

# 金融“劳模”助力周口崛起

邮储银行周口市分行荣获“周口五一劳动奖状”

**本报讯** 近日,邮储银行周口市分行荣获周口市总工会颁发的“周口五一劳动奖状”。该奖项的获得,充分表明邮储银行周口市分行作为一家金融企业,始终认真履行社会责任,秉承“诚信立足 追求卓越”的企业精神,为地方实体经济发展贡献着力量。过去的一年,该行牢牢把握“稳中求进”的总基调,转观念、调结构、促转型,全面提升金融服务水平,积极投身地方经济建设。截止到4

月末,该行各项存款余额为 106 亿元,各项贷款结余 41.80 亿元,新增贷款投放 14.32 亿元。

积极履行社会责任,全力支持实体经济发 展。2015 年,该行通过政府平台,搜集企业项目名单、召开银企对接会、人企调研,不断加大项目营销。同时加快产品创新步伐,先后开发了惠民扶贫贴息贷款、助业贷、粮食收购行业自然

人担保家庭农场贷款、退伍军人贴息贷款、黄淮市场担保金担保小额贷款、惠农贷等多个贷款项目,累计发放贷款 4554 笔 4.52 亿元,惠及小微企业 216 家。

深入践行普惠金融,助力“三农”经济发展。截止到 2015 年末,该行涉农贷款新增投放 4.99 亿元,增速 17.35%,惠及农户 1 万户,覆盖了粮食收购、农资销售、加工制造等 30 多个行业,受到社会各界的一致好评。

以人为本,以企为家,着力构建和谐企业。该行认真执行党的路线方针政策,严格遵守国家法律法规,始终坚持“以人为本”、全面协调可持续的科学发展观,不断加强党的理论学习和基层党组织建设,认真学习习近平总书记讲话精神,坚持落实好“三会一课”、领导干部民主生活会、民主评议党员等制度和有效做法,切实增强基层党组织的凝聚力、战斗力。

(范建峰)

**本 报 讯** 为进一步加强 对广大党员领导干部的廉政教育,营造崇廉尚洁的氛围,5 月 10 日晚,邮储银行周口市分行组织党员领导干部 30 余人,在周口市人民会堂观看了《九品巡检——暴式昭》。

清 末 九品廉吏暴式昭廉洁奉公、不畏强权、抚恤百姓、修桥铺路,坚决与贪腐势力做斗争,终因得罪上司而被削职罢官,全家离开西山时,当地数以千计山民、杂役、僧姑等自发前来送行,为他送菜米、送柴薪……他的廉洁、公正、爱国、恤民、勤政、奉献的形象巍然屹立,刚直不阿催人泪下,为新时代党员领导干部树立了今之为官的榜样。是新时期推进荣辱观教育、加强党风廉政建设、推进廉政文化建设,帮助党员领导干部树立牢固的道德防线,使党员领导干部常怀敬畏之心,常修廉政之德,用好手中的权力,不辜负群众的期望,大力加强反腐倡廉教育和廉政文化建设。

该行党员领导干部表示,通过观看廉政戏剧,大家深刻地接受了一次心灵的洗涤教育。做人当学暴式昭,体恤民情,爱民如伤;做事当务求实效,不求惊天动地,只为持守本分。

(范建峰)

## 邮储银行周口市分行组织观看预防职务犯罪警示教育片

**本报讯** 5 月 12 日,邮储银行周口市分行组织全体党员干部观看预防职务犯罪《清网这边的呼唤》警示教育片。

警示教育片从正反两个方面给参会者留下了深深的震撼、触及每一位党员的心灵;教育党员干部一是手莫伸,伸手必被捉;二是要知足常乐,甘于平淡,乐于奉献;三是要切实加强学习,提高自身拒腐防变能力,塑造自身“不坏”之身。

(范建峰)

## 邮储银行周口市分行推“一对一健康咨询”惠民服务

**本报讯** 近日,邮储银行周口市分行为该行 VIP 客户提供“一对一”健康免费咨询,邀请北京协和医院的 2 位专家和北京安贞医院的 1 位专家坐诊,为 VIP 客户提供免费健康咨询及常规检查。据悉,“一对一健康咨询服务”是该行针对白金、钻石级别客户开展的七大项非增值服务中的一项,这是第一次开展,后续将陆续推出新的健康服务。

(范建峰)



