

服务筑剑为虹 转型基业长青

——聊城农商银行“服务转型”助推金融消费者权益保护工作升级

转型,意味着什么?

意味着:告别既往,充满激情,开拓未来。

如何转型?

思则变,变则通。

服务转型升级是金融消费者权益保护工作的核心,聊城农商银行自上而下深抓这一核心理念,各项工作取得突破进展。

近年来,聊城农商银行不断创新,立足服务转型,致力为消费者提供全方位、多功能服务,寻求金融消费者权益保护工作突破,探索出一条生机无限、前景广阔的发展之路,生动地诠释了“思”与“变”的辩证与统一。

如今,我们看到了一个精神焕发、全速奔跑的聊城农商银行,看到了一个化蛹成蝶、脱胎换骨,始终

以消费者为中心,打造聊城人民自己的,消费者全功能服务性金融机构的聊城农商银行。

这背后,是聊城农商银行人的智慧、勇气、胆略、坚毅。肩负着“打造百年基业”、提升金融服务水平和金融稳定能力的使命和高度责任,聊城农商银行正启动加速引擎,以转型创新的步伐,稳步向基业长青的现代金融机构迈进。



民生为基:

打造聊城市民的“身边银行”

“有了这台机器,取钱再也不用跑那么远去营业厅了,取两三千块钱花不了几分钟。”8月11日,开发区久和社区的农金员徐来法在刚刚给一位老人取出1000元后,高兴地说。

徐来法所说的机器,就是聊城农商银行为了方便社区居民设立的社区银行农金通。当地社区群众家门口就可以办理购电、小额存取款,未来还可以缴纳水费、话费、取暖费,代购飞机票、火车票,这都是聊城农商银行扎根基层、服务群众所做的积极尝试。

群众的需求就是市场,消费者权益保护的核心是服务。社区银行建设是聊城农商银行组建后,总行党委经过深入研究所部署的一项战略规划,是服务基层群众的重要举措。至7月底,该行城区布设ATM、农金通236台,实现对山水文园、水城华府、盖氏物流、月亮湾、宝徕花园、区妇幼保健院、脑科医院、聊城大学等各类社区、市场的全覆盖。5月份,金融社区的建立,打造“金融机具+双人值守”的小型化、智能化、节约型全新金融服务模式,提供24小时全天候服务,有效满足了物流园区740多家消费者、1万多流动人口的金融需求。

聊城农商银行在进入社区前,对推出的刷卡有奖、电子银行业务免费、银电通代收电费等各类优惠政策及时刊登,做到“各类折扣天天有,优惠活动月月新”。对离退休人员,重点宣传存款利率上浮、存款积分有礼、刷卡有奖;对年轻业主或交易频繁的私营业主,宣传免开卡费、免年费及网银等优势。围绕提高服务水平,积极对接目标社区周边的超市、洗衣店、理发店、健身、餐饮、车辆维修,寻找合作项目,签订合作协议。久和社区、望湖小区、龙湾社区……如今,聊城农商银行的社区银行遍地开花,正成

为聊城社区建设的一道亮丽风景线……。

创新为源:

打造全方位、立体式、专业化银行

在转型创新理念的指引下,聊城农商银行全面推进产品、服务、管理和制度创新,实现各项业务的市场化、网络化、差异化、专业化、精细化方向,有力增强服务金融消费者能力。

在服务三农中,主动引导农户,积极组织村支书、带头人及种养殖大户,赴示范区学习,解放思想,开拓视野,并借助村委,组织村民尝试搞种养殖、水产,或旅游观光农业,通过大农场依托或龙头企业带动,采取村级信用联盟、联户联保、一户多保、抵押、质押等多种贷款方式,解决借款担保难问题,跟进资金、技术、产品、利率优惠、差异化放贷等一揽子服务,增加支农、支小信贷投放。至7月底,已在136个村展开产业结构调整,参与户数1859户,拟调整土地5924亩,已授信826户、6680万元。在产品创新上,围绕中小微企业,量身订做专属金融服务,创新“循环贷”、“商铺贷”、“房抵贷”、“生意贷”、“快速贷”、“订单贷”、“农机贷”等信贷产品,并实行差异化服务,适时增开“POS贷”、“流水贷”、“车抵贷”、“购车贷”,优先满足各类消费者需求。在综合服务上,启动“夏日风暴”综合服务营销活动,发动全员对每条街道、每个市场、每个社区、每个商圈进行“账本式”管理,按门牌号逐户走访,进行“认路”、“认人”、“认门”,采集信息,完善档案,累计陌拜客户9345户,建档5620户,为积累大数据,金融消费者差异化服务奠定了坚实基础。在纵深服务上,提供理财、外汇、电子银行产品等增值服务,理财产品自4月15日发售以来,推出“富民理财财易通”系列保本型和“富民理财金百合”非保本型产品,成功发售9期,募集资金2.5亿元,服务理财消费者1200户。

