

中国村镇银行

China Rural Bank



邮箱:zhgcyzh@126.com
电话:010-84395150

助力百姓美好生活的弥勒泸农商村镇银行



弥勒泸农商村镇银行
MILE SRCB RURAL BANK

云南省弥勒市享有“滇南粮仓”“高原葡萄之乡”等诸多美誉,弥勒泸农商村镇银行便在这片物阜民丰的土地之上生根发芽、茁壮成长。近年来,在主发起行上海农商银行的指导下,弥勒泸农商村镇银行按照“新三年”战略发展规

划,精细化管理加快转型发展步伐,坚定不移做乡村振兴的推动者,围绕创新书写普惠金融新篇章,强服务、强队伍、强布局,充分发挥“小、快、灵”的业务优势,不断加大农村信贷投入,支持新农村建设,竭尽全力支持三农发展,为三农提供更优质、更专业、更全面的金融服务,积极履行社会责任,高质量发展赋能社会治理,不断为建设富裕、开放、文明、和谐的社会主义新农村建设贡献金融力量。

2021年9月7日 星期二

第 16 期

村镇银行声誉风险管理与危机化解的思考

□ 刘洪昌

村镇银行声誉风险是指由村镇银行经营、管理及其他行为或外部事件导致利益相关方对村镇银行负面评价的风险。村镇银行作为具有独立法人资格的新型农村金融机构,良好的声誉是立身之本,加强声誉风险管理,防范声誉风险事件发生对于村镇银行具有非常重要的意义,有利于提升村镇银行品牌影响力,扩大村镇银行知名度;有利于加快村镇银行业务发展步伐和提高发展质量,推动村镇银行的行稳致远;有利于维护辖区金融和谐稳定,营造良好的金融环境;有利于增强村镇银行员工的荣誉感和归属感。笔者针对村镇银行声誉风险管理和危机化解进行了思考,并提出了对策。

当前诱发村镇银行声誉风险的因素

民事诉讼中的败诉案件 主要表现在一是由于没有履行自身应尽义务,导致客户遭受损失,从而引发民事诉讼。二是由于业务办理不合规,导致客户存款被冒领、信用卡资金被盗等。三是在工作中泄露客户信息和隐私导致客户诉讼,这类诉讼往往是村镇银行败诉,败诉案件会直接冲击村镇银行的声誉。

公众投诉 主要表现在一是服务技能和服务态度没有达到客户满意而导致的客户直接向村镇银行领导投诉。

二是客户对服务不满意直接向新闻媒体和政府热线的投诉。三是在拓展业务或日常宣传营销中对业务产品的宣讲不到位、不全面、不准确,造成客户误解而引发的投诉。四是个别干部职工在贷款办理中存在吃拿卡要的违纪违法行为而导致的客户向监管部门和纪检部门的投诉等等。以上公众投诉事件如不能及时有效解决,将给村镇银行声誉造成严重影响,特别是新闻媒体(包括网络媒体)曝光之后会持续发酵,让村镇银行深深陷入舆论漩涡,处于非常被动的局面。

金融犯罪案件 当前村镇银行的金融犯罪主要表现在一是个别干部职工在商业往来中的以权谋私。二是个别干部职工在贷款业务中存在的收取客户礼品礼金等违法违规问题。三是个别干部职工内外勾结盗取客户资金和套取银行贷款等等。一旦银行发生金融犯罪案件,将使社会公众对村镇银行的业务管理能力和公信力产生怀疑,从而损害银行声誉。

监管机构的行政处罚 村镇银行被监管机构的行政处罚主要是由于在高管履职、存款、结算、贷款、反洗钱、安全经营等方面存在违规问题给予的处罚。当前个别村镇银行面临着逢查必罚的窘境,而监管机构在很多时候又把这些处罚意见上传于网络媒体,极易引发公众负面评价,使得村镇银行声誉大打折扣。