## 专业服务培训助推网点转型

邮储银行周口市分行坚持“以客户为中心”的经营服务理念,主动适应银行业发展的新常态,围绕服务狠下功夫,着力促进服务转型升级。该行通过持续培训、技能练兵、引进外部培训机构开展专业培训、一对一指导等一系列举措,帮助和引导网点人员提高业务技能和服务水平。图为网点工作人员在接受服务礼仪培训。

范建峰 摄

邮储银行周口市分行

## 全力做好夏粮收购金融服务工作

**本报讯** 眼下,夏粮收购在即,邮储银行周口市分行通过多种方式助力夏粮收购工作。他们积极开展前期调研摸底,深入走访,加大资金支持力度,努力提升服务质量,全力支持夏粮入库入储。

据了解,作为农业大市,周口常年粮食产量占全省的八分之一,2016 年全市夏粮收购市场投放货币资金预计在 35 亿元左右。每年六七月份,粮食收购经纪人资金需求量较大。为了满足各类客户的金融需求,该行组织

人员对夏粮信息进行摸排,集中对各类粮库、粮管所、粮食收购站及粮食收购商进行走访,并通过召开信贷推介会、客户联谊会等形式,加强与农民、粮食收购商以及粮站工作人员的联系。该行还印制《致粮食收购商的一封信》、《致广大售粮农民的一封信》,通过流动字幕、户外广告、宣传横幅、展台等形式营造浓厚的宣传氛围。

在夏粮收购工作中,该行提供的非现金结算业务成为一大亮点。各支行充

分运用非现金支付平台,将柜面业务终端延伸至各收购站,通过商易通付款功能,将资金直接转入售粮农户的个人结算账户内。他们以电子银行平台,以储蓄绿卡为切入点,积极向粮食收购户及种粮大户推介商易通、手机银行、网上银行等现代化结算服务工具,大力推广非现金结算方式;提前在粮站安装商易通,使用户省去携带现金及取现等麻烦,在粮站轻松实现查询、转账等功能,保证农民“粮出手、钱到手”。

(王月华)

邮储银行周口市分行

## 开展“打击虚假信息诈骗及非法集资”宣传活动

**本报讯** 近段时间,为增强群众识骗防骗技能,引导金融消费群体培养正确的理财观念,提高风险防范意识,邮储银行周口市分行根据《河南银监局办公室关于开展 2016 年河南银行业“打击虚假信息诈骗及非法集资”宣传服务活动的通知》和省分行统一部署,多措并举,动员全体职工扎实开展“打击虚假信息诈骗及非法集资”宣传活动。

为确保宣传活动规范有序开展,该行成立了“打击虚假信息诈骗及非法集资”活动领导小组,以提高公众维护自身资金和信息安全意识及能力为宣传重点,以“打击虚假信息诈骗,维护客户资金安全”及“远离非法集资,拒绝高利诱惑”为宣传主题,以实际行动践行银行业服务民生、服务群众的理念。

该行组织全体人员通过每周例会等方式对虚假信息诈骗和非法集资的种类、表现形式、相关案例、视频进行集中学习。行内人员签订拒绝非法集资承诺书活动,签订率 100%。他们利用网点 LED 屏、张贴海报、摆放展板、发放宣传材料、移动电视播放非法集资的宣传教

育片、利用微信和短信等各种方式深入开展宣传活动。截至 4 月 30 日,转发微信宣传 800 人次,印发宣传册 2000 本,发放宣传折页近 9 万份,结合旺季营销业务编发公益宣传短信 6000 余条,受众客户在 60 万人以上。网点大堂经理结合“打击虚假信息诈骗及非法集资”相关问题,向客户现场讲解与宣传;临柜人员根据各项业务做好防范虚假信息诈骗及非法集资的温馨提示,提高客户的防范意识。

与此同时,该行按照“面向公众、面向基层、注重创新、注重实效”的原则,充分利用各类媒体、互联网等宣传资源,在周口日报上刊登宣传文章,在周口电视台、广场大屏幕等媒体发布“打击虚假信息诈骗,维护客户资金安全”及“远离非法集资,拒绝高利诱惑”宣传口号等。利用手机软件易企秀制作微信宣传片,通过微信朋友圈、网络渠道互相转发,加大虚假信息诈骗和非法集资宣传力度,进一步提升广大群众的识骗防骗能力。对不同受众对象开展差异化宣传,紧紧围绕虚假信息诈骗、非法集资的社会危害性、主要表现形式和特

