



# 周口农行圆满完成市委市政府信贷年度目标任务

**本报讯** 周口农行坚持以支持地方经济社会发展为己任,大力倾斜资源、加大信贷投放。截至去年末,该行各项贷款余额达28.59亿元,全年新增7.09亿元,完成市委、市政府下达的7亿元信贷年度目标任务,有力助推了周口经济发展。

为加大对全市经济的支持力

度,周口农行在市分行设立中小企业服务中心,在9个县支行成立中小企业专职客户经理组,在市分行和各支行设立12个个贷中心,在全市11个产业集聚区建立“农行金融服务站”,在26个经济强村设立三农金融服务站,着力为全市各类客户提供全方位、多角度的金融服务。

该行围绕全市各类大中小企业客户下发现新企业或项目客户,实施名单制营销,配备专职客户经理,提供“一对一”的综合金融服务,并重点推行以“客户分类、产品分包、服务分层”为内容的“三分”金融服务模式,提供多层次服务。把一手房个人按揭贷款作为发展个贷业务的“拳头”产

品,并从机制上引导发展,纳入指令性目标管理,下达贷款计划,优先倾斜信贷规模,以满足城乡居民生活的信贷需求。结合周口县域农村特点,积极实施以“集中连片、龙头推进、产品覆盖、有效支持”的服务“三农”经营模式,以有产业支撑的专业村为重点,创新开展以惠农卡和农户小额贷款服务“三农”的“整村推进”工程。

为提高办贷效率,该行开辟贷款审批“绿色通道”,实行“随来随审,限时办结,每月通报”制度,并积极推进信贷审批体制改革,实施信贷调查和审查的“平行作业”模式,大大优化信贷运作流程。(陈怀立 彭涛)

## 项城农行贵金属销售实现“开门红”

**本报讯** 截至元月17日,项城农行累计销售黄金13.86千克,白银6.27千克,贵金属销售量居系统和当地金融同业首位,实现首季“开门红”。

为扩大贵金属业务品牌知名度,方便客户购买,项城农行在各网点每天及时发布最新价格,统一摆放产品宣传折页,张贴宣传海报,并在LED显示屏滚动播放产品信息,营造出浓厚的氛围。

在贵金属销售过程中,该行班子成员深入到各网点,与高端客户座谈,接受客户咨询和建议,机关部室人员轮流到各网点担任大堂经理,现场指导客户购买,并回馈精美礼品,受到广泛赞誉。同时,该行不断加强与上级行的沟通,加快贵金属的实物调拨,丰富产品种类,充分满足客户全方位需求。该行专门设置了贵金属业务季度上台阶奖和个人突出贡献奖,每天通报销售进度,掀起营销热潮。(杨建林)

## 黄泛区农行优质服务连获殊荣

**本报讯** 黄泛区农行坚持“客户至上,始终如一”的服务理念,以满足客户需求为己任,以提高客户满意度为目标,不断提升员工服务意识和综合素质,推动了服务水平上台阶。2011年,该行被省政府授予“群众最满意基层站所先进单位”荣誉称号,2012年被市文明办授予“文明服务示范窗口”。

该行以强化员工服务意识、提高业务素质为目标,致力于打造优秀的服务团队。该行持续开展了农行产品“我学、我用、我营销”活动,硬性规定每位员工必须熟练使用15款以上产品,并指导好客户使用,同时坚持每半月举办一次业务培训会,每季举办一次业务大练兵活动,并深入持续推进业务“首问负责制”和“限时办结制”,自我加压提升业务素质。

在做好日常服务的同时,该行还追求为客户提供特色服务和品牌服务。该行建立了各类客户台账,落实分层维护机制,对不同级别的客户,由行长、主管行长、网点负责人、客户经理分层负责营销维护。该行还加强对理财、基金、贵金属等新兴业务的研究,及时为客户提出合理的理财建议,提高了客户的满意度和忠诚度。(崔伟)

