

引金融“活水”利企惠民

——邮储银行周口市分行加强金融产品创新服务实体经济发展纪实

记者 韩志刚 通讯员 范建峰

自2007年底挂牌成立以来，邮储银行周口市分行在市委、市政府的正确领导下，在市金融办、人行、银监分局的大力支持下，始终坚持服务“三农”、服务小微企业的市场定位，紧紧围绕全市经济社会发展大局，通过创新服务模式，搭建服务平台，创新金融产品，着力解决政府和百姓关注的热点、难点问题，不断深化转型，倾力支持地方经济发展。截至2015年2月底，该行自开办信贷业务以来累计发放各类贷款11.9万笔、127亿元，其中通过产品创新发放贷款7.8万笔、85亿元，目前结余3.8万笔、43.18亿元，有力支持了我市实体经济的发展。

加大资源投入 创新服务机制

该行持续创新信贷服务体系、机制建设，加大资源投入，构建专业化的运营体系，完善各项支撑保障机制，不断增强服务实体经济的能力。加强专营体系建设。该行通过组建专业服务团队、建设特色支行等方式，持续构建多层次、广覆盖的金融服务体系。相继成立了零售信贷部、“三农”金融部、小企业金融部等专业部门，沈丘县小微企业特色支行、市区汉阳路车贷特色支行被评为总行级的特色支行。在每个县支行组建了小微企业、“三农”贷款专业营销团队，在乡镇设立信贷营业部，为小微企业、农民合作社、家庭农场和农户提供专业化、高效率的金融服务。

本报讯 近日，邮储银行周口市分行在辖内深入开展了加强内部管控、遏制违规经营和违法犯罪专项检查自查及复查活动。截至目前，该行全面完成了自查及抽查工作。全面梳理，逐条逐项落实整改。为做好前期整改工作，该行组织人员全面梳理银监局、人民银行等外部监管部门2008年至2014年监管走访发现的问题，以及行内重点案件风险排查、民间借贷融资排查等活动发现的问题，共梳理外部检查发现的问题180条，内部检查发现的问题213条，并将问题分解到各单位，明确整改责任人和负责人，逐条逐项对照整改。

全员参与，稳妥实施自查、复查。一是自查全员参与，不留死角。在自查阶段，该行要求各级机构严格按照方案开展自查，全员均要参与，同时对涉及的每一个业务条线均要指定一名负责人，负责与市分行的沟通协调，指导本级及下级机构开展自查工作。此外，在市分行设置具体联系人，做好活动的指导、督促工作，确保自查工作横到底、竖到底，不留死角。二是抽查通力配合，力求实效。为确保抽查活动高效开展，市分行联合市邮政公司，成立由市邮政金融业务局、法律合规部、业务部、会计与运营部、安全保卫部、零售信贷部等部门组成的联合检查组，对辖内部分机构开展了抽查活动。市邮政公司及市分行各部门的参与，有效促进了抽查活动的深入、高效开展。

全程督导，活动推进有力有序。为确保全行各级机构扎实开展“一个加强、两个遏制”专项检查活动，市分行联合市邮政公司成立了督导小组，制定了督导方案，不定期对各级机构活动开展情况进行督促指导。截至1月底，已对淮阳、商水及市分行本身进行了督导，对活动组织开展不力的单位，进行了全市通报批评，有力提升了活动开展效果。

全力挖掘，依托技术提高效率。一是优化自查、抽查用表。为提高自查、抽查工作效率，市分行组织人员对自查、抽查用表进行了优化，充分利用Excel公式、VBA技术，实现自动生成功事实确认单，自动生成附表，大大减少了人工操作步骤，提高了工作效率。二是挖掘数据，确定重点。为提高自查、抽查工作的针对性，市分行充分利用Excel技术，结合电子稽查、会计稽核、信贷、审计等系统数据，编制风险模型，挖掘潜在风险，效果显著。

(范建峰)

