

携手共治 畅享消费 3.15国际消费者权益日特别报道

携手共治 畅享消费 3.15国际消费者权益日特别报道

菏泽农信社：千方百计解民忧 蓝图绘就共发展



省联社菏泽办事处张效节主任一行深入基层营业网点调研。

本报通讯员 时启亭 张富贵

近年来,菏泽农信社进一步开发农村市场,优化信用环境,加大支农力度,推动地方经济持续健康发展,帮助更多的农民朋友早日实现“致富梦、小康梦”。

菏泽农信社还通过深入企业宣传小微企业信贷政策、深入企业调研了解小微企业需求,不仅关注生产经营情况,了解资金需求,及时给予信贷支持,而且还和企业管理层面对面、心贴心的交流企业的发展、产品销售等,帮助企业做大做强。

给力小微企业发展

菏泽农信社为加大小微企业服务力度,拓展信贷业务,始终以客户为中心,以为客户创造价值为导向,通过组织人员深入基层调研,了解客户经营状况和实际贷款需求情况,召开全市业务调度会议,指导辖内6家联社和三家农商行高点定位,自我加压,克服困难,努力拓展客户,合理排布贷款投放区间,不断加大实体贷款投放力度,努力为客户提供高效、优质、全面的服务。针对小微企业“短、频、急”的特点,将贷款评级与授信审查岗位职责合二为一,设立专职审查岗,优化信贷

流程,力求缩短办贷时间。推行“三个坚持”服务,即坚持早立项,建立小企业项目营销储备库,做到储备客户优先;坚持早调查,做到续贷客户优先,争取流动资金续贷项目“无缝衔接”;坚持贷款“早审批早见效”,建立起小微企业客户贷款的“绿色通道”;内部机构设置对小微企业服务予以重点倾斜,各县联社、农商行专门成立公司业务部,配备专业人员具体负责辖内小微企业贷款营销、投放和管理;为减轻小微企业融资成本,并向客户郑重承诺,从贷款申请到发放,不产生任何费用,

并推行利率挂牌、限时办结,提高办贷效率和透明度。

多年来,融资难、贷款难一直是困扰小微企业发展的“拦路虎”。为了帮助小微企业走出融资困境,促进其平稳健康发展,省联社菏泽办事处组织,指导辖内联社、农商行创新服务理念,针对小微企业资金紧张、经营困难的状况,跟进支持小微企业,明确信贷支持方向,优先满足小微企业对新技术、新工艺、新设备、新材料等项目的信贷资金需求,优先加大对具有自主知识产权、自主品牌和高附加值产品小微

企业的信贷支持力度。加快产品和服务创新,积极开展应收账款、仓单、存单、收益权等抵押方式,探索小微企业产业链信贷营销模式。对优质企业客户,克服单一联社资本净额低的不利因素,组织联社积极开办银团和社团贷款,目前发放社团贷款78户,金额58.39亿元,增加了信贷投放,一定程度上增加了资金使用效率,缓解了经营压力。

帮扶返乡农民工 支持农民合作社

菏泽办事处着力扶持种养大户、家庭农场、农业合作社和农业产业化龙头企业等新型农业经营主体发展,帮扶返乡农民工、农村青年、农村妇女等致富创业。至2014年12月末,支持下岗失业小额担保贷款3402万元;支持农业产业化龙头企业56家,累计发放贷款8.21亿元;支持农民专业合作社16家,累计发放贷款3720万元;支持种粮大户268户,累计发放贷款2782万元;支持养殖大户1305户,累计发放贷款24212万元。

菏泽办事处为了确保惠农

补贴政策落实到位,用真心、细心、耐心的服务,确保惠农补贴资金安全、及时、足额发放到农户手中,打造了一条惠农补贴资金代理发放的绿色通道。各乡镇网点开辟惠农补贴资金发放“绿色通道”,设立快速办理窗口,办事处要求各行社积极与政府部门沟通协调,加大宣传力度,争取得到政策扶持和帮助。各网点与当地财政所做好对接,采取各项措施,确保粮补资金按时足额到位,帐户录入正确无误,资金准时发放。为避免出现大规模“扎堆”现象,网点大堂经

理负责引导和疏通,提供咨询服务,对农户进行引导分流,全天候在营业大厅讲解操作要领,在农户变更密码或支取现金时,帮助仔细核对相关证件,确保准确无误地将补助资金发放到农户手中。同时,营业网点坚持早开门、晚关门,最大限度地延长服务时间,加快惠农补贴资金发放进度。

菏泽办事处全面推行网点转型。一是加快推进银行化改革。鄄城农商行已经成立,并两次在省联社大会上作了典型发言,为全市作了表率;成武联社、

牡丹区联社也相继成立了农村商业银行。2015年鄄城、单县、巨野、曹县联社已开始启动农商行筹备工作。定陶、东明联社2016年启动农商行筹备工作;二是树立“标杆社”带动全市网点全面提升。各联社要按照“抓两头带中间”原则,在帮扶“困难社”的同时,以“无表内不良贷款、无非应计贷款”“双无社”为基础,年底前至少培育打造2-3个“标杆社”。要在人力、物力、财力上多倾斜,结合网点转型,加快业务发展,完善硬件设施,提升服务水平,使其成为全市乃至全省的

