



农行周口分行多措并举强服务

本报讯 农行周口分行始终坚持“客户至上、始终如一”的服务理念,持续加强网点建设,巩固标准文明服务成果,大力铺设互联网金融渠道,推动服务水平持续提升,经营成果持续显现。截至3月底,该行储蓄存款日均余额386.33亿元,净增29.35亿元,四大行市场份额占比为48.39%,增量市场份额均居四大行第1位。

该行对网点实行功能分区,设立咨询引导区、客户等候区、现金服务区、非现金服务区、自助服务区和理财服务区等;为网

点增配自助发卡机、自助终端、点验钞机、复印机、饮水设备、便民箱和高峰提示牌等便民服务设施;引进“整理、整顿、清扫、清洁、安全、素养”的6S管理理念,对营业网点环境卫生、机具物品合理摆放、服务人员业务素养、营运安全保障等方面提出了标准化要求,实现了营业网点精细化管理,为客户提供更舒适和优质的服务环境。

该行在全行导入实施了“开门迎客、业务咨询、业务接待、客户分流、客户培育、产品宣传、投诉处理和售后服务”等八大厅堂服务标准流程和“站相

迎、笑相问、礼貌接、及时办、巧推荐、提醒递、目相送”等七大柜台服务标准流程,不断提升柜台的服务效率;为听取客户建议,改进客户服务,该行统一制作服务监督牌,公布行长和相关部门联系方式,并设置客户回音壁、行风评议征集箱等,接受客户监督,鼓励客户投诉,提升服务水平。

为适应互联网金融发展趋势,方便客户办理业务,该行大力铺设互联网金融服务渠道。一方面,积极加强离行式自助银行、网上银行、掌上银行等互联

网渠道建设,投放ATM机429台,超级柜台88台,掌银、网银等电子银行230余万户;另一方面,积极开展“掌赢行动精彩不断”,E商管家积分兑话费等系列营销活动,引导快捷支付活跃客户、线下理财客户等线下客户广泛应用移动支付等线下快捷支付场景,强化线上渠道与线下渠道的互补互促,推进线上线下业务的深入融合。目前,该行电子渠道分流率超过90%,广大客户足不出户就能享受基础金融服务功能。

(刘海滨 吴建明)

周口农行持续开展金融精准扶贫活动

扶贫工作开展以来,周口农行视扶贫工作作为己任,勇于承担社会责任,积极践行服务“三农”的使命,辖内各支行持续开展贫困户入户调查、爱心捐款、困难群众走访慰问等工作,受到了当地政府和群众的一致赞扬。

下一阶段,周口农行将继续发扬勇于担当的精神,坚定不移地把服务“三农”以及金融扶贫工作作为今后工作的重中之重,不断提升金融扶贫工作力度,创造性地做好服务“三农”工作,为周口地方经济发展做出更大的贡献。



淮阳支行党委班子带头深入扶贫村联系点看望、慰问贫困户,对该行分包的贫困家庭进行帮扶,鼓励他们在党和政府领导下,树立脱贫的信心,争取早日脱贫。慰问中,支行领导代表农行为特别贫困户送去了慰问金。

项城支行党委班子多次赴扶贫村联系点考察,为帮扶行政村送去村委会改造部分资金。就如何做好脱贫攻坚工作,行领导与当地政府部门进行认真磋商并交换意见,行政村干部对农行的举措表示感谢。

农行周口分行个贷业务实现“开门红”

本报讯 截至3月底,农行周口分行个人贷款较年初净增4亿元,完成省行计划的167%,四大行市场份额占比达45.5%,实现了“开门红”。

突出“早”字,为个贷业务发展谋好先机。2016年四季度以来,该行党委多次召开党委会、行办会、行务会等,研究部署2017年“开门红”工作,特别提出把个人住房贷款作为全行业务发展的重要战略支撑点,出台活动方案,明确目标任务,完善奖惩机制,为个贷业务的发展谋好局;督导各支行加强新楼盘的营销、存量楼盘的客户储备,提前做好客户资料收集、整理、汇总、上报等前期准备工作。2016年底,该行营销新楼盘

26个,准备好500户1.4亿元个贷项目资料,为2017年个贷业务的发展打下了坚实的基础。

突出“拼”字,为个贷业务发展铺好路径。该行行长、主管行长发挥带头作用,亲自走访、营销恒大、建业、碧桂园等知名房地产企业;个人金融部个贷中心在负责个贷业务管理、业务指导,组织营销策划的基础上,配合各一级支行开展“2017年‘春天行动’个贷业务专项营销”和把爱“贷”回家主题营销活动,直接参与优质开发商和优质楼盘的营销,逐楼盘明确营销责任,按名单制跟进营销。在周口日报、晚报等新闻媒体刊登个贷产品广告,组织客户经理开展“扫