邮储银行周口市分行深入开展“一个加强 两个遏制”专项检查



2014年，邮储银行太康县支行坚持“稳健经营、科学发展”的经营理念，围绕能力提升、基础管理、外拓市场、及早谋划，扎实推进信贷业务健康持续发展。截至2014年底，该行全年累计发放贷款3.81亿元，全市排名第三位，增幅31.4%，其中纯小额贷款余额8405万元，居全市第一位；全年发放纯小额贷款1.75亿元，居全市第一位；个人贷款不良率为0，全市领先。

图①该行信贷人员深入养殖企业进行调查。

图②在邮储银行太康县支行的信贷资金支持下，养殖企业发展势头良好。

记者 韩志刚 通讯员 范建峰 摄

创新服务客户新体验 邮储电子银行“加减乘”

范建峰

加法：“大堂激活有礼”

大堂经理采取换位思考方式，站在客户角度思考问题，提出了“如果我作为邮储银行的一名客户，银行提供的哪种礼品能让我心动”等问题，对淘宝、京东等购物网站的10元以下的商务礼品进行分析，在前期调研的基础上，制作了“电子银行客户激活有礼之创意礼品”采购目录，指导和拓展支行的营销思路。

活动期间，全市二级支行开展了“电子银行激活、卡通毛巾等你拿”“环保出行、激活有礼”赠送小草莓购物袋等形式新颖的营销活动，提升了客户办理电子银行业务的热情。

等形式新颖的营销活动，提升了客户办理电子银行业务的热情。

减法：“二维码扫一扫”

在开展电子银行激活率专项提升活动中，邮储银行周口市分行发现，活动当月虽然新增网银激活率提高较快，但是新增手机银行激活率并没有提升。邮储银行周口市分行通过调研发现，由于目前智能手机品牌众多，特别是安卓手机因为是开放式平台，每个手机商对系统进行了不同的个性化优化，这对大堂经理提出了较高的要求。

为解决这个问题，邮储银行周口

邮储银行周口市分行荣获“2014年度十佳优质服务单位”

本报讯 “3·15”前夕，邮储银行周口市分行被市委宣传部、市工商局、消费者协会授予“2014年度十佳优质服务单位”荣誉称号。

近年来，该行坚持“以客户为中心”的经营理念，努力为城乡居民提供优质金融服务，通过健全服务体系、加大设施投入、开展争先创优、强化督导检查等，不断增强全行规范化服务能力，服务水平大幅提升，得到了社会各界的一致好评，消费者满意度稳步提高。

健全服务体系。邮储银行周口市分行高度重视金融消费者权益保护工作，不断强化客户投诉管理制度建设，在全行实行“首问负责制”，明确客户投诉、响应处理、信息反馈等时限要求，确保客户投诉得到积极、有效的处理，切实保护消费者的合法权益。

加大设施投入，完善网点服务设施。截至目前，全市95%以上的网点已完成改造，城市和县城网点平均面积超过300平方米，并增设了VIP台席、理财室等，配备了叫号机、补登折机、网银体验终端等设备；科学合理地调整优化窗口设置，切实解决客户排长队、等待久的问题；每个网点均配备了大堂经理，为客户提供了引导咨询服务；聘请了专职保洁人员，适时清理卫生，确保营业期间大厅内

环境的整洁；实行分层分区管理，实现客户分层、功能分区、业务分流，满足不同客户的服务需求，切实提高了客户满意度。

提升服务能力。在全辖范围内广泛开展网点文明规范化服务提升活动，努力提高工作效率和服务水平。各支行柜员坚持使用服务用语，礼貌对待客户。同时按照网点规范化服务考核办法，严格服务检查，每月开展客户满意度测评和神秘人调查工作，通过树立标杆、督促落后、检查监控和奖惩激励等措施，不断提高网点的服务质量和竞争力。市分行被省政府纠风办授予“2012年度群众满意基层站所评创先进单位”，市分行中州路支行、商水行政路支行、太康谢安路支行、西华叶埠口支行等先后被省纠风办评为“群众满意基层站所”。

热心公益，践行社会责任。市分行深入推进企业文化建设和文明单位创建工作，深入开展“下基层、听民生、解难题、办实事”、“慈善一日捐”、“爱心助老”等活动，捐助希望工程，社会知名度和美誉度明显提升。市分行被评为省级文明单位，获得“周口市五一劳动奖状”等荣誉称号。