网络谣言 据统计,2020年全国网民达9亿人,互联网普及率62%,手机网民8亿多人,网民使用手机上网的比例99%。2020年全国微博月活用户5亿多,日活用户2亿多,微博认证的媒体机构类账号3.8万,全年媒体机构所发布的微博累计被转评、评论和点赞66亿次以上,总阅读量2.4万亿次以上,如果有人在网上散布村镇银行的负面消息或虚假信息,传播速度非常快,有可能直接导致村镇银行爆发挤兑。

村镇银行声誉风险的防范和管理

村镇银行要建立健全声誉风险防范和管理的长效机制 一是要加强对声誉风险的组织领导,成立专门的机构和指定专门的人员负责声誉风险管理工作,一旦发生声誉风险事件,能够快速介入,及时处置。二是要明确“三会一层”在声誉风险防范和管理中的职责。股东大会要把声誉风险防范和管理作为专项议题写入公司章程;董事会要把声誉风险防范和管理作为一项战略性任务来落实;监事会要把声誉风险防范和管理作为监督检查的一项重要内容;经营管理层要把声誉风险防范和管理作为一项全局性的工作常抓不懈。三是要建立健全专门的规章制度,明确声誉风险的管理流程和声誉风险处置预案,明确各个部门在声誉风险管理中的责任,加强对声誉风险的督导落实,努

力形成全行上下人人有责、部门之间分工明确、前后台合力协作的声誉风险防范和管理长效机制。

村镇银行要建立和完善声誉风险等级管理机制 建议村镇银行将声誉风险划分为三个等级进行管理,即一般性声誉风险、相对严重声誉风险、重大声誉风险。一般性声誉风险主要是指由于村镇银行在金融服务中存在的一般性问题而引发的投诉或举报。一般性的诉讼案件或行政处罚等,未引起明显的社会关注。一般性声誉风险事件原则上由支行自行妥善处置,向总行报备即可;相对严重声誉风险主要是指村镇银行由于个别高管或客户经理违纪而引起的社会广泛关注、村镇银行的败诉案件而引起的社会各种猜测、易被社会误解的各种负面信息和谣言等等。对相对严重声誉风险事件应由村镇银行总行负责及时处置,否则影响范围会迅速扩大,处置难度也会加大;重大声誉风险主要是指村镇银行的重大违规违纪或金融犯罪行为、网上恶意散布谣言对村镇银行的业务经营和管理造成了重大影响等等,重大声誉风险极易引发挤兑或群体性上访,村镇银行必须对重大声誉风险立即启动处置预案,第一时间向发起行汇报,向监管部门或公安机关报案。

村镇银行要切实加强干部职工的行为管理 一是要教育和引导全体员工始终保持健康、阳光、积极向上的生活

方式,杜绝不良嗜好,公共场所谨言慎行,保持良好的礼仪礼节。二是员工不要在微信、微博、朋友圈、抖音上乱转发、乱点赞、乱评论,员工的微博、抖音、朋友圈一定要内容健康、充满正能量。三是要坚持不懈的教育员工坚守廉洁经营、合规经营、安全经营,坚决不触碰任何法律法规红线,坚决杜绝任何形式的吃拿卡要,坚决确保安全经营无事故,防范各类案件的发生。

村镇银行要加强对外宣传,大力弘扬正能量 对在支农支小、赋能乡村振兴、金融服务、公众金融知识普及等方面的典型事迹和先进个人要积极大力宣传,努力实现电视有声、报纸有影、网络媒体刷屏,以海量的正面报道来占领宣传阵地。要严格宣传纪律,确保宣传内容的真实性及时性。同时要提防假记者、假媒体的敲诈勒索,不要落入假记者、假媒体的圈套,凡是遇到敲诈勒索的,在第一时间报警。

