

# 周口农行成功落地首笔国际保理业务

**本报讯** 近期, 农行周口分行成功营销某公司 D/A 双向保理业务, 金额 849.12 万美元, 期限 180 天。该笔业务不仅是周口分行首笔国际保理业务, 也是河南省分行第一笔国际保理业务。

强化合作, 以优质服务取得客户的信任与认可。某公司是我国大型粮油加工企业, 也是农行总行核心客户。2012 年, 该行应客户需求, 解企业难题, 综合分析客户的产品质量、销售渠道、履约能力、财务管理制度、信用评级等要素, 深入探索挖掘新业务, 陆续为企业办理 180 天以上远期涉外信用证 2 笔, 金额达 9700 万元, 银行承兑汇票 10 笔, 金额达 10300 万元, 赢得了企业的信任和认可。在长期的合作过程中, 该行了解

## 周口农行倾斜资源强农惠农

**本报讯** 周口农行以强农惠农富农为目标, 积极开展“三农”金融服务, 切实发挥农行服务“三农”的支柱和骨干作用。截至目前, 该行农户贷款余额达 3.38 亿元, 贷款总量居全省农行系统前列, 在全省农行“三农”条线综合考核中名列前茅。

该行主动对接农业产业化集群培育工程, 成立由经营行主管行长挂帅、产品经理和风险经理参加的专业支持团队, 建立长效服务机制。该行不断优化服务运作流程, 专门开辟“绿色通道”, 对农业产业化龙头企业贷款实行评级授信、审查审批、规模配置“三优先”; 贷款投放采取“一次调查、一次审查、一次审批”的“一站式”服务, 进一步缩短流程, 提高工作效率。该行积极拓宽金融服务领域, 为企业提供贷汇、结算、理财等一揽子金融服务。目前, 该行已累计发放 42.9 亿元信贷资金支持 22 户农业产业化龙头企业, 覆盖率达 75%。

周口农行立足“三农”金融新需求, 把农业产业链农户、现代农业和规模农业经营户等新型农业经营主体作为开拓农户贷款业务的重点, 认真学习上级行服务新型农业经营主体的管理办法, 优选客户经理, 组织业务培训, 及时掌握并贯彻最新政策制度; 以农村个人生产消费贷款为重点, 采取“农业合作社+农户”等担保方式, 加大信贷投放力度。据了解, 该行累计投放贷款 4180 万元, 支持了 384 户新型农业经营主体。

为改善农村金融基础环境, 该行全力推进“金穗惠农通”工程建设, 积极在农资连锁店、电网运营商营业网点、新农保及新农合村镇服务站等场所设立金融服务点, 布放转账电话、自助服务终端等电子机具, 着力打通农村金融服务“最后一公里”, 将服务触角延伸至农民家门口, 让持卡农民就近享受到小额取现、消费、缴费等金融服务。据统计, 该行在农村地区共设立服务点 4172 个, 布放电子机具 6657 台, 乡镇覆盖率达 100%, 行政付覆盖率达 85%。同时, 该行以“金穗惠农通”助农取款点为载体, 积极拓展服务领域, 深入当地政府及社保、卫生等职能部门营销, 成功取得社保卡代理权。截至目前, 该行已预开社保卡 87 万张, 成功制卡 40.2 万张, 市场份额达 43%。



7月17日, 周口农行召开党委中心组学习(扩大)会议, 集体学习习近平总书记《树立和发扬“三严三实”的作风》、《把权力关进制度的笼子里》等六篇理论文章。(吴建明 摄)

到该企业所用原材料大部分依靠进口, 进口融资需求比较强烈。针对客户融资特点和资金成本情况, 该行为企业制定了以国内保理融资业务为核心的综合金融服务方案, 既降低企业财务成本, 又增加银行业务收入, 实现资金体内循环, 提高项目综合收益率, 真正实现银企互赢。

上下联动, 以密切配合高效落地保理业务。该行省分分管行长靠前指挥, 亲自带队到公司总部与高管对接、商谈。市分行行长挂帅组成营销团队, 积极与企业沟通对接该项业务, 并适时跟踪业务进度。公司业务部负责推进整体业务进度, 深入研究业务细节, 对下做好指导工作, 及时解决突发问题; 信贷