“形象窗口”、“示范网点”,发挥典型带动作用,有效提升全市农村信用社的品牌形象。三是通过加强员工服务培训与导入工作,进一步促进规范化服务的提升。四是公开向社会承诺“诚信如一、服务满意”的服务理念,强化服务意识,逐步优化服务渠道。五是逐步对网点进行改造,设立了现金区、非现金区、信贷区、自助服务区、网银体检区、VIP贵宾区等,使服务功能更加完善,全方位为客户提供最优质的服务,以高标准、严要求,赢得了社会广泛关注和信赖。

加大电子银行渠道建设

近年来,随着农村地区经济快速发展,城乡居民金融服务需求越来越高,为了建立健全社区金融服务体系,发展普惠金融,全力打造“金融机具村村通,人人用上银行卡”的发展目标,菏泽办事处积极推广网上银行、手机银行等工作,畅通了支付结算渠道,拓宽了金融服务手段。畅通结算汇路,实施小额支付系统“全覆盖”,加快现代化支付系统的对接,进一步提高结算服务水平,着力打造金融服务“高速公路”。目前,该社布放ATM、CRS等自助服务设备1200台,农民金融自助服务终端2800台,银联及电话POS机20000台,在全市银行业中自助设备覆盖最广、数量最多,全市5924个行政村全部实现金融机具全覆盖,使广大农民足不出村就能享受现代金融服务。

随着信息技术的进步和互联网的发展和普及,传统的银行服务渠道以远远不能满足人们的日常金融需要。为此,菏泽办事处加大电子银行渠道建设,2014年以省联社电子银行营销活动为契机,加大业务宣传,实行全员营销,大力推广个人网上银行、手机银行等电子银行产品。为保证电子银行真正地服务

群众,为人们之所用,菏泽办事处加强硬件和软件建设,为每个网点配备了网银体验机;同时加强技能培训,尤其是对大堂经理和前台营业柜员的培训,使他们熟练掌握电子银行的使用方法等。

以“打造一流的现代地方银行,为客户创造美好事业与生活”为主题,在繁华的街区金茂商街举办大型的宣传展览,不仅设立展台、咨询台,摆放了宣传彩页,还增设了笔记本及无线网络,向群众现场演示网上银行等产品的使用方法,让客户切实领略到电子银行产品非现金结算的便捷性和实用性。同时,巡回展采取灵活多样的形式,设置咨询点及展台,宣传人员身披绶带,深入到街道、社区、商场、快餐店等场所,向来往群众深入细致的介绍农信社的电子银行新产品。并散发宣传资料,借节日氛围,向大家提供了一次科技金融知识的盛宴,不少群众尤其是青年群体主动来到咨询台前,向宣传人员询问电子银行产品的使用方法、主要优势、办理流程,以及农信社在电子银行领域的优惠政策,巡回展取得了良好的宣传效果。



成武农商行集中开展“金融知识进万家”宣传活动,组织业务骨干多次深入农村集市、工厂车间和学校开展宣传活动。

服务三农,为农圆梦

山东省农村信用社联合省科协共同开展的“服务三农、圆梦行动”,深受农民欢迎。菏泽农信社真诚邀请,积极配合,“圆梦行动”已经连续两年走进菏泽。“服务三农、圆梦行动”邀请到省农科院专家,面向广大农民、养殖专业户、致富带头人开展有针对性地送技术、送信息、送金融知识、送资金下乡“四送服务”活动。通过活动开展,搭建起以科技支撑、金融支持、信息服务为核心的合作服务平台。信用社借助此项活动,依

托信用工程建设,持续推进技术培训、咨询和指导服务,以农业科技传播、农民素质提升畅通服务渠道,进一步开发农村市场,优化信用环境,加大支农力度,推动地方经济持续健康发展,帮助更多的农民朋友早日实现“致富梦、小康梦”。省农科院专家就种植、养殖等农业知识进行专题讲座,与农民代表相互交流,答疑解惑,得到了农民朋友的欢迎与好评。活动期间,每家联社的相关领导、信贷人员、科技专家还深入田间

地头、走进养殖基地,与农户近距离交流,为农民群众送上了丰盛的“金融科技知识大餐”。近年来,菏泽农信围绕农村经济发展,创新金融服务与服务流程,深耕传统市场,将信贷扶持的重点放在支持和养殖业,现代农业、农民专业合作社的发展上,有效满足了农民群众资金需求,促进了地方经济健康发展。

为深入践行党的群众路线教育实践活动,以“利民便民、防范风险、健康发展”为目标,以“为民、

务实、清廉”为方向,在全辖范围内积极开展“四风”问题整改活动,通过推行限时办结,加强员工培训,畅通投诉渠道,强化监督检查,严格责任追究等,对吃拿卡要、收受贿赂、拿回扣、捞好处等行为直接亮“红牌”,不搞下不为例。在一系列创新措施推动下,由原来的“坐门等客”转变为“送货上门”,不托关系、不找熟人也能办贷款的观念已逐步深入人心,农村金融阵地得到进一步巩固。