楼”、“扫街”等活动,开展全方位的产品宣传,有效提升农行产品形象。在恒大楼盘的营销中,该行勇夺进场时间第一、机构位次第一,服务效率第一、放款速度第一、业绩占比第一等五个第一。

突出“广”字,为个贷业务发展布好格局。全力推动一手住房贷款的发展。以优质楼盘为抓手,优先满足居民家庭购买首套自住普通商品住房和改善性住房的贷款需求,积极推进个人住房贷款营销。加快二手住房贷款发展。加强与优质中介的合作,加大营销拓展力度,不断梳理优化二手房贷款的办贷流程,提升服务效率,投放689万元,增量市场份额显著提升。积极推进“农民安家

贷”业务发展。联合周口市住建局下发了《支持农民进城购房信贷业务的通知》,在政策上取得了市政府的全力支持;对首付款比例达到30%及以上的客户,实行利率优惠,推进了“农民安家贷”业务,截至目前该行已投放住房安家贷2.93亿元。加大保捷贷、网捷贷和个人自助质押贷款等新型消费类贷款的投放力度。该行积极对接中国人民财险周口分公司,借助其“助房贷”平台,开展低风险保捷贷业务;同时利用掌银、网银等渠道推广网捷贷、个人自助质押贷款等业务,投放1911万元,实现了该类业务的新突破。

(陈怀立 李艺珂 夏敏)

农行周口分行持续开展案防工作效果显著

本报讯 2016年以来,农行周口分行按照监管部门和省分行“加强内部管控、加强外部监管、遏制违规经营、遏制违法犯罪”的要求,以“平安农行”工程创建为抓手,坚持“预防为主、查防并举、惩防并重、标本兼治”的原则,健全案防管理机制,落实案防“三道防线”的部门职责,将案防工作贯穿于经营管理全过程,确保案防各项措施落实到位,

较好地保障了全行稳健经营。

该行针对当前案防形势、风险特点和监管要求,按照全行整体联动,部门分工负责,采取综合集中排查与常态专题排查相结合的组织模式,针对突出案件问题和风险隐患,系统深入地开展了案防风控“大排查”,初步实现了“案件可控、风险可控”目标。全年共组织检查项目55个,接受上级行检查项目5个,发

现问题286个,整改率98.66%。

该行确保制度有效落实,层层签订案件防控目标责任书,明晰不同岗位工作职责;按期召开案防协调领导小组会议,研究案防趋势,通报案防情况,查找管理薄弱环节,综合分析,不断提高案防工作针对性、预见性和敏感性,大大提升了案件防控水平。

该行以宣传教育为载体,持续开展

合规文化建设,积极创建案防文化氛围,将内控案防与廉洁从业、制度执行等内容有机结合,增强员工“人人合规、主动合规”的从业理念。通过组织观看案件事例展、警示教育等方式,发挥了警示教育在案防工作中的作用,强化了干部员工履职意识与风控意识,保障了全行稳健经营有效发展。

(宋硕 陈圆圆)

农行项城支行党建引领业务提速发展

本报讯 今年以来,农行项城支行围绕经营抓党建,抓好党建促经营,以党建融合发展,各项业务节节攀升。一季度末,该行各项存款余额77.81亿元,较年初净增6.63亿元,实现中间业务收入424.4万元,各项贷款较年初上升1.62亿元。荣获全市农行2016年度“综合绩效”、“储蓄存款”、“委托资产处置”、“三农业务”及“公业务”先进单位等多项荣誉。

该行辖19个党支部、10个党组组织、120名党员。该行充分发挥点多面广优势,严格落实党委主体责任,狠抓“三会一课”等党内民主生活制度常态化运营,与网点、部室层层签订党风廉政建设与经营目标管理责任书,对“两个责任”、反对“四风”等重点领域进行综合整治,持续深入开展“创先争优”、“两学一做”及党风廉政警示教育学习活动,着力打造风清气正环境。

以创建共产党员示范岗、共产党员先进标兵等为抓手,模范引领和带动全行作风建设“提速升级”。两年来,先后组织开展信贷、运营、保卫等风险排查和员工行为排查10余次,扎实做好内外部各类检查发现问题的整改9次,在全行积极推广实施“三线一网格”管理模式,夯实“双基”管理,确保连续多年无重大违规违纪案件和风险事件发生。