村镇银行声誉风险的危机化解

村镇银行要及时研究制定危机化解预案 一是在第一时间向发起行、当地政府、监管机构同时报告,争取更多的外部援助。二是危机处理中要统一口径:一个声音,前后一致,切不可自相矛盾。要时刻保持定力,维护形象。三是要积极了解对方的工作、生活和家庭情况,了解对方的真实意图,在危机化解中先发制

人,一招制敌。四要积极挖掘事实,让事实成为危机化解的法律依据。

村镇银行在危机处理中要以“我”为中心,争取更多的主动权 在与对方谈判时要尽量安排在对自己有利的场所和有利的时间,一定要在监控下进行,一定要控制好自我情绪,若对方有言语和肢体上的过激行为,一定要拍照和录音保留证据,要有控制现场和事态发展的能力。

村镇银行要积极借助媒体的力量来化解危机 一是要通过新闻媒体向社会公布事件的原因、处理进度和结果,让公众满意,最大限度降低公众的负面情绪。二是经过调查了解在证据确凿的情况下,如对方是恶意诽谤、造谣中伤,要邀请新闻媒体及时召开新闻发布会,还原事件真相,澄清事实,还村镇银行一个公道。

村镇银行要把握好危机化解的四个原则 一是法律原则,在危机化解的全过程一定要做到有理有据,一切依照法律程序来推进。二是客户至上原则,在危机处理中要把客户的利益放在首位,要通过尊重客户人格和维护客户权益来取得客户的理解和谅解。三是稳定原则,一切以稳定为大局,要在危机化解中实现金融秩序的稳定。四是成本原则,村镇银行要在危机化解中讲究成本,争取以最小代价投入达到最好的处理结果。

(作者单位:河南柘城黄淮村镇银行)

关于开展“金融服务全面推进乡村振兴”之“百县百行采访行”活动的通知

各村镇银行:
值乡村振兴元年,为深入贯彻落实十九大精神,全力推动乡村振兴,做好中央农办、农业农村部“金融服务全面推进乡村振兴座谈会”的工作部署,农业农村部主管的《中国农村信用合作报·中国村镇银行》、中国村镇金融微信公众号、学习强国、人民日报人民号、今日头条等新媒体上用视频、图片、文字等多种形式同步推出采访内容,并择优出版。此外,《中国农村信用合作报·中国村镇银行》将向中央农办、农业农村部、中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会及各级政府主要领导和分管金融的领导赠阅。
一、指导思想
讲好乡村振兴中村镇银行的金融故事,促进金融服务全面推进乡村振兴,当好村镇银行代言人。
二、主办单位:《中国农村信用合作报》社
三、步骤与安排
第一阶段:报名征集(2021年9月1日—2021年9月20日)
第二阶段:采访报道(2021年9月21日—2022年1月31日)
第三阶段:总结推介(2022年3月1日—2022年4月30日)
主办单位将推出金融服务全面推进乡村振兴系列报道,在《中国农村信用合作报·中国村镇银行》、中国村镇金融微信公众号、学习强国、人民日报人民号、今日头条等新媒体上用视频、图片、文字等多种形式同步推出采访内容,并择优出版。
此外,《中国农村信用合作报·中国村镇银行》将向中央农办、农业农村部、中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会及各级政府主要领导和分管金融的领导赠阅。
备注:采访活动不收取任何费用。报名表下载地址:https://ht5n8.cn/TLtkH
联系电话:010-84395150
13701316012
邮箱:zhgcyzh@126.com
联络人:伍洪