科技引领:

打通农村电商服务“最后一公里”

8月20日,在距离聊城农商银行12公里的闫寺街道办事处周店村,40岁的农金员刘玉峰正在家里招呼顾客。村东头的周大叔将农商银行的银行卡交给刘玉峰,刷卡43块钱买了一瓶38°景阳春酒,作为该平台的回头客,这已是周大叔第三次来网购,“这瓶景阳春比村里超市卖得便宜多了,大超市要卖50块钱呢”,周大叔坦言,价格低是吸引他来“尝鲜”电商的最大动力。

2015年以来,为适应“互联网+”发展形势,聊城农商银行整合渠道、信息、物流等综合资源,于4月份与第三方电商公司合作,研发集金融支付结算、日常消费及生活服务为一体的综合性服务平台——“农村电子商务服务站”,依靠固有的金融服务站为据点,同时与第三方物流合作,为农村消费者提供“银行网点+社区服务+电商超市”

于一体的综合服务,有效解决了农村消费者“距离远、网购难、购物贵”等难题。至6月底,电商公司已在辖区18个乡镇开通“农村电子商务服务站”102处,产生订单6389份,商品数量21474件,交易额77万元,与3000多名消费者发生业务,辐射100个行政村数万群众。百大、鲁西化工、金城油脂、景阳岗诚信、顺发味业、联合利华等110家供货商相继入驻,电商产品涵盖化肥农机、家电数码、副食产品、洗化日用、儿童玩具、骑行户外等农户吃、穿、住、行各类领域。

“从长远看,我们将建设一个‘未来生态银行圈’”。该行副行长姜涛透露,今年四季度,电子商务平台外网将正式上线。届时,一套覆盖城乡全体用户、网罗衣食住行购综合业务的升级版“96668商城”系统将正式运行,无疑,这是对城乡居民消费习惯和生活方式的一场革命式洗礼,勾勒出一幅“未来生态银行圈”的宏伟愿景,为实现城乡互通互连,提升金融消费者权益保护层次奠定了坚实基础。

聊城农商银行,自2013年12月28日挂牌开业以来,改革创新,团结实干,各项业务工作实现持续快速发展。截至2015年6月底,全行在职员工727人,下辖1个营业部、40家支行。各项存款164.87亿元,各项贷款98.16亿元。连续4年全市系统内综合排名第一;2015上半年综合实力位居全省系统内第2名。2015年以来纳税位居全市前20强。先后荣获“全国农村支付服务环境建设先进集体”、“富民兴鲁劳动奖状”等荣誉称号。



农村电子商务服务站上线



引导农户产业结构调整



社区银行建设:客户回馈活动



消费者权益保护宣传



“银水通”上线,工作人员办理签约手续

聊城农商银行理财产品推介

我行今年4月15日成功发行第1期理财产品,目前我行设计发售了“富民理财财易通”、“富民理财金百合”、“富民理财金生金”和“富民理财共赢”四大系列理财产品,产品对个人、企业、金融同业客户全面覆盖。我行依托银行间市场平台,结合市场需求,将投资收益最大化分配给客户,不断推出适合我市需求的理财产品,满

足我市居民对资产保值增值的需求,形成了理财产品周周滚动发售,并实现了全市农商行的代理销售,打造出聊城农信统一的理财产品品牌。

目前我行理财产品已成功发售理财产品14期,共募集资金5.25亿元,现已按预期收益成功完成到期兑付6只,兑付客户收益106.65万元。累计拓展理财客户

1300余名。

本着对客户负责、客户收益最大化的原则,我行发行理财产品方向主要是货币市场类产品,主要投资于银行间债券、同业存款等业务,此类理财产品具有发展成熟、收益稳定、风险低、操作难度小等优势。基于以上原因,我行理财收益率具有相对稳定的特点。

接下来,我们会通过积极学习研究新业务,寻求安全性、收益性更高的对接资产,丰富理财产品种类,在控制风险前提下把客户收益和自身收益做到更高。并且要做好市场调研,收集各类客户对期限结构的要求,根据客户不同时期的需要,及时调整产品期限,最大可能的满足客户需要。

产品名称	销售日期	起息日	到期日	起点金额	期限	测算年化收益率	产品类型
2015年第12期“富民理财金百合”系列理财产品	2015年8月25日	2015-8-28	2015-10-19	5万元	52天	5.00%	非保本浮动收益型
2015年第2期“富民理财财易通”系列理财产品	2015年8月27日	2015-8-28	2015-10-13	5万元	46天	4.00%	保本浮动收益型

