



# 铿锵金融路 浓浓金穗情

——周口农行鼎力支持周口经济发展综述

□吴建明

### 涉农贷款助力“三农”事业

每年葡萄丰收的时候,商水的收购商内心就五味杂陈:为连年增长的葡萄产量而欣喜,也为日渐出现的资金缺口而烦恼。往年收购商的大部分资金都是从亲戚朋友那里凑借,或通过民间借贷来筹集,每年盈利的一大部分都用于归还借贷利息,从而影响了葡萄的收购和库存。针对这一情况,周口农行积极向果农发放小额贷款户贷款,受到了果农的一致好评。截至目前,该行为果农发放了 1680 万元的贷款,有效缓解了果农的融资难题。

小额农户贷款业务只是该行众多业务中的一种。近年来,该行紧紧围绕“面向‘三农’,服务城乡”的市场定位,充分发挥网络和资金优势,持续提升服务“三农”、服务实体经济的能力,成为金融服务经济社会发展的重要力量。

特别是近两年,围绕农村新兴农业、新型经营主体和产业链龙头企业,该行不断加大金融产品创新力度、加快服务流程优化步伐。针对“三农”客户缺乏正规抵质押物的现状,该行先后推出了船舶抵押、基酒抵押等担保方式;大力推广农村个人生产经营贷款,有效满足了“三农”客户“短、小、频、急”的融资需求。该行面对粮食收购、畜牧养殖、经济作物种植、林木加工等 20 多个特色农业区域,

支持农户和龙头化企业成立专业合作社,加快推动“公司+农户”经营模式的发展。据统计,该行近年累计投放农户贷款 4.71 亿元,新发惠农卡 2.46 万张;惠农卡授信农户 38249 户,授信金额 5.43 亿元,金融服务覆盖了特色种养殖、粮食收购、农资销售、商贸流通等多个行业。

### 信贷资金支持地方经济

周口农行以服务实体经济为己任,以促进地方经济发展为目标,不断强化金融对地方经济的支持力度。该行组织人员进驻产业集聚区,开展“送服务、送产品、问需求”活动,为入驻企业量身定制贷款、结算、理财等“一揽子”金融服务方案。目前,除重点推进的“简式贷”贷款、银团贷款、流动资金贷款等产品外,该行还为客户开办了“智贷贷”、厂房贷、应收账款质押、仓单质押”等贷款新产品,并加大对高评级客户的支持力度,为企业提供了多样的融资渠道,有效解决了企业担保资源不足、融资难等问题。同时,积极联系专业机构和专家团队,为企业生产经营和财务管理提供咨询、指导服务。

为提高业务办理效率,节约客户时间成本,该行专门成立了小企业金融服务中心,并配备专职客户经理,对企业信贷实行单独管理;对业务流程进行了优化,对企业一次调查、一次审查、一次审批;对评级认定权限与授信审批权限

同在本行的,评级、授信与用信一并进行,且调查、审查、审批环节均由专人专职负责,实行跟踪负责制,限时办结。

### 助农服务点延伸金融服务

受到城乡二元经济结构制约,我国农村地区面临金融网点少、金融服务推广难等一系列问题。尤其是那些位置偏僻、交通不便的农村地区,长期以来金融服务严重缺位,金融基础设施薄弱,农村支付结算的需求矛盾较为突出。近年来国家陆续出台了各类支农补贴、新型农村社会养老保险、医疗保险等惠农政策,并依托银行卡进行资金发放,但由于银行网点和 ATM 匮乏,造成银行卡资金支取极不方便,农民不得不频繁往返县城金融网点,既费时费力,又要承担交通费用,成本较高,便利支取各种涉农补贴等小额资金已成为农村最广泛、最迫切的一项基本金融服务需求。在周口,广大农村地区居民的基础金融服务需求更为迫切。“过去想查余额、取几十块钱就要跑到镇上或是县城,还要花上几块钱的路费,取钱有时还要排队,一趟往返要耽搁一整天。”每当说起过去的情形,太康县的王老汉都直摇头。

但这种情况随着农行周口分行助农取款服务点的建设得到了根本改善。该行通过在农村地区布放“惠农通”电话转账机具,为广大农村居民提供便利的银

行卡助农取款服务,从而使政府的惠农利农政策真正落到了实处,让城乡金融服务的“最后一公里”不再空白,得到了各级党委政府的肯定和好评。截至目前,该行累计铺设具有小额支付功能的转账电话 3549 部,建成助农取款点 3549 个。

