



周口分行:

# 创新服务鼎力支持全市中小企业发展

**本报讯** 近年来,周口分行积极履行服务“三农”社会责任,认真贯彻执行市委、市政府关于支持中小企业发展的意见,加大信贷投放力度,在服务中小企业实体经济方面做出了积极努力。截至9月底,该行中小企业贷款余额15.3亿元,占全行各项贷款的42%;支持中小企业35户,三年来累计投放信贷资金13.41亿元,占全行法人客户贷款的47.6%,新增投放中小企业贷款增长率达196.9%。

**开展全面普查 明确支持定位**  
该行市、县行联动,对全市中小企业开展了认真普查。通过普查,了解到中小企业的产业分布、行业分布、区域分布等情况,掌握了中小企业经营现状,并重点筛选了一批有价值、有潜力的客户,制定了针对中小企业贷款的相关政策。在普查的基础上,该行按照“立足县域、服务三农”的市场定位,建立、完善了“以支持产业化龙头企业为引领、以县域经济为主体、以服务三农为抓手、以城乡联动为特色”的服务架构,突

出中小企业优先发展战略。进一步明确明晰的市场定位,即:按照“抓大促小、扶优限劣”的方针,实施优质客户发展计划;大规模拓展中小企业市场,加强对中小企业的支持力度。

**建立服务载体 优化支持平台**  
该行在市、县行均成立了中小企业金融服务中心,明确了工作职责和功能定位,并按照每10户中小企业配备1名专职客户经理的要求,组建了专业化服务团队,使中小企业业务进入了专业化运作新阶段。按照“四统一”标准,在全市11个产业集聚区建立“农行金融服务站”。“四统一”即统一建站模式,服务站均能办理转账结算、理财等业务;统一投放设施,一部智付通、一台电脑,能进行网上交易;统一值班时间,安排客户经理“8小时”值守,实现全天候服务;统一服务流程,设计最贴近产业集聚区的服务产品组合,优化服务流程,实行特色服务。立足这些金融服务站,该行为158家人驻企业提供了贴身金融服务。在市行

抽调前后台骨干人员,主管行长牵头,组成3个中小企业营销项目组,制定了《周口分行中小企业专项营销考核办法》,以“大篷车”形式深入企业调研,为中小企业量身定制贷款、对公账户、对公理财、结算等“一揽子”组合服务方案,满足客户个性化、多样化和精细化的金融需求。

**创新经营机制 提升工作效能**  
围绕全市中小企业客户,该行积极创新信贷运作机制,有针对性对各支行专门下达年度中小企业贷款投放计划,确保新增信贷规模优先满足企业贷款需求,并出台专项考核机制,中小企业贷款投放与支行绩效考核和资源配置挂钩。为提高信贷审批效率,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。并向县支行派驻了独立审批人,直接审批授权内的县域中小企业贷款业务。为提升对中小企业的深层次服务,该行重点推行以“客户分类、产品分包、服务分层”为内容的“三分”金融服务

模式,对农业产业化企业实施名单制营销,配备专职客户经理,提供“一对一”的综合金融服务。对中小企业推出“简式贷”、“自动贷”等信贷新产品,以文件形式下发市信局提供的全市6000家中小微企业营销目录,实行指令性营销服务。

**加大激励约束 激发营销动能**  
该行针对本地中小企业贷款营销与管理的特点,创新性的实施了“两包”模式,做到营销与管理并举,较好地解决了“不作为”与“乱作为”的矛盾。一是包营销。把主动营销放在第一位,将目标客户营销按属地管理划定,指定责任单位和营销责任人,并将其营销业绩纳入单位综合目标考评;对网点负责人和客户经理绩效工资实行综合考评与资产营销单项考评相结合的“双线”考核,强化资产营销意识与责任。二是包管理。实行“谁经办、谁维护”的管理模式,将“包管理”渗透到贷款调查、审批、发放等各个环节,提高了贷后管理水平。  
(李联伟 彭涛)

周口分行:

# “五个支撑”促电子渠道分流率持续提升

**本报讯** 今年以来,周口分行把电子银行渠道建设作为服务便民的优先发展战略,不断强化目标支撑、渠道支撑、客户支撑、活动支撑和机制支撑,有力地推动了电子渠道分流率快速提升,加快了经营战略转型。截至9月末,该行电子渠道分流率达71.4%,较年初提升11.7个百分点。

