

齐河农商银行

“开疆拓土”谋发展 社区银行显奇效

今年以来,齐河农商银行以推进网点转型工作为契机,不断加大社区银行建设力度,推出“人员(农金通管理员)+设备(离行式CRS、网银体验机)+场所”三位一体的金融服务模式,拓宽服务渠道,延伸服务触角,提高市场占有率,充分发挥“区域性、便利性”优势,金融服务更加方便、快捷、高效。截至3月末,该行共投入运营社区银行14家,存款余额2.32亿元,较年初增长2860万元;存款日均2.33亿元,较年初增长2698万元;推广“智e购”平台商户26户,达成订单10064笔;农金通业务量13868笔,自助设备业务量16922笔,有

效地提高了柜面业务替代率,社区银行成效初显。

坚持“三个标准化”,做精做优网点规划建设。一是优化网点布局,规划建设标准化。严格遵循离行设备及农民自助服务终端的规划标准,对社区银行硬件设备进行统一规划、购置、安装和布设,营业场所内统一配备办公桌椅、客户座椅、饮水机、报刊架、商品展架、公示栏等配套设施,提升网点形象,营造品牌效应。目前,共配备农金通14台,CRS 14台,网银体验机1台,“智e购”商城产品展架28个。二是优化人员配备,业务培训标准化。管理人员选用上坚持“从优选拔,从严培训”的原则,通

过背景考察、业绩考核和约见谈话等环节,对社区银行管理人员进行优选,从“素质”上把好关;通过开展各条线业务培训和定期考试,对社区银行管理人员进行严训,在“能力”上充好电,全面提升社区银行管理人员的业务能力和服务水平,确保为社区居民提供最专业的金融服务。截至3月末,共开展社区银行管理员培训45人次,业务考核3次。三是优化计酬办法,薪资考核标准化。根据当地经济发展和社区银行运行推广实际,制定《齐河农商银行农村金融社区服务人员计酬管理办法》,确定计酬标准,采用定量定性相结合的考核办法,确保计酬方法科学有

效。同时给予社区银行管理员一年的试用期,试用期内每月补贴2000元手续费,解除其后顾之忧,使其全身心投入到存款吸收、业务营销和金融服务工作中去。

坚持“三个精细化”,做严做细管理机制建设。一是严格值守制度,考勤管理精细化。将社区银行管理员的考勤管理纳入对所辖支行的绩效考核,严格8小时值守制,进行现场检查与非现场检查、定期抽查与不定期抽查相结合的警示型考勤管理,一旦发现缺岗现象从严从重处罚,屡查屡犯者及时更换人选,确保社区银行7×24小时不间断服务。二是严格巡检制度,设备管理精

细化。所辖支行每天对离行式自助设备、案防设施进行巡检,总行科技部、监保部每天对巡检情况进行实时监控,巡检情况纳入对各支行的考核,与巡检补贴挂钩,确保社区银行安全运行无风险。三是严格流程制度,服务管理精细化。将社区银行管理纳入条线服务管理的内容,对网点环境、标准服务流程等软硬件指数实行统一管理,进行流程监控,不断提升服务水平,增强客户服务体验,并结合“最美农金员”微信投票评选活动的开展,激发社区银行管理员的工作热情,促进各项业务的营销和推广。

(张河山 李卫)

客户信用卡异地被盗刷 农行禹城市支行果断出手止损

近日,农行山东禹城市支行市中分理处妥善处置了一起客户信用卡盗刷案件,避免了客户2万余元的资金损失,此案也给银行人员及持卡人敲响了警钟。

4月7日,一名持卡客户匆匆地来到市中分理处,进门就问大堂经理:我的信用卡一直在我身边,怎么刚才农行信用卡客服中心给我打电话,询问我是否在外地消费,并且消费金额达2万多元,详细查看手机信息,才知道信用卡被消费,这笔款肯定不是我自己消费的,你说我该怎么办啊?