为给全市广大客户营造舒适、温馨的业务办理环境,提升服务水平,近年来,周口农行加快网点建设步伐,努力提升服务“软硬件”质量,取得明显效果。

在去年市委组织的“作风转变暨环境创优活动千人评议”活动中,该行赢得众多单位和人大、政协代表等高端客户的认可,满意率居全市四大行第二位。近期,该行又获得省农行“网点转型推广示范行”、“网点服务示范行”和“网点转型落地示范网点”三项殊荣,成为全省农行系统内唯一同时获得三项荣誉的二级分行。

服务环境在改造中亮化  
周口农行把网点建设作为改善服务环境的重要途径,按照“调、改、转、增”的要求,目前已累计装修改造精品网点67个,占全行网点的77%,成立13家理财中心,设立自助银行4个。改造后的精品网点设置了VIP客户专属、自助服务、现金和非现金等服务区,进行了服务功能分区,有效增强了对客户的服务维护能力,解决了客户办理业务排长队、等待时间长的难题。初步

形成了以精品网点为旗舰、以“理财中心-精品网点-基础网点-自助网点”为梯次的网点分布格局。为加大对网点改造的统筹管理,该行建立了网点建设规划,2012年完成40%以上精品网点的推广实施;2013年完成80%以上精品网点的推广实施;2014年完成剩余精品网点的落地推广,全面有效提升网点的营销服务能力、价值创造能力,核心竞争能力和可持续发展能力。成立以行长为组长的网点建设领导小组,专门设立“周口农行网点建设办公室”,统一网点建设立项、招标和项目管理等流程,制定“一揽子”改造方案,明确分层管理责任,加快转型改造进度。

为加快网点改造进度,该行建立了“横向协调,纵向沟通”的协调机制,进一步加大市分行各职能部门之间、职能部门与项目行之间、农行与外部职能部门之间的协调力度,定期组织召开协调会,加快工程进度,提高建设效率。同时落实网点建设管理责任制,明确支行行长、分管副行长为网点建设第一责任人,对网点建设缓慢的,严格落实问责机制。该行还将网点建设与业务发展实行“同奖同罚”,并采取“多项挂钩,同步奖惩,分层考核,适时兑现”的方法实施,加快推进步伐。

### 服务质量在管理中升华

该行把提升服务作为网点建设的出发点和落脚点,通过强化检查督导,强化奖惩措施,全面提升全辖网点的服务能力、服务质量和工作效率,有多家支行获得荣誉称号,鹿邑支行营业部分别被中国银行业协会和河南省银行业协会评为“中国银行业文明规范服务十佳单位”和“河南省银行业文明规范服务百佳单位”。

为加强精品网点团队建设,该行按照“压机关促网点、压后台促前台”的原则,硬性规定在各支行营业部必须配齐大堂经理、理财经理和客户经理,其他网点必须配齐大堂经理和客户经理,并在市县行组建了标准化服务内训师队伍,负责对全辖网点标准化服务的现场指导与管理。该行还实行“赢在大堂”战略,支行行长把30%的精力、主管行长把50%的精力、网点主任把

80%的精力在网点“坐堂”,实行服务前移,为客户提供零距离服务。

为持续提升全辖网点的服务质量,该行持续深入开展“服务品质提升年”活动。以标准化服务内训师为抓手,对员工加强以规定动作、操作程序、文明用语等为主要内容的标准化服务导入,全面提升客户体验和服务满意度。该行还实行“客户分类、产品分包、服务分层”的“三分”营销服务模式,为客户设计专属产品特色组合,满足不同客户群体的差异化需求,提供不同价值含量的金融产品服务。为固化全行网点标准化服务导入成果,该行专门聘请南京启迪公司,为全行10个精品网点开展了无缝对接服务营销培训,并由内训师进行了成效固化。

为建立健全服务质量提升的长效机制,该行引入“神秘人”暗访机制,每月对全辖87个网点的服务情况进行排名通报,考核情况与支行行长、主管行长、网点主任和员工的绩效工资挂钩,加大奖励、惩处力度,使全员始终保持标准化服务这根弦。(陈怀立 彭涛)