7月16日, 周口农行召开上半年业务经营分析暨第三季度工作会议, 对2015年上半年工作进行回顾总结, 对第三季度重点工作进行安排部署。(彭涛 摄)

# 周口农行积极探索青年员工队伍建设新路子

**本报讯** 为激发青年队伍活力, 周口农行立足实际, 全面分析青年员工思想行为特点, 大力培育“团队、实效、争先、责任”四种思维, 鼓励青年员工在本职岗位上干事创业, 为打造区域内一流商业银行提供源源不断的智力支持。

培养团队思维, 强化青年员工集体归属感。青年员工一般学历较高、接受新事物能力较强, 分配到基层行后, 工作内容单一、任务重、条件较为艰苦, 易对职业目标和发展方向感到迷茫。周口农行以“四个一”工程为抓手, 着力培养青年员工团队归属感: 一是每年召开一次党委成员参加的大学生座谈会, 通报全行经营管理情况, 广泛征集青年员工对于经营管理的意见和建议, 设立行长信箱, 鼓励青年员工参与经营、为改革建言献策。二是每年为优化青年员工成长环境做几件实事。针对乡镇员工就餐问题, 该行投入人力物力财力, 打造干净卫生的小菜园、小食堂, 并为乡镇网点购置冰箱、厨具、餐桌等, 积极改善食堂环境。改善青年员工工作、住宿条件, 为网点购置鲜花绿植, 为淋浴房增加浴霸、挂衣架等设施。三是每季度至少进行 1 次网点调研。根据领导联系点制度, 通过下网点、进一线调研、与员工共进工作餐等形式, 及时了解青年员工所思、所想、所困。四是不定期组织青年员工谈心。利用晚上时间, 分行领导与在行住宿的大学生谈话交流, 倾听员工心声, 拉近与员工距离。针对青年员工渴望施展才华、职业多元发展诉求, 选拔优秀青年员工充实到机关部

管理部积极配合前台部门加快授信事项审批并对 C3 业务操作指导到位; 分行营业部提前理顺业务办理流程, 准备相关业务文本并在 C3 演练系统中模拟操作保理业务办理流程, 为顺利推进业务实际操作奠定了良好的基础。在各级行、各部门的密切配合下, 该行克服首笔业务不熟练的困难, 从客户授信调查至最后完成放款共用时 21 天, 成功办理河南分行第一笔国际保理业务, 充分展现了各级团队的协作能力和打硬仗的精神。

加强学习, 以过硬技能保障业务顺利开展。由于保理业务在周口分行尚属新兴业务, 相关人员对该业务流程具体细节的了解和掌握仍较为有限, 该行组



7月16日, 周口农行召开上半年业务经营分析暨第三季度工作会议, 对2015年上半年工作进行回顾总结, 对第三季度重点工作进行安排部署。(彭涛 摄)

室、网点主任、运营主管、客户经理、理财经理等队伍中。

崇尚实效思维, 在实干中激发青年员工工作热情。为帮助刚走出校门的青年员工迅速适应岗位, 该行始终坚持“以效为要”, 让青年员工在工作业绩中寻找成就感和自豪感。为提高青年员工业务技能, 该行在员工活动室设立电教室, 配齐学习培训设备, 通过网络学院、农银大学、大讲堂、员工技能 PK、岗位能手现场授课、业务专家讲座等多种方式, 提高员工业务素质。建立“考试-通报-纳入条线考核”机制, 利用宣传栏、简报等载体, 公布培训后考试成绩, 激发员工不甘落后、争先创优干劲。紧紧围绕业务经营开展青年队伍建设, 强化青年员工队伍的根基和活力。前台部门的青年客户经理面向市场, 主动出击, 进企业、进厂房, 逐户推产品、问需求, 有效推动了贵宾卡、电子银行、贷款、存款等业务的稳步发展。通过岗位锻炼, 该行青年员工多数成长为业务骨干。2014 年度年终考评中, 经民主投票, 青年员工在先进工作者中占比达 32%, 在优秀柜员中占比达 43%。

贯彻争先思维, 引导青年员工自发提高综合素质。先进青年典型最能体现青年群体的精神风貌。该行将先进典型的培育、学习作为加强队伍建设、激发队伍活力的重要途径和方法: 一是注重发掘树立典型。在各类评先、竞赛活动中, 充分给予青年员工展示舞台, 鼓励他们勇于争先、敢于争先, 充分展示风采和活力。二是注重宣传推广典型。只