关于开展村镇银行系统优秀新闻作品有奖征集评比活动的通知

为更好地交流村镇银行业务工作,展示村镇银行风采,促进金融全面服务乡村振兴,《中国农村信用合作报·中国村镇银行》编辑部决定开展村镇银行系统优秀新闻作品有奖征集评比活动,现将有关事项通知如下:
一、优秀新闻作品征集内容:
1. 图片作品:反映村镇银行工作场景、农业生产、农村美景的摄影图片。
2. 文字作品:有关村镇银行通过服务、产品、模式创新惠农、助农、助小以及加强风控、开展团建、党建、科技赋能、人物事迹等方面的消息、通讯、评论、理论类稿件。
二、评比流程与时间安排
1. 作品报送阶段:2021年9月3日—10月8日。
2. 作品审核阶段:2021年9月10日—10月10日。
3. 专家评审阶段:10月11日—10月15日,主办单位将邀请资深媒体人、行业专家进行评审。
4. 网络公示与投票阶段:10月18日—10月22日在《中国村镇金融》公众号微信平台进行公示并投票。
5. 发布评选结果:10月28日评选结果将在《中国农村信用合作报·中国村镇银行》及新媒体平台上公布。
三、奖励及表彰
1. 奖项设置:文字作品:设一等奖2名、二等奖5名、三等奖30名和优秀奖若干名;图片作品:一等奖1名、二等奖3名、三等奖2名和优秀奖若干名。
2. 奖金:一等奖奖金1000元、二等奖奖金500元、三等奖奖金300元。
3. 表彰:《中国农村信用合作报·中国村镇银行》和中国村镇金融公众号将公布获奖人员名单,主办单位向获奖人员颁发证书。
四、要求与说明:
1. 稿件字数1000—3500字左右,摄影图片要有较强的视觉效果,画质清晰,大小在1MB—3MB,比例最好是4:3。
2. 作品新闻性强,时效性强。文字类作品,要求主题鲜明,语言文字简扼要,表述准确,逻辑清晰,事实准确,作品要素完整。
3. 报送作品务必标注“参评作品”,注明作者单位、职务、通讯地址、通讯方式、微信号。
4. 投稿人为村镇银行人员或村镇银行管理机构人员,作品为原创,不得抄袭、篡改。抄袭作品,文责自负。
5. 投稿作品主办单位具有刊登权,获奖作品将在《中国农村信用合作报·中国村镇银行》、中国村镇金融公众号、学习强国号、人民日报、人民号、今日头条等平台刊登。
6. 所有获奖人员将聘为《中国农村信用合作报·中国村镇银行》特邀通讯员。
7. 本通知解释权归《中国农村信用合作报》社。
联系人:伍洪
联系电话:010-84395150
13701316012
邮箱:zhgcyzh@126.com

高管访谈

一颗初心挑起万千重担——访弥勒泸农商村镇银行董事长邓学花



弥勒泸农商村镇银行董事长邓学花

日前,笔者走进云南省弥勒市弥阳镇农户张大哥家中,张大哥正与爱人编制盛放葡萄的竹筐,看到笔者一行的来访,张大哥满面笑容赶紧出门迎接。当看到弥勒泸农商村镇银行党支部书记、董事长邓学花时,张大哥伸出双手,紧紧握着邓学花董事长的手,久久不愿松开,激动地说不出话来。

笔者一行走进屋内坐下,张大哥便向我们讲到:“我与爱人种植了12亩葡萄,由于前两年种植的品种是‘水晶葡萄’,结出的葡萄个头较小、且口感较差,销售时总是卖不出好价钱,除去每年肥料、浇灌等成本,仅能维持一家人的基本生活。经与爱人商量,我决心更换新品种‘阳光玫瑰葡萄’,新品种个头大、口感好,市场行情好,每亩地每年可增加收入1.3万元左右。由于前些年种植葡萄没有攒下钱,更换新葡萄品种缺少一大笔资金,成了我与爱人的一大

‘心病’。有一次,我正好看见弥勒泸农商村镇银行董事长邓学花正带领员工在我们村进行业务宣传,我便抱着试一试的心态,向邓董事长询问了相关业务,邓董事长在了解了我的资金需求后,仅用两天时间便向我发放了一笔50万元的农户贷款,我做梦也不会想到,贷款发放速度会这么快。我种植新品种葡萄后,第二年便迎来了大丰收,一家人的生活发生了翻天覆地的变化,还在城里买了商品房,我们家能够过上红红火火的好日子,多亏了邓董事长对我的认可,弥勒泸农商村镇银行对我们家的支持。”

