章

2015年5月8日,借着农村金融改革的东风,以江西省奉新县农村信用合作联社为基础改制而成的奉新农商银行破茧成蝶,正式挂牌开业。3年风雨历程,3年高歌奋进,奉新农商人凭着火热的雄心和敢闯敢试、勇于拼搏的精神,完成了由农信社向股份制商业银行的全面转型,使得各项业务全面发展,经营管理取得突破性进展,社会地位显著提高,品牌形象深入人心,谱写了奉新农商银行发展史上新的历史篇章。

过去的3年,奉新农商银行面对各种困难和挑战,不等不靠,以新思维适应新常态,以新常态引领新发展,已成为全县金融机构中存贷规模最大、客户资源最广、业务品种最全、社会贡献最多的金融机构。

截至今年3月末,该行资产总额比成立初期增加21.13亿元,增幅51.49%;各项存款比成立初期增加19亿元,增幅53.75%;各项贷款比成立初期增加17.9亿元,增幅78.13%;存贷款总量,增量始终保持着高速增长。3年来,该行累计实现各项收入8.96亿元,缴纳税收9191万元,较改制前3年净增3907万

元,成为全县位居前列的纳税大户。2016年被县委、县政府评为“税收贡献特别奖”荣誉称号。2017年被广东奉新商会授予“助推经济行业楷模,热情服务办事高效”锦旗。2018年4月被县政府授予“小微企业服务先进单位”等。

3年来,奉新农商银行始终坚持“立足县城、服务社区、支农支小”的市场定位,坚持以客户为中心,不断创新业务产品,改进服务方式,加大信贷投放,已成为当地政府落实重大发展战略的重要金融抓手,成为支持区域经济发展的重要金融力量。

2017年,该行以小额农贷为载体,以深度“四扫”为手段,从一、二、三(镇)抓起,逐村逐户上门开展小额农贷资信调查、等级评定、额度授信工作,持续做实做稳农村市场主阵地。同时,依托小额农贷整村推进工作,开展“文明信用村、信用户”评定。截至2017年底,该行共评选出1486户文明信用户,授信金额1.18亿元,信用评级文明信用村16个,还本付息率达到100%,周边村镇农户信用观念得到明显好转。并积极引导支持信用爱心企业客户参与到银企合作产业扶

工作中,通过采取贫困户与产业经营主体签订分红、回购、用工协议等方式,间接帮扶贫困户脱贫。截至2017年底,该行精准扶贫贷款余额1.51亿元,较年初增加7512万元,完成上级下达当年新增任务的125%,帮扶贫困户373户;累放扶贫贷款3.57亿元,帮扶贫困户629户。

该行始终把合规作为第一责任,坚持把依法合规贯穿于经营管理全过程,向合规要质量、向合规要效益,组织开展“合规管理强化年”活动,加强合规文化建设,重视合规理念培育。并充分运用风险排查成果,对标监管部门规定和风险管理要求,及时修订完善内控制度体系,强化制度刚性约束,加强对制度落实、流程操作情况的审计监督,促进依法经营、照章办事。

该行始终按照“围绕业务抓党建,抓好党建促发展”的思路,坚持党建工作与业务工作同研究、同部署、同考核,做到了逢会必讲、调研必问、督查必看。以“两学一做”学习教育为抓手,开设微信线上课堂,组织中层干部召开党委中心组学习贯彻党的十九大精神“大会,进一步引导广大党员切实增强“四个意识”,坚定“四个

自信”。此外,该行还扎实开展党员政治生日和党员干部家访活动,组织党员参观了石溪苏维埃旧址、赤田石湖抗日阵亡将士纪念碑,接受革命教育,重温入党誓词,及深入扶贫挂点村潭溪乡梓村走访慰问,向党的生日献礼等党建活动,增强了基层党组织凝聚力和向心力。

近年来,该行在实现各项业务稳健发展的同时,更加注重承担社会责任,创造社会价值。依托省联社福慈善基金会平台,该行已连续6年为本土420名寒门学子捐赠助学金50多万元,帮助他们顺利完成了学业。同时,该行定期深入扶贫挂点村走访慰问,3年来,已累计为扶贫挂点村、社区捐款、捐物近20万元。

“九万里风鹏正举,恰是扬帆济海时。”3年来,奉新农商银行全体干部员工开拓进取、勇于拼搏、敢于争先,谱写了改革发展的新篇章。站在新的发展起点,该行将紧扣建设“五型银行”和打造历久弥新、行稳致远的百年老店目标,以崭新的面貌、昂扬的斗志、务实的举措和饱满的激情,奋力谱写高质量发展的新华章。 李绪平