7月24日, 周口农行召开“2015年网点标准化管理暨服务提升推动会”, 就网点转型和服务提升工作进行安排部署。(吴建明 摄)

成由主管行长为组长、公司业务部总经理为副组长、营业部客户经理为组员的新业务研究小组, 专门对《国际保理业务管理办法》、《国际保理合同及其专用附属协议使用指引》等文件进行了学习, 认真钻研, 反复推敲, 在业务办理过程中与系统内先行山东烟台分行进行详细探讨和参照, 真正达到了明白业务、熟练操作的程度, 为办理新业务提供了技能保障, 确保首笔保理业务的顺利完成。保理业务办理完毕后, 该行在第一时间及时总结, 对业务办理过程中的各个环节、操作步骤和操作疑点、难点进行梳理, 撰写了总结报告, 为今后全面有效推广保理业务起到积极的指导作用。

(吴建明)

# 周口农行积极做好“三夏”金融服务

**本报讯** 进入“三夏”以来, 周口农行从国家农业和粮食安全的战略高度出发, 切实履行好服务“三农”的社会职责, 及早部署, 全力以赴配合做好支持夏收、夏种、夏管金融服务工作, 受到当地党政部门和群众广泛好评。

该行充分发挥网点、人员、产品、网络等优势, 辖属各支行领导亲自带头, 成立农行服务“三夏”工作服务小分队, 深入田间地头、农资、农机销售部门, 农产品收购、储藏、运销、加工大户进行调查摸底, 建立“三夏”金融需求档案, 及时安排信贷规模, 累计投放 3.74 亿元企业信贷资金, 重点做好农业产业化龙头企业“三夏”生产资料、农业机械及夏粮生产、收购、加工等资金支持; 累计投放 8410 万元农户信贷资金, 满足了近 1700 户农户购买农机具、化肥、种子、农药等农资的资金需求。

为提高服务效率, 该行根据客户需求, 主动介绍、推广特色产品和服务, 送货上门。对支持“三夏”的生产贷款, 坚持“快审、快办”原则, 开辟绿色通道, 实

施调查、审查“平行作业”模式, 为客户提供方便、快捷的信贷服务。根据客户贷款金额、期限、品种等不同情况, 科学测算贷款资金、风险、管理等各项成本, 细化利率档次, 实行利率定价优惠, 为企业及农户经营减轻压力, 积极打造优质、高效、便捷的金融服务模式, 为“三夏”金融服务需求提供全方位金融保障。

为做好“三夏”期间普惠金融服务, 该行合理安排人员, 适当延长营业时间, 在各支行营业部设立“三夏”生产金融服务专柜, 备足各类面值资金, 确保资金支取; 及时检查在农村地区布放的 ATM 机、POS 机具、惠农通等金融服务设施, 确保正常使用, 全面推广网上银行、掌上银行等电子银行业务, 进一步畅通资金结算渠道, 全面做好现金供应、小额存款、转账等工作; 开展以“送金融知识下乡、送生产资金到农民手中、送金融服务到田间地头”为主要内容的“三送”活动, 在田间地头设立咨询台, 向农户发放金融知识宣传单和小册子, 现场讲解金融知识, 将金融服务送到“三夏”生产线。

(李联伟 彭涛)

# 周口农行强化对特殊客户群体的服务能力

**本报讯** 近年来, 周口农行认真贯彻上级行和监管部门关于改进窗口服务工作的要求, 坚持以客户为中心的服务理念, 不断改进和优化服务流程, 以实际行动为老、弱、病、残、孕等特殊客户群体排忧解难, 努力打造人民满意银行。

该行印发《关于加强和改进老弱病残客户金融服务工作有关事项的通知》、《营业网点特殊服务事项处理流程》等文件, 制定了特殊人群柜台延伸工作指导意见, 对包含残疾人士在内的特殊客户, 提供柜台延伸服务, 不断改进制度规范, 明确特殊群体金融服务的要求。制定《周口农行服务工作考核奖惩办法》, 细化工作措施和责任主体, 对各支行、网点金融服务水平和消费者服务满意度进行考核评价, 服务评价结果作为年度目标责任考核依据, 参与年度绩效工资考核。