该行坚守倾斜基层、关爱员工宗

旨,一季度拿出专项资金费用,改善网点“家”的环境,坚持每年至少为员工做好10件实事;每月适时开展“提质增效”业务竞赛活动,想方设法提高员工收入水平,每季定期开展岗位技能比赛,各类文体娱乐活动,营造“比学赶超”氛围,鼓励全行员工当先进、做表率,不断增强全行凝聚力和战斗力,促进各项业务快速发展。

(石艳青 杨建林)

农行电子银行系列产品

个人网上银行

一、产品介绍

个人网上银行网点注册客户可享受账户信息查询、转账交易、漫游汇款、信用卡还款、网上缴费、理财服务、外汇服务、信息管理、电子工资单查询等服务。

二、我们的优势

全面账户管理:只需轻点鼠标,就能够轻松管理各类账户。

资金任我调度:账户之间汇款实时到账,通达全国。

全方位安全保障:高标的PKI公钥体系结构、128位SSL安全通信协议、图形码、动态密

码键盘和使用无法复制的K宝电子证书,从根本上保证客户资金安全。

外汇轻松理财:最新、最全面的外汇资讯及专业的外汇交易分析工具,让您外汇理财更轻松。

便捷新体验:全自动智能安装包,让您轻松开始网上银行之旅。

三、开通指南

开通版本	可享服务	开通条件
自助注册客户	可享网银部分功能:包括账户余额、明细信息查询,账户密码修改,金穗卡挂失,通知存款,定活通,漫游汇款兑付,电子工资单信息查询等服务。	需要证件号码、银行卡号、支付密码等账户信息。
网点注册客户	可享网银全部功能:账户信息查询、账户管理、转账交易、漫游汇款、网上缴费、信用卡服务、理财服务、外汇服务、个人信息管理、电子工资单查询等服务。	需要证件、银行卡

四、适用客户群体 个人客户。服务电话:0394-8910836。

快e付(K码支付)

一、产品介绍

免注册,收短信,快支付,放心用。客户无需开通网上银行,仅需在支付页面填写银行卡号、预留手机号,通过手机接受银行发送的动态验证码进行身份认证,即可轻松完成网上支付。

网上K码支付:客户在网上购物后,选择K码支

付。客户无需在柜台申请开通,无需通过USB接口插入电子证书(K宝),仅在支付页面填写银行卡号、预留手机号以及动态验证码即可完成网上支付。银行以短消息形式将动态验证码发送至客户手机上,对客户进行身份验证,从而保障客户的资金安全。

二、适用案例

晓燕是一名客户经理,孩子今年2岁。由于工作需要,晓燕需要给自己购置大量的衣物和化妆品,给客户购买各种小礼物,同时给孩子购买各种生活用品。忙于工作的她没有时间逛街,网上购物成为最佳选择。可是晓燕需要各处拜访客户,出于账户安全性考虑,不方便随身携带K宝,无法在经常变换地点的情况下进行网上支付。

攻略:农行网银提供“网上K码

三、如何办理

1.客户办理农行活期储蓄账户(借记卡、准贷记卡)或信用卡账户。

2.客户将借记卡与准贷记卡签约

农行短消息服务。

3.客户在网上支付中心,输入卡号、手机号和图形验证码,阅读并勾选服务协议,申请开通K码支付。

4.首次使用时,借记卡、准贷记卡

客户输入银行卡号、手机号后四位、姓

名、支付密码以及手机验证码,信用卡客户输入银行卡号、手机号后四位、姓名、CVV2码、有效期以及手机验证码。

5.后续使用时,借记卡、准贷记卡

客户输入银行卡号、手机号后四位以及手机验证码,信用卡客户输入银行卡号、手机号后四位、CVV2码、有效期以及手机验证码。

四、常见问题

1.如何开通短消息服务?

借记卡、准贷记卡客户已签约我行短消息服务;信用卡客户,因开卡时已经登记了相应的手机号码,默认可以使用“网上K码支付”功能。

2.如何更改账户对应的手机号码?

借记卡、准贷记卡客户需前往柜

台更改账户短消息服务绑定的手机号码;信用卡客户,可以拨打95599客户服务专线,或者通过网上银行信用卡账户管理进行设置,无需前往柜台。

3.能否使用他人手机号码?

为保障您的资金安全,请勿预留他人的手机号码绑定自己的账户。

五、适用客户群体

个人客户。服务电话:0394-8910836。