为企业高端客户搭建服务平台,增进合作感情,了解金融需求,更好地提供优质全面的金融服务,2012年12月29日,周口农行邀请全市80余名企业客户代表成功举办了对公高端客户恳谈对接会议。会上,该行向客户作了员工形象展示,进行了对公金融产品宣讲,并与41家企业现场签订了意向合作协议。此次恳谈对接会的成功举办,进一步加深了企业客户对农行及金融产品的了解,提速了银企对接步伐。图为恳谈对接会现场。

郭振华 彭涛 摄

## 新农村建设的金融服务标准



一、惠农卡——每户一张惠农卡,存取汇款都靠它

惠农卡除具有存取现金、转账结算、消费、理财等各项金融功能外,还可向持卡人提供农户小额贷款、农村社保医保身份识别及费用代缴代付、财政补贴代理等特色服务功能。农行银行免收账户服务费和工本费,减半收取年费(新农保、新农合专用惠农卡年费全免)。服务电话:8682555。

二、农户小额贷款——临时

指农户家庭内单个成员发放

用款不用愁,农户贷款解您忧

农户小额贷款是农行银行针对农户家庭内单个成员发放的小额自然人贷款,以“金穗惠农卡”作为发放载体,贷款最高不超过5万元(含)。贷款方式灵活,可采用保证、抵押、质押、农户联保等多种方式。用款方式灵活,在核定的最高额度和期限内,借款人可随借随还,通过自助借款方式提款、还款。服务电话:8682555。

四、小企业简式快速贷款——若是办有小企业,简式快助发展

小企业简式快速贷款业务是农行银行依据客户所提供的有效抵(质)押物价值或保证人的担保能力,直接进行客户授信和办理各类贷款、贸易融资、票据承兑、贴现、保函、信用证等融资业务的信贷产品。业务办理快,客户的评级、授信和用信同时审批,手续简便、审批迅速。担保方式多,可采用抵押、质押和保证担保等多种担保方式。贷款

额度高,贷款额度最高可达3000万元,充分满足小企业的资金周转需求。服务电话:8910801。

五、银行卡助农取款——每村一个取款点,小额取款不跑远

银行卡助农取款是指农行银行在农村地区指定合作商户服务点(例如:超市、村卫生室、农资连锁店等)布放转账电话等电子机具,向借记卡持卡人提供小额取款、账户余额查询、转账、消费等业务,使农民足不出户即能享受到农业银行现代金融服务。服务电话:8682555。

六、个人网上银行——经商结算跑银行,不如网银来帮忙

个人网上银行是农行银行通过

互联网为个人客户提供的功能全面、个性化的电子银行服务的主要电子渠道和产品,具有全面的账户管理、方便的网上转账、轻松的网上缴费、多元的网上理财、自在的漫游汇款、便捷的贷记卡还款等功能,且费用优惠。服务电话:8910836。

您能达到这些金融服务标准吗?如果需要,请拨打上述服务电话,我们将竭诚为您提供全方位金融服务。



## 企业文化撑起一片蓝天

——周口农行企业文化建设综述之三

□毕志刚 彭涛

企业文化是一个企业的灵魂。

周口农行秉承“大行德广 伴您成长”的办行理念,把份额理念作为企业文化主体建设之一,突出全行

位;中间业务着力提高市场份额和收入贡献度,努力将客户资源转化为财务收益。

服务品质持续提升。以提升客户覆盖为目标,突出服务质量和服务能力,大力营销功能完备、品质优良的农行产品,建立健全网点文明标准服务长效机制,推行贵宾客户服务策略,真正做到营销到位、管理到位、服务到位。

三、份额理念的实践运用

强化宣传,在宣传效果上突出优势。立足城乡两大重点市场,积极开展阵地宣传、特色宣传,强化农行品牌、产品、渠道优势,扩大社会影响力;重点开展优势业务、战略产品宣传,强化提高业务产品的渗透率和应用率,扩大服务覆盖面。

强化营销,在营销品质上提升层次。加大对区域优质客户群体、支柱产业、城镇化和工业化进程中的优质项目的信贷支持力度;加强渠道建设和渠道优化,把农行的网点、网络优势转化为强大的销售能力;强化综合营销和交叉营销,重视高价值客户的综合需求,大力推广新兴业务和高端业务,引领营销品质提升。