征,分析受害人的特点,注意区分对象,用不同的方式进行宣传教育。依托“五进”,强化基层宣传,把开展防范信息诈骗和打击非法集资法制宣传教育活动与“五进”活动有机结合,积极开展主题大宣讲,大力推进进单位、进乡村、进村组、进学校、进企业,介绍防范“涉众型经济犯罪”的有关知识。向群众讲解非法集资的法律常识,接受群众的咨询,提高群众的防范意识,增强自我保护能力。

3 月 15 日,我市在市区五一文化广场举办“3·15”国际消费者权益日宣传活动大会,该行选派多名业务骨干在广场设立展板和展台,组织开展主题为“权利·责任·风险”的公众宣传教育活动,以“维护客户资金安全,就是维护银行声誉”、防范虚假信息诈骗及非法集资”为主题宣传口号,大力进行活动宣传。围绕银行卡用卡安全、残损券零币兑换办法、假币防伪知识、电子银行使用技巧、银行免费及收费项目、虚假信息诈骗及非法集资危害等与消费者息息相关的金融知识,引来众多消费者驻足听讲。

(李喜梅)

邮储银行周口市中心支行用心擦亮窗口

## 为创建省级文明城市增光添彩

**本报讯** 自接到周口市创建省级文明城市窗口单位创建工作实施方案后,邮政储蓄银行周口市中心支行高度重视,采取有力措施,成立监督小组,擦亮形象窗口,为创建工作增光添彩。

提高服务水平。中心支行专门抽调一名同志每日对市区八个支行进行监控,对工作人员着装、在岗情况、服务态度等进行不定时的抽查。实行挂牌服务,要求支行人员做到文明礼貌,待人热情耐心,办事诚实守信,“来有迎声、问有答声、走有送声”,没有使用服务忌语,业务办理流程规范,处理各种业务能达到高质量的服务标准。全体人员牢固树立“零投诉”服务理念,根据服务对象的要求为客户提供规范、周全、合理、满意的服务,不出现推诿扯皮、怠慢敷衍等不负责任行为,切实避免服务对象的投诉。

建立健全机制。坚持岗位责任制。各支行按照工作职能划分和职责要求,明确工作人员不同岗位的责任规定,确定分工负责的范围和办理业务必须履行的义务,以及本职工作落实服务的标准要求。坚持首问责任制。工作人员在接待服务对象办理业务时,第一个接洽的工作人员必须认真负责地提供帮助和答疑释惑,能够做到积极主动引导至相关部门办理。不以任何借口推诿、回避或保持沉默。坚持服务承诺制。将服务的内容、程序、时限以及服务标准等事项向社会公

开承诺,并采取有效措施保障承诺事项的落实,自觉接受群众监督。坚持否定报备制。支行人员在办理各项业务中,认为服务对象的诉求违背有关法律、法规和规范性文件的精神,在决定不予办理时,能够做到登记备案和请示报告制度。坚持一次性告知制。服务对象无论以何种方式咨询有关办理业务事项时,一次性告知其所要办理业务的依据、时限、程序和需要提供的全部材料,或该业务不能办理的理由。坚持限时办结制。受理服务对象的服务项目后,当场告知其相关程序、审核手续、政策法规依据、完成时限等情况,并在规定时限内完成办理事项和通知服务对象。坚持失职追究制。在办理业务过程中,若发生严重责任问题或重大过失事故,致使国家、集体和人民群众利益遭受损失的,按有关规定追究相关领导、直接责任人的责任。坚持监督和评议考核制。建立定期监督检查和评议考核等工作机制,多方面征求服务对象意见建议,加强检查、督查工作,定期评议考核支行和支行工作人员。

完善服务设施。市区各支行均对便民设施进行了完善。各支行规范服务项目、内容和服务措施,张贴有客户须知,各支行均有窗口功能标识及窗口分布图。支行柜台和工作区人员自用公桌能够保持干净整洁,资料物品摆放整齐统一,各类文件有文件夹和文件柜存放,及时整理、归集、保存。

(范建峰)

邮储银行周口市分行

## 开展网点培训 推进转型升级

**本报讯** 为提升网点综合管理能力,深化综合营销工作,邮储银行周口市分行组织开展了“精品网点效能提升”专题培训,以精细化客户管理和客户经理工作为抓手,取得了初步成效。

借助个人客户营销系统,实现精准营销。个人客户营销系统作为网点转型工作最有力的电子化工具,为网点营销工作提供了有力支撑。在培训期间,他们重点对客户经理进行一对一系统运用指导,加深了客户经理对营销系统功能模块的了解。客户经理运用营销系统梳理客户信息,分析客户需求,配置客户资产,合理嵌入产品,“量体裁衣”设计营销方案,进而提高营销的准确性和成功率。