“现在设立了服务点,在家门口就把事情办了,不耽误事,节约了时间,还省钱!”现在的王老汉每次提起这种变化,都显得很开心。

### 代理业务方便百姓生活

为了让广大城乡居民享受到高效、快捷、安全、贴心的金融服务,周口农行利用遍布城乡的网络优势,先后开办了代发工资、“新农保”、“新农合”等代理业务,积极融入百姓的生产生活。这其中又以“新农保”、“新农合”服务最具代表性。为做好“新农保”、“新农合”代理服务工作,该行在广大农村地区设立了“助农取款点”,铺设了具有取现、转账等业务的“惠农通”机具,极大方便了参保群众,有效提高了“新农保”、“新农合”对广大农村地区的覆盖率;专门增加服务人员,设立“新农保”专柜,解决每月养老金发放日人多排队的问题,真正做到惠农、便民。截至 10 月底,在全市 10 个县(市、区)中,该行参与“新农保”、“新农合”代理服务的达到 6 个,代发养老金 213 万人次,金额近 1.3 亿元。

## 郸城农行员工拾金不昧受客户赞扬



本报讯 11 月 19 日上午 10 点,一位客户手持锦旗,径直走进郸城农行直路分理处大厅内。正在等待办理业务的客户,看到分外惹眼的“拾金不昧”四个大字,一下子围了上来,都想看一看究竟发生了什么稀罕事。手持锦旗的客户向迎面而来的农行员工说道:“你们农行员工拾金不昧,不但挽回了我的经济损失,还解了我的燃眉之急,太谢谢你们了!这是我昨天特意赶制的一面锦旗,今天一大早就给你们送来了,没啥其他意思,就是表表我的心意!”

原来该客户在宜路镇办事时,不慎遗失了钱包。农行员工杨浩上班途中,恰好街在街口附近捡到。经清点,钱包内有现金 3400 余元,身份证、银行卡等证件卡片 10 余张。他看到这么多的现金和卡片,没有一丝犹豫,到单位后立刻把钱包上交,并将情况报告给网点负责人。网点的同事们想客户所想,急客户所急,马上通过证件号码查询到了客户王先生的手机号,并及时与他取得了联系。

接到电话的客户匆匆忙忙感到宜

路分理处,并向员工们提供了户口本、手机号码等信息。经过认真细致的核对,在确认钱款证件无误后,分理处员工将钱包归还给了客户。看着失而复得的钱包、分文不少的现金、完好无损的卡片,客户无比激动,热情地邀请员工们吃饭以示谢意。农行员工向客户表示了感谢,但婉言拒绝。为此,该客户特意赶制了这面锦旗,赠送给宜路分理处的全体员工,以感谢他们拾金不昧、排忧解难的高尚行为。

(吴建明)

## 项城农行经营品质不断提升

本报讯 2014 年,项城农行突出综合绩效考核的核心地位,努力抓经营、促管理、带队伍,连续 3 个季度在全行综合绩效考核中位居全市第一名。

该行以客户为中心,集中精力研究客户、细分客户和开发客户,发现、满足和引导客户需求,引导低效客户向高价值客户转变,一般客户向高端客户转变;以服务为手段,注重服务的个性化、专业化和人性化,以优质高效的服务来提升高端客户的满意度和忠诚度。近期,该行成功代理项城教育资金,为存款稳步增长及信用卡业务快

速发展奠定了坚实的基础。

为充分发挥产品效能,该行在重抓客户的同时,强化产品的跟进宣传和营销。强化产品分包:厘清存量客户目前使用产品状况,通过丰富优化产品组合,不断贴近客户购买需求。实施名单制营销:锁定营销目标客户和潜在客户,结合产品属性,制订营销方案,实现业务与产品的捆绑联动,推进产品营销向价值挖潜转型。落地金融产品:充分运用 PCRM 系统、CFE 系统功能甄别客户,及时跟进网上银行、掌上银行、POS 机等高附加值金融产品,