邓学花作为弥勒泸农商村镇银行党支部书记、董事长,她向该行干部员工讲的最多的就是:要做一名讲政治、有责任、敢担当、求上进的新时代农村“金融人。”邓学花董事长向笔者介绍说:“2019年4月,我调入弥勒泸农商

村镇银行时,银行正处于‘瓶颈发展期’,各项业务发展较为缓慢,干部员工队伍凝聚力不强,多方面困难工作亟待解决。如何打破制约发展的‘玻璃瓶’,将干部员工的力量拧成‘一股绳’,走出一条‘宽阔明亮’的发展道路,我对相关工作做了一系列研究和部署,从目前弥勒泸农商村镇银行取得的发展成绩来看,这些措施切实切实达到了预期目标,取得了良好成效。”

也许,我们从员工身上更能找到正确答案和评价。弥勒泸农商村镇银行员工杨希琳向笔者讲到:“自从邓董事长调入弥勒泸农商村镇银行后,她向我们传授业务拓展优秀经验,带领我们员工走访农户、开拓市场,定期召开干部员工座谈会,认真倾听员工心声,从实际出发去帮助每一名干部员工解决在工作中遇到的困难。现在,我们银行的干部员工朝气蓬勃,业务发展规模不断攀登新高,我们走进每一个村庄,都会有村民主动与我们打招呼、聊家常。这对于我们员工而言,这不仅是对我们工作的认可,更是一种对我们的赞誉,我们深深感受到作为一名弥勒泸农商村镇银行人的归属感和荣誉感。”

作为一名从嵩明县调入弥勒市的“新领导”,一百五十公里蜿蜒起伏的公路,阻挡了邓学花回家的道路,以及对家人的日夜思念,但没有办法阻挡邓学花用一颗初心、一双单薄的肩膀挑起的万千重担。弥勒泸农商村镇银行董事长邓学花称:“我从没有把自己当成一名领导,我时

刻把自己定义为一名‘挑山工’,要有一种不怕苦、不怕累、不服输的坚强毅力和精神,要在困难面前勇往直前,要在险阻面前义无反顾,要在发展面前率先垂范。”作为一名新时代农村金融机构“带头人”,邓学花始终认为要勇敢挑起“五个重担”,要挑起从从严治行的重担,规章制度面前人人平等,纪律严明的队伍,才会锻炼成为“常胜之师”;要挑起创新发展的重担,创新是一切成功力量的源泉和自信,创新不但可以开阔思路,还可以转变思维。要挑起以廉立行的重担,人人遵循“三不原则”,大力推行“阳光信贷”,做到人人讲规矩、守纪律、知敬畏;要挑起攻坚克难的重担,越是在困难险阻面前,越要迎难而上,时刻自我警醒,要正确行使组织赋予的权力;要挑起造福一方的重任,把村镇银行发展工作做好的同时,更要把一方百姓的生活冷暖时刻放在心上,坚定不移做广大农民朋友创业致富的坚强后盾。据悉,自邓学花入职弥勒泸农商村镇银行以来,9年多的工作时间内,她先后4次被上级党组织评为优秀共产党员。

近年来,弥勒泸农商村镇银行在董事长邓学花的带领下,广大干部员工齐心协力、团结奋进,不断加大普惠金融力度,高品质金融服务助力乡村振兴,围绕“知农扶农”精耕细作,围绕“兴农惠农”劳作不息,与地方农业农村经济发展同频共振,走出了一条匠心独具的“泸农商”特色发展道路。面向未来更高发展目标,弥勒泸农商村镇银行将更加满怀信心、乘风破浪,笃行致远。

许庆鹏