(范建峰)

深入联系点

本报讯 近日，邮储银行周口市分行行长张元立、总会计师万美玲一行深入太康县联系点，看望慰问了困难群众，给他们送去了节日的问候和祝福。

2月15日，他们先后来到独塘乡张汉楼、刘庄行政村程慎安、程林峰等特困户家中，与他们亲切交谈，并向他们致以节日的问候和新春佳节的

邮储送温暖

祝福，在了解特困户的生活生产情况之后，鼓励他们要始终保持积极乐观向上精神风貌，要有克服困难、战胜困难的决心，同时为他们送去价值4000元的米、面、油等慰问品，确保他们过一个温馨祥和的春节，让他们切实感受到党和政府的亲切关怀和温暖。

■新品快递

惠农贷

近日，周口市分行“惠农贷”业务贷款新产品获总行批复，该产品由郸城县财政局拨付专项资金，用于符合“惠农贷”条件的客户群体发放的贷款提供担保金担保。贷款对象为借款人除符合我行小额贷款、农民专业合作社贷款、家庭农场（专业大户）贷款客户准入条件外，还须同时满足以下条件：

1.客户已婚，且年龄在25岁以上（含25岁）。

2.授信额度在20万元以上（不含20万元）的客户家庭（含配偶、父母或子女）须在周口市或郸城县拥有房

产，客户须能够提供至少最近12个月主要结算账户银行流水，银行流水须连续。

3.最高授信额度为50万元，农民专业合作社贷款、家庭农场（专业大户）最高授信额度为100万元。

贷款利率：采用固定利率，为人民银行公布的同期同档次贷款基准利率加三个百分点（即基准利率+3%），且不享受“N免一”利率优惠政策；农民专业合作社贷款和家庭农场（专业大户）贷款利率下限为人民银行公布的同期同档次贷款基准利率上浮30%。

黄淮市场担保金担保小额贷款

近日，周口市分行黄淮市场担保金担保小额贷款新产品获总行批复，该产品的获批将有效解决园区或商圈内的优质客户抵押物不足的问题，为解决当地商户融资难、融资贵问题提供了有力抓手。

该产品贷款额度最高50万元，主要贷款对象为市场内合法经营商户，

要求满足以下条件：

1.具有当地户口或在当地居住满3年，经营年限在3年以上（含3年）。

2.借款人或其配偶在当地拥有住 房。

3.经市场管理方推荐。

4.信用记录良好。

5.年销售额不低于300万元。

退伍军人创业贴息小额贷款

近日，周口市分行开办退伍军人创业贴息小额贷款业务的请示获总行批复，沈丘县支行作为试点单位。

(一)该产品由沈丘县财政局提供保证金，指定沈丘县财源中小企业投资担保有限公司管理保证金。沈丘县财源中小企业投资担保有限公司负责审核客户还款能力，并对有能力还款客户出具担保函。

(二)退役士兵服务中心推荐客户，经办行和沈丘县财源中小企业投

资担保有限公司双方独立审批后发放贷款。

(三)担保金担保范围为贷款本金、利息、罚息及相关费用，贷款代偿为全额代偿模式。

产品要素：

(一)贷款对象：除符合我行小额贷款准入条件外，借款人需为2004年之后退役士兵，并提供退伍证或服预备役相关证件。

(二)授信额度：授信额度最高为10万元。

户使用行为分析，“账户查询及转账”、“网上支付”、“网上缴费”是客户使用频率最高的三大模块，邮储银行周口市分行在了解客户使用习惯的基础上，在二级支行开展了“10元话费1元充”活动，活动采取“由手机银行‘扫一扫’二维码进行手机缴费10元，实际扣款1元”的方式开展。

此项活动的开展有效地让客户体验了该行电子银行的三大模块功能，增加了客户对使用电子银行产品的兴趣，有效引导客户实现交易渠道的变更。

乘法：“10元话费1元充”

通过权威调查机构对电子银行客