实施精细管理,提高工作效率。该行根据服务营销的过程行为,加强了网点精细化管理工作,每日营业终了,要求网点负责人对员工柜面服务行为进行检查并跟进指导;柜员对挖掘的客户信息进行记录,并录入营销系统,建立专属客户服务;客户经理随时记录当天的营销行为,提高营销目标的有效性。

邮储银行周口市分行有关负责人表示,下一阶段,他们将利用网点地域特色,结合现代银行营销思维和模式,对全市的营业网点转型工作给予有力支撑和指导,打造基层专业的营销团队,为建设地区特色的大型零售商业银行打下坚实的基础。

(范建峰)

邮储银行周口市分行

## 大力推进合规安防建设

**本报讯** 为全面提升服务效益,促进各项业务快速平稳发展,减少操作风险,提高安全保障,邮储银行周口市分行大力推进网点合规安防建设。

全员互动,自主学习,夯实理论知识。响应上级支行政策及要求,利用中邮网院学习便利之处,借助总行发起的安全保卫工作答题竞赛季活动,邮储银行周口市分行组织辖内员工关注公众号并进行身份验证,确保人人知晓、人人参与、人人参与、员工报名率为 100%。“安保微信答题”正式启动之后,该行员工自觉坚持每日答题,自发建立学习讨论群,将每日答题知识分享交流,形成了一种互相交流、自主学习的良好氛围,在交流中促进员工感情的和睦,在学习中提升安保意识与知识水平。

深化合规管理,明确责任。为减少操作风险的产生,该行始终坚持责任落实到个人的原则,明确支行长、柜员、理财经理及其他岗位职工的责任,对每个岗位的职责明确分工,对于未达合规项目,谁负责、谁承担、谁改正,促使每位员工在自身岗位上坚持合规化。

与时俱进,积累经验,分享与改进。为有效推进市分行合规安防建设和和谐稳定,对于每日遇到的操作风险,以及上级机构不定期抽查检查出来的问题,重点突破并及时改正,做到早发现、早安排、早行动,优化制度,提升服务,且要求责任人在每日晨会中分享交流并改进,对于普遍存在的问题或好的建议由各支行长在市分行每周例会中提出并改善实行。

(张学彬)

邮储银行周口市分行

## 多措并举压降不良贷款

**本报讯** 为严控全行的信用风险,提高信贷资产质量,有效防范和化解风险,夯实稳健发展的基础,邮储银行周口市分行吸取同业资产质量控制工作的先进经验,认真分析、梳理和查找原因,采取切实可行的措施,加大对不良贷款催收和清收工作力度。

统一组织,加强领导。行领导高度重视全行不良贷款的清收处置工作,将清收处置不良贷款作为当前经营发展中一项十分重要的工作,要求各单位要积极整合内外部资源,打一场清收攻坚战,确保清收目标圆满实现。同时,定期组织相关会议,由行长、分管行长认真听取清收不良贷款的工作措施、情况汇报,并督导清收进度。

完善制度,明确责任。年初全行制订和完善了一系列的资产质量控制相关管理制度,并把新增不良贷款控制纳入经营责任目标的绩效考核中,将资产质量控制工作融入业务发展政策、制度和日常管理中,要求各支行和清收部门按照下达的资产质量控制计划,认真细化落实措施,逐户制订逾期清收方案,明确各

环节责任人和时限要求,加大逾期清收工作力度,及时向借款人和担保人等还款义务人催收不良贷款本息,尽快遏制资产质量下滑趋势,确保实现“降旧控新”。

及时预警,强化风险管控。风险管理部每天编制下发逾期通报,每周编制各贷种不良变动、逾期清收进度和不良目标管控通报,为催收工作方向和不良限额管控提供有力支撑,并积极督导组织逾期催收,每季度对超不良管控限额的目标领导班及相关人员约见谈话,分析不良居高不下的成因,制订压降目标和压降措施,同时,外聘法律顾问从司法清收角度给予法律援助。

持续培训,强化合规意识。通过合规宣讲培训、警示教育、合规访谈等措施,多措并举,进一步强化信贷合规意识,引导信贷人员坚持“合规从我做起”,立足“阳光信贷”规避道德风险,强化贷款“三查”防范信用风险,实现发展与管理、速度与质量、规模与效益并重的目标。

(范建峰)