相对于其他客户, 特殊客户群体更需要人性化、个性化、专业化的服务。该行注重加强员工对特殊客户群体服

务技能培训, 满足特殊客户群体的需求; 在有效控制风险和保护特殊群体人身财产安全和隐私安全前提下, 加强营业场所、自助机具设备的无障碍设施建设和改造; 建造无障碍坡道, 配备老花镜、婴儿车、爱心座椅等, 满足特殊客户群体金融服务需求。目前, 新装修网点基本实现了无障碍化, 残疾人也可以畅通无阻地出入; 旧网点的改造也在逐渐推进中, 无障碍网点占比逐步提高。

该行积极为特殊客户普及金融知识, 在网点醒目位置摆放宣传栏, 提示客户加强防范电信诈骗等风险意识。针对特殊群体客户特别是残疾人客户性格比较敏感的特点, 专门设立了特殊服务窗口, 优先叫号, 优先办理业务, 为特殊群体客户提供贴心周到的金融服务。因意外事件等特殊原因无法亲自办理业务的, 通过采取影音录像、提供上门服务、异地客户提供见证服务等形式予以办理, 切实解决特殊群体的难题。

(吴建明)



7月23日, 周口农行召开“牢记党的宗旨、践行‘三严三实’”先进事迹巡回报告会, 鼓励全行把深入学习先进人物的事迹作为开展“三严三实”专题教育的重要内容和有效载体, 深入践行“三严三实”要求。(彭涛 摄)

# 无线 WiFi 传递农行周到服务

**本报讯** “以前在银行排队是一件很煎熬的事。无聊地坐在营业厅, 盯着号码, 时间显得格外漫长, 还不敢出去闲逛, 怕错过号。现在可好了, 只需轻轻一点, 就可以连上 WiFi 上网了, 再也不用为排队心烦了。”日前, 正在周口农行西城营业部办理业务的李女士对身旁的朋友说。

据了解, 周口农行为方便广大客户, 加大金融服务创新力度, 在周口城区、县城网点和离行式自助银行内全部布设了免费的 WiFi 网络, 构建了由 WiFi 自动推送的综合业务信息服务平台, 实现了布设区域 24 小时全方位、一体化无线网络服务。当客户到达 WiFi 覆盖点时, 就可通过 WiFi 网络实现免费上网, 同时还接收到农行自动推送的各类信息, 得到了广大客户的一致好评。

“农行的每一个网点, 都是为顾客精心准备的温馨之家。这里有大堂工作人员热情的引导, 有柜面人员友善的问候, 当然还有能令顾客无限畅游的 WiFi。不管是不是我们的客户, 只要来了, 都可以使用我们提供的免费 WiFi。”该行工作人员说道。

据悉, WiFi 信号全面覆盖后, 客户通过 WiFi 网络看看新闻、聊聊天, 刷刷朋友圈, 逛逛网店; 商务人士在办理业务的同时, 不用花费流量就能利用手机上网搞定邮件和订单, 既方便又快捷, 还不用跑流量; 如果客户开通了手机银行, 还可通过免费 WiFi 登陆手机银行快速办理账户查询、转账汇款、充值缴费等相关业务。该行提供的这些服务, 很大程度缓解了客户的抱怨, 客户好评率稳步上升。

(吴建明)

# 农行人民币大额存单

●产品简介  
大额存单是我行面向个人和企业、机构客户发行的记账式大额存款电子化凭证, 是具有标准化期限、最低投资金额要求、市场化定价的存款产品。按照人民银行相关规定, 大额存单纳入存款保险范围。

●功能特色  
1、标准存款, 本息安全。  
2、方便灵活, 附加不同流动性支持。

3、市场化定价, 收益更高。  
●温馨提示  
●办理流程  
1、开户。持身份证明通过农业银行柜面和网上银行办理, 或通过人民银行指定的第三方交易平台办理。

2、支取。在到期日通过农业银行柜面和网上银行办理, 附加提前支取条款的大额存单可随时支取。通过人民银行指定的第三方交易平台办理的大额存单, 由该平台到期兑付。

3、赎回。附加赎回条款的, 在约定条件下可由我行按约定收益主动赎回。

4、转让。通过人民银行指定第三方交易平台发行的大额存单, 可以在该平台二级市场交易。

●温馨提示  
每期大额存单在利率和流动性支持条款上存在差异, 客户在购买大额存单前要仔细阅读, 并确保对条款内容的理解完整无误。