为有效推动业务分流和价值增长,周口分行强化目标支撑,年初明确提出了“城区行电子渠道分流率达到60%以上,各支行营业部电子渠道分流率达到50%以上,县域和乡镇网点较上年末提高6个百分点,全行电子渠道交易占比提高10个百分点”的业务分流提升目标,逐支行制订提升电子渠道分流率的具体方案和工作措施。围绕这些目标措施,先后通过“电子银行培训流动车”、分行“职工大讲堂”、支行“职工夜校”开展集中培训25次,从思想认识、发展目标、工作措施等方面打好“提升电子渠道分流率”的基础。

该行以渠道转型为主线,抓好电子银行产品平台建设,尤其是在农村网点“空心”地带,采取布放自助设备以及个人网银、电话银行、智付通等电子银行产品的覆盖型营销,着力提高产品的覆盖率、渗透率和分流率。今年以来,该行完成网点标准化改造47个,新增ATM机41台、自助服务终端51台、网银体验机23台、95599电话31部,布设银行卡助农取款点2478个,大大提高了自助机具的覆盖面。

为增强客户对发展的支撑作用,该行出台了《客户基础建设实施方案》,实施个人贵宾客户

提升计划。并在全市11个产业集聚区开展企业客户网上银行、电话银行、企业短消息服务等电子银行产品“拉网行动”,逐步将企业日常查询、支付结算、银企对账等业务迁移至网银渠道。同时,在网点和客户经理中开展“一所联百户”、贵宾客户提升等活动,逐步实现短消息、网上银行、电话银行、手机银行、贷记卡等产品对个人客户的覆盖率。9月末,该行新增个人电子银行活跃客户26万户,新增企业电子银行活跃客户1244户。

周口分行重点围绕客户数量、分流措施和产品有效性,在全辖14个支行、87个网点中先后开展了“春天行动”营销活动、“六进”综合营销、“整村推进”专项营销、“1+10×N”全员营销等活动,并细化“e路农情十年相伴”走进十周年、“e家人赢和美”走进社区、“e在线赢实惠”走进三农等营销活动。6月份,该行将开展的“e家人赢和美 电子银行进社区”活动与父亲节和端午节相结合,以有奖金融知识抢答、趣味游戏等活动为载体,将农行热情周到的服务送进社区,有效地增加了活动的趣味性和吸引力,提高了电子银行产品对客户的吸附力,现场咨询、办理电子银行业务1500余人次。

同时,该行创新激励机制,将分流率指标纳入支行班子责任目标考核和网点大堂经理标准化服务考核,强化对电子渠道分流的关注,加大对客户使用电子银行产品的引导和营销,有效提高了电子渠道分流率的持续提升。  
(陈怀立 彭涛)

周口分行:

# 为公务人员提供便捷结算服务

**本报讯** 周口分行紧抓金穗公务卡“先消费、后还款”和多种公务报销解决方案的产品优势,拓宽公务卡覆盖、普及面,为全市公务人员提供便捷结算服务。截至10月24日,该行累计为全市近200个党政机关和行政事业单位办理了首批4083张公务卡,受到广泛赞誉。

为抓住公务卡发卡有利时机,该行多次召开专项会议进行安排部署,并出台农行周口分行公务卡专项服务活动方案,就如何开展服务工作进行了统一安排和部署,同时成立以行办主任组长

的公务卡服务领导小组,强化对此项工作的领导。为推动发卡工作,该行实行支行主管行长负责制,积极与财政局对接,赢得主要行政事业单位通过农行公务卡结算的主要权利。同时,通过各县财政局召开行政事业单位会计会议、新闻媒体和农行网点LED显示屏等载体加大对公务卡的宣传,有效提升了知名度。各支行均组成营销服务小分队,对党政机关和行政事业单位进行区域划分,主动到分包单位宣传公务卡知识,帮助客户填写资料,接受业务咨询。  
(彭涛)

## 培训服务技能 提升服务水平

周口分行将规范化服务作为一项基础性工程和长期战略性任务,不断创新服务载体,狠抓服务技能培训,持续提升服务效能,有效地推动了整体服务水平和社会形象的快速提升。因为该行进行服务规范培训。  
(彭涛 摄)



# “银行”开到家门口 农民有了零花钱

## ——农行周口分行布放助农取款点纪实

毕志刚 彭涛

近日,淮阳县冯塘乡杨庄村吴锋超市门前鞭炮齐鸣,围了很多人看热闹。超市门头上悬挂的“中国农业银行周口分行助农取款点”的金属牌匾格外显眼,屋内柜台上摆着一台智付通和一台电脑。