对客户需求实现全覆盖,不断壮大优质客户群体,有效带动中间业务发展。

该行建立完善“简单清晰、直接有效”的绩效考核分配和劳动纪律约束制度,全力打造“职工之家”和 6S 标杆网点,严格落实奖惩激励、责任追究、检查督办“三个”机制,建立健全员工情感沟通、员工生活保障、员工建议落实“三个”渠道,做到知员工情、答员工疑、解员工难、聚员工心,架起与员工心灵相通的桥梁,在全行营造出一一种和谐、有归属感的家庭氛围,为持续发展注入了源源不断的活力。(杨建林)

## 黄泛区农行电子银行业务发展显著

本报讯 近年来,黄泛区农行通过大力发展电子银行业务,不断拓宽服务渠道,效果显著。截至目前,该行新增个人网银、个人电子银行、企业网银等指标分别完成年度计划的 278.31%、173.79%、527%,居全市第一位;电子银行渠道分流率达 70.21%,有效缓解了网点排队办理业务、客户等待时间长等现象。

该行加大对电子银行的宣传力度,强化广大客户对农行电子银行产品的认识。借助黄泛区电视台、广播等当地主流媒体普及宣传信用卡及电子银行产品知识;在网点悬挂条幅、张贴海报、自助设备字幕、摆放宣传折页

等,强化阵地宣传;通过个人优质客户管理系统,筛选目标客户,开展“扫街”、进市场、进学校、进机关、进医院等营销活动,进行“面对面”,“一对一”宣传。

据悉,为培养客户使用电子银行习惯,该行开展了各式各样的电子银行专题活动。例如,在节日期间与超市、加油站等合作开展联动营销,开展刷卡有礼活动;开展“我刷我赚”刷卡消费活动,对每日刷卡累计消费达到一定额度的客户,赠送精美礼品;开展电子银行短板业务提升活动,每季度召开一次电子银行业务研讨会,针对性的采取提升措施。同时,该行完善电

## 周口农行“大笔”贷款助“小微”

本报讯 2014 年,周口农行大力实施小微企业“扩户提质”工程,以优质服务支持小微企业发展。截至 10 月底,该行累计投放小微企业贷款 12890 万元,支持了 31 个小微企业发展。

该行研究制定了小微企业信贷业务发展原则和目标,实行小微企业客户名单制管理,并把支持小微企业发展列入对经营行的考核指标体系中。为解决小微企业融资难问题,该行按照区别对待、有保有压、择优扶持的原则,实施小微企业专项规模配置,通过挖潜存量、调配增量、落实专项等方式加大对优质小微企业的信贷投放,实现了小微企业贷款投放额的稳步增长。

为保持小微信贷业务良好发展势

头,该行采取多项措施进一步巩固和提升小微企业金融服务质量,重点优化业务运作流程,提高小微企业信贷业务运作效率;积极落实小微企业客户准入限时办结制度,努力缩短信贷决策链条;开辟小微企业金融服务“绿色通道”,对小微企业实行“一站式”服务,实现小微企业金融服务的工厂化、规范化和精细化管理。该行还为小微企业提供资金、结算、汇兑等全方位的金融服务,大力营销“简式贷”、“流动资金贷”等产品,满足小微企业日益多样化的金融需求。同时,该行充分考虑小微企业经营中的困难,加强对小微企业的定价管理,切实降低小微企业融资成本,进一步提高了对小微企业的服务水平。(吴建明)

## 周口农行“三项重点”提升个人贵宾服务能力

本报讯 近年来,周口农行突出三项重点,不断增强贵宾客户服务能力,取得显著成效。截至 10 月底,该行存量个人贵宾客户 85019 万户,较年初增加 14921 万户,增幅达 21.3%;核心产品交叉销售率提升至 93.59%。

突出精准营销,提升项目服务能力。持续开展“六进”、“1+10×N”、“一所联百户”等营销活动,锁定政府部门、垄断行业、大型企业集团、高档社区和产业集聚区,针对收入稳定的公职人员、企业高管、私营业主等群体进行定向营销、公私联动营销,不断壮大贵宾客户数量。充分利用 PCRM 和 CFE 两大系统,突出对目标客户的柜台识别和营销,并利用系统中的商机管理、提醒功能、财富规划、短信营销等功能实现精准营销,提升服务品质。开展以提升个人贵宾客户数量和质量为内容的“双提升”活动,分解目标计划,明确奖惩措施,每周通报进度,持续掀起营销热潮。