强化服务,在服务水平上进位提档。把服务好客户作为一切业务活动的出发点,以精品网点、理财工作室、助农取款点、“三农”工作站和产业集聚区金融服务站为依托,开展特色服务、品牌服务。深入实施“客户分类、产品分包、服务分层”的“三分”营销服务模式,为不同的客户群体提供不同价值含量的金融产品服务。

强化机制,在激励约束上引导带动。创新市场份额“四大行占比”和“金融机构占比”“双线”考核机制,引导全员增强营销动力;实施资源项目配置机制,把战略产品项目营销与费用配置挂钩,引导提升产品营销覆盖率;完善核心业务“万元含量”资源配置机制,突出与市场份额的联动,激励提高业务市场份额。

发展结构持续协调。以统筹协调发展为目标,加大对重点优势行业小企业的支持力度,稳步推进个贷业务,在优化信贷结构上迈出新步伐;负债业务努力提高对公存款市场份额,确保储蓄存款的优势地位。

全面领先:就是各项业务齐头并进,全面发力,整体业务市场份额全部遥遥第一,全面形成和始终保持周口农行气势恢弘的发展态势,始终在业务发展和金融服务中心追求周口同业全面领先、遥遥领先、持续领先地位。

## 农行理财知识问与答

问:农行个人自主理财产品共有多少种?

答:目前农业银行的个人理财产品共有八类,即安心快线、安心得利、本利丰、汇利丰、进取增利、境外宝、权益类理财产品和实物投资类理财产品,各类产品的投资方向、投资期限、收益率不同,分别适用不同的投资需求,您可以通过中国农业银行门户网站www.abchina.com的“理财”栏目了解详情。

问:我一般都是在银行存一年期的定期存款,有风险小回报又比一年期定期存款高的理财产品吗?

答:农业银行本利丰、汇利丰B款等系列理财产品为保证收益型理财产品,该类型的产品风险低、收益高,可以为您带来收益较高、期限灵活、选择多样化的理财新体验,是理财新手的最佳选择。

问:理财产品大同小异,但收益率却很大。例如,同是34天短期理财,预期年化收益率却不相等,不知该如何选择?

答:其实银行理财产品本身的同质性非常严重,基本上结构都非常接近。您在选择产品的时候,不妨关注这几点:投资方向(具体投放到什么项目)、真实投资期限、以及收益率。例如:A款短期理财34天,预期年化收益率3.90%,募集期2天,清算期1天(真实投资期限31天);B款短期理财34天,预期年化收益率4.24%。

问:理财产品起存金额是5万元,有没有起点比较低的理财产品?

答:作为银行理财产品,监管部门有要求,所有银行理财产品的起点要求不得低于5万元人民币。但作为理财产品,银行理财产品仅仅只是其中的一种,您还可以选择基金、债券等投资工具。基金的交易起点最低的仅为几百元,国债的起点也很低,可以先从这些投资工具开始您的投资之旅。

问:通知存款和理财产品的实际收益率差距大吗?

答:通知存款和理财产品实际收益率差别比较大,目前7天通知存款收益率为1.35%/年,而我行推出的安心快线·7天利滚利开放式人民币理财产品收益率为2.49%/年。

问:理财产品到期后能否自动转入下一期同类产品吗?

答:农业银行的安心快线系列产品是自动进入下一投资期的理财产品,根据理财周期不同,分为安心快线天天利滚利、安心快线7天利滚利等,您可以根据自己的资金周转情况灵活选择。(张雷 顾少华)



为进一步加大服务“三农”工作力度,元月9日,周口农行邀请全市83位经济强村村党支部书记欢聚一堂,隆重举办全市经济强村村党支部书记恳谈对接会。会上,农行员工向与会的村党支部书记们进行了形象展示和晨会情景演练,并开展了新农村建设的金融产品宣讲,各支行与村党支部书记们签订了合作意向协议。图为恳谈对接会现场。

张建中 彭涛 摄