“乡亲们,农行在我店里安装的助农取款点今天正式开业了,以后大家取零花钱就不用往乡里跑了,只要你有一张农行卡,就可以在我这直接取款、转账、查询、刷卡购物,城里人享受到的便利在咱们这也实现了!”店主吴锋热情地向大伙儿介绍。“真有那么神,给我取100块钱试试”,

张大爷拿着一张金黄色的卡片从人群中走出来,“我儿子在广州打工,前几天向我惠农农卡上汇了1000块钱,我正愁着咋去乡里取钱呢!”

“好哩!”吴锋接过卡片,麻利地在转账电话上点了一下转账,输入取款金额,张大爷输入了卡密码,随即智付通“吐”出了两张回单,吴锋指导张大爷签了字,一张给了张大爷,一张自己留存,并在“助农取款登记簿”上认真登记了取款日期、姓名、金额等交易信息,随即从抽屉里拿出100元钱递给了张大爷,整个过程不到2分钟。

“噢,这个小机器真中”,张大爷兴奋地说,“以前取个钱,离最近的银行一来一回也要折腾20多华里,再加上在银行排队,少说也得一上午时间。现在”银行“开了到咱家门口,农行的服务到了咱村里,不出村即能取到零花钱,真是太方便了!”

据了解,去年以来,周口分行不断加大服务“三农”的工作力度,在离银行网点偏远的行政村,依托农村“万村千乡市场工程”的农家店、小超市、便民店、农资连锁店等商业场所以及医疗点及村委会逐村设立了助农取款点,并优选全市100个经济强

村开展了以助农取款点、惠农卡和农户小额贷款为主的“整村推进”活动。截至今年9月底,该行已免费发放74.1万张惠农卡,设立了2478个助农取款点,在全市4848个行政村的覆盖率达51%,交易量达37.4万笔、3761万元,大大改善了农村的金融支付环境。

为了方便店主操作转账电话,该行在转账电话上贴了服务电话便签,并在各支行成立了流动服务小分队,手把手教会机主操作,机主和客户在操作使用中遇到问题,只需一个电话,小分队便会上门解决。



周口分行把全方位提升员工综合素质作为向客户提供优质、高效、快捷服务的重要渠道,每季度坚持举办一次业务知识和技能考试,以此推动全行经营水平上台阶。图为扶沟县支行四季度业务知识考试现场。  
(高森 摄)



淮阳县支行以打造学习型银行为目标,多策并举激发员工学习热情,营造良好学习氛围。近日,该行为全行员工每人赠送了两本励志书籍,以此激发全行员工的拼搏意识和干事创业激情。图为该行行长向员工赠书。  
(任平 摄)

# 农行金穗商惠通卡 汇款方便又省钱

老张是农行的金卡客户,经营服装专卖生意,生意红火,由于三天两头就要给厂家汇货款,一个月光汇款手续费就要近千元。“十几元的单笔手续费还能接受,累计起来可就是大数目啊!”这事让老张颇为烦恼。

“老张,别愁了,你只要在我行办一张金穗商惠通卡,再签一个转账优惠服务协议就能省很多汇款手续费!”在农行大堂经理的朋友老李向老张透露了一个好消息。

“真有那么好,我这就去办”,老张喜出望外。他成为农行第一位办理金穗商惠通卡的客户,并和农行签订了一份收费120元,期限1个月,可办理60笔汇款的服务协议。

“老李,真要感谢你啊!自从办理了金穗商惠通

卡后,现在我汇款平均每笔手续费仅2元,相当于每笔节省48元,一个月下来我就省了2880元,真划算呢!下个月我准备再和农行签订一个期限3个月,收费360元,能办理180笔转账的协议,到时就更省钱了!”

据悉,金穗商惠通卡是中国农业银行针对资金结算频繁的专业市场商户、个体工商户等优质个人客户发行,提供异地卡卡转账打包金融服务的借记卡。共有25个协议可供选择,而且可以分包汇出、包汇入、包汇出三种方式,客户可在包括柜台、网银、转账电话、ATM、自助终端等在内的多种渠道享受到该项优惠,汇款越节省越多。详询农行周口分行财富中心:8910633或各网点。  
(彭涛)