菏泽农商行自助银亭正式投入使用

一座造型优美的“银亭”在菏泽市繁华的长江路与菏泽路交叉口东北角正式投入使用,其舒适、安全性的存取方式给市民带来了便利。这是菏泽市牡丹区联社率先在菏泽市推出的首座兼具查询、取款、转账、缴费等多种功能的现代化

户外金融服务亭——“自助银亭”。内有空调,橱窗采用防弹玻璃,另设有报警系统,而且每次只允许一位客户刷卡入内办理业务,从而确保了客户交易服务的唯一性和安全性,更体现了银行服务的人性化特征。菏泽办事处统一工作部

署,2014年加快了“温馨家园”建设速度,对年久失修、设施老化的营业网点、员工餐厅、厨房、宿舍、活动室等加大了改造力度,全年完成网点“温馨家园”建设项目113处,其中网点建设47处,“温馨家园”建设32处。



菏泽农商行一自助银亭外景。

立足农村实际 开展农民住房贷款业务

近几年来,菏泽办事处立足“三农”,通过丰富信贷产品,创新服务方式,积极开展新农村建设的农民住房贷款业务。一是广泛宣传,深入调查,真实掌握农民住房市场需求的“第一手资料”。各行社与各级政府紧密配合,形成互动,加强了与党政、宣传部门和相关单位的联系和沟通,通过电视媒体、散发传单、设立咨询台等方式,广泛开展了开办农民住房贷款的宣传,重点宣传了农村信用社开办农民住房贷款业务的办理条件和操作程序,以及服务“三农”的政策等内

容,让辖内农民充分了解农民住房贷款的相关政策。深入调查农民住房需求总量,单户造价,自筹资金,资金缺口等情况,为掌握农民住房贷款的需求量和合理制定投放计划,形成了有价值的信息资料。二是坚持分类指导,积极进行试点。坚持“边整合,边投放”,对试点村的农户采取“单独评级,单独授信,专款专用,灵活借还”的授信方式,实行利率优惠政策,贷款期限延长至5年;对农民自建住房和危房改造,推行农民住房消费贷款,根据借款人所建或所购住房的总价款、信用

等级、家庭总收入和综合还款能力,实行不超过建房或购房总价款的60%,最长不超过10年的优惠政策,确保工作顺利进行。三是方式灵活,服务至上,解决农民住房贷款担保难的问题。在确保借款主体合规,用途真实,购建住房合法有效的前提下,本着有利于贷款安全、有利于农民及时贷款和简便手续,积极采取灵活多样的担保方式,综合使用抵押、质押、和保证的担保方式,有效解决了农民建房贷款担保难的问题。如:对农民在村庄、集镇规划区内的宅基地上建

房,可采取保证方式,由具备担保能力的保证人提供贷款担保;对村庄、集镇中集体建设用地使用权依法确定给农民建房使用,采用“协议抵押+保证”的方式;对农民集体购买房地产开发商开发的已竣工商品房,农民公寓,采取个人住房按揭贷款方式。截至2014年末,全市农民住房贷款2855户,金额2.99亿元,较年初增加325户,金额2489万元,其中新建住房246笔,3872万元,村集体新农村建设项目1773笔,1.7亿元,商品房贷款256笔,4289万元。

重视人才培养

近年来,菏泽农信注重员工培养与教育,在员工队伍建设中做出了众多有益的尝试和实践,得到了广泛的关注和肯定。办事处业务科等多个部门被评为“省级青年文明号”,菏泽农商行营业部被评为“中国银行业十佳示范单位”;多名同志被评为省联社先进团委书记,十余名同志被评

为“省级文明服务标兵”,菏泽农商行团委工作人员滕台文扬被中国银行业协会授予“明星大堂经理”荣誉称号。菏泽农信精心编组员工成长的摇篮,为企业发展聚集了前行的力量。首先是高度重视人才队伍的培养。对自主招聘的1300名大学生员工,进行人生观价值观

教育,办事处党委多次组织召开座谈会、专题会,了解青年员工的思想动态和心理变化,培养他们依法合规意识和敬业爱岗意识,聘请专业公司强化培训,积极推广综合业务模拟演练培训,建立以自学为主、考试为辅的在岗培训体系,制定系统化培训方案。办事处建立高管、中层和骨

干员工三个层次“阶梯式”后备人才培养模式,先后5次公开选拔148人次进入联社高管后备人才库。推荐行社骨干和优秀人才到省联社轮训学习,在办事处交流任职,赴先进单位挂职培养,加速人才成长。经省联社批准,近年来先后招录1320名大学生,充实到员工队伍,提升了整体素质和水平。

与此同时,推行大项目经理制,将焦点、难点问题及需要重点推动的创新、试点工作,梳理、归纳成“大项目”,由后备人才认领承包,未按时完成的,自动出库,提高了后备人才解决实际问题的本领,确保提拔的每名高管有能力、敢担当、接地气。