突出深度维护,提升售后服务能力。建立健全个人贵宾客户管理台账,钻石卡客户由支行行长维护,白金卡客户由支行主管行长和分理处主任维护,

金卡客户由分理处主任和客户经理维护,名单制管理,密切与客户的日常联系。同时,利用节假日对客户开展短信问候、登门拜访、感恩回馈等活动,密切银客关系。结合个人贵宾客户的兴趣爱好,市县行相继举办健康养生、美容养颜、艺术欣赏、运动休闲等 10 多场主题沙龙活动,并以金融投资、理财规划为主题,穿插介绍存金通、个人理财、基金等产品,为贵宾客户提供增值服务。

突出网点软转,提升阵地服务能力。硬性规定 88 个网点必须配备大堂经理、理财经理、个人客户经理,在 14 个支行营业部配备双大堂经理,网均营销人员占比达到 42%。对有条件的网点贵宾区配备设备、物品,规范贵宾区营销流程,推行贵宾区 1+1 服务模式。聘请专业机构的专家老师分批对全行 10 个精品网点进行了现场导入培训,强化了“6S”整改,导入了营销技能,每日进行网点间产品营销 PK 赛,并引入绩效考评模块;通过“内训师精英训练营”,打造了一支高标准的内训师队伍,并对骨干网点进行了全覆盖培训,全面提高了基层员工的营销技能。(彭涛)

## 太康农行“惠农通”建设显成效

本报讯 近年来,太康农行以惠农卡为载体,以服务点为依托,以电子渠道为平台,以流动服务为补充,深入开展金穗“惠农通”建设,有力地推动了“三农”事业发展:截至目前,该行助农取款点布放乡镇覆盖率达到 100%,行政村覆盖率达到 95%,广大农户足不出村就能办理转账、取现等业务,为改善农村支付环境和方便农户办理业务做出了卓越贡献。

据悉,为确保“惠农通”建设效果,该行实行行长挂帅制度,亲下农村基层,走访调研“万村千乡市场工程”农家店、小超市、乡村服务社、人寿保险点等场所,综合考虑地理位置、店主素质等因素,对符合“五有”(有正规牌照、有经营场地、有客户流量、有现金流量、有金融需求)标准的商户布放“惠农通”,建设服务点。同时,该行通过调整服务点

布局和优化服务范围等手段,改变服务点布局不合理、服务面积覆盖不理想或者“睡眠”无效等局面。

为充分发挥服务点服务“三农”的重要作用,该行大力提升服务点的使用效率和质量。主抓代理项目拓展,重点营销行政事业单位、产业链的涉农项目,继续巩固已经落地的代理项目,利用渠道优势,引导参加“新农合、新农保”的客户到服务点办理业务。对每个“金穗惠农通”服务点都明确具体负责人和奖惩措施,按月按季进行巡检维护,强化责任落实。对服务点的各项信息整理分析,列单成册,对于低效服务的,组织客户经理逐个进行电话回访,并强化对农户、商家的培训,指导他们熟练使用“惠农通”办理转账、取款等业务,不断提高机具使用黏性。

(韩东浩)



为提升广大群众的法治意识,周口农行通过悬挂宣传标语、发放宣传折页、开设咨询平台等方式,积极进行普法宣传。图为淮阳支行在营业厅前悬挂宣传标语。(梁磊 摄)

## 农行智付通,金融服务在家中

### 一、产品定义

智付通是中国农业银行推出的以签约方式绑定客户结算账户,通过电话支付终端提供查询、转账、理财、缴费等金融服务的银行业务,具有操作简便、实时到账、安全可靠、24 小时全天候服务等特点。

### 二、功能简介

1.查询:余额查询、未笔交易查询、指定交易查询等。

2.转账:本机卡转客户卡、客户卡转本机卡、客户卡转本机结算账户等。

3.惠农卡:自助借款、自助还款、贷

款查询、额度查询等。

4.缴费:代缴公共事业性费用、各种通讯类费用等。

5.贷记卡:贷记卡余额查询、转账还款。

6.修改支付密码:可修改借记卡的支付密码。

### 三、申请流程

个人客户持身份证及农行卡或单位客户持营业执照及单位账号(或单位卡)到农行营业网点填写注册登记表,签订服务协议,即可申请办理。

服务热线:0394-891083