大堂经理见状,仔细查看了客户的信用卡和手机信息,确定是被他人盗刷,随后便带领客户到自助区进行查询,并打印查询

凭条,接着,帮助客户拨打信用卡客服中心电话和农行德州分行电子银行部信用卡人员电话。信用卡客服中心了解情况后立即采取措施,经该行人员持续跟进和得当处置,信用卡服务中心及时根据客户反馈信息,确定了客户信用卡被盗刷的事实,随即对被犯罪分子盗刷的银行卡恶意消费交易进行了冲正处理,从而避免了客户资金损失。

事后经仔细询问客户,了解到客户是一名商人,常年在外经商,购货时在某批发市场曾刷过信用卡,有可能供货商家使用的不是正规POS,在客户风险防范意识不强的情况下,让不法分子有了可乘之机,钻了空子,盗刷了客户信用卡。

当前,诈骗分子利用电信手段诈骗手段花样百出,环环相扣,一层层引诱使人们上当。因此,银行方面应积极采取有效应对措施,利用一切宣传工具和有利的平台如LED屏幕及大堂柜台履行告知义务。客户经理和持卡人都要加强风险防控,增强风险防范意识。信用卡消费时一定要在正规商家办理,将风险扼杀在源头。银行要牢固树立以客户为中心的服务理念。切实做到一切为客户着想,引导客户树立风险意识,不能因为怕麻烦、客户不听规劝而放弃对客户引导。始终以客户为中心,不断提高农行的社会信誉度和客户信任度。

(王河南 宫玉河)

德州首家中银E社区启幕 居民享受在线智能生活



4月9日上午,中国银E社区—唐人公馆项目启幕仪式在唐人中心启动。现场吸引了大批小区居民,前来下载中银E社区APP。

“直接使用手机下载‘中银E社区’,之后物业费、暖气费、燃气费等生活用费在手机上一动手指就能缴纳了,太省事了。”唐人中心小区7号楼的商桂梅称,不仅可以缴纳各种费用,物业报修也可随时上报,足不出户就能购买到周边实体商户产品。

据了解,中银E社区—唐人公馆项目是德州中行在德州区域倾力打造的首家示范项目。该平台通过互

网和移动互联网为社区提供多渠道、多接口的交互方式,构建一整套综合物业、住户、联盟商家、银行等多项功能的智能化社区服务体系,提升物业服务水平,拓展社区生活边界,提高社区整体生活质量,积累客户、联盟商家真实的数据资源,深度整合线上生活的多样性和线下交易的真实性,探索智能社区O2O商业模式,为业主提供一站式社区金融与商务服务,让业主能够足不出户尽情享受物业公司与中国银行带来的在线智能生活的便利。

(记者 刘潇 见习记者 朱迎雪)

德州农商银行“贷”农民致富 谱支农新曲

近日,德州农商银行黄河涯支行信贷人员实地走访辖内禽畜养殖农民专业合作社,对贷款使用情况、经营情况进行细致考察,了解合作社的发展规划、金融需求及意见建议等,提供专业化、精准化的金融服务。近年来,德州农商银行不断加大“三农”的支持力度,创新推出“家庭贷”、“农户种植贷”、“惠农养殖贷”等农村金融系列贷款产品,创新担保方式,为支持“三农”发展和新农村建设做出了积极贡献。截至3月末,该行已发放农民专业合作社专项扶持贷款2117万元。

(刘玉磊 刘文祥 郭莹莹)



平原农商银行：“土”改施肥，“豆”中生金

4月10日,笔者来到平原县张华镇金玲粮食种植专业合作社,总经理赵怀民将我们带到绿油油的麦田地头,对我们说:“麦田北边的这10亩塑料薄膜覆盖的是我们种植的土豆,现在土豆已经长出嫩芽。”他俯下身专注地看着已经破土而出的土豆绿叶,脸上写满微笑。

由于近年来粮食价格逐渐下滑,很多的农民群众处于“粮食吃不完,手中没

有钱”的窘境。怎样改变这种局面?2014年12月,在赵怀民、刘金玲等人的倡导下,创建了金玲粮食种植专业合作社。创建合作社之初,就得到了平原农商银行的热情扶持与关注,当时的合作社只有5人,至今已经发展到150多人,流转土地也由50多亩增加到3000亩,注册资金由60万元增加到188万元,使一家一户分散生产,变为规模化经营管理。粮价下跌,政策导向,让

赵怀民感到调整种植结构迫在眉睫,不彻底改变,就难以让老百姓致富。为此,他到河北、聊城、德州周边县市学习取经、开阔视野,2015年流转旧村复垦土地230余亩,麦收后开始种植地爬瓜、天南星、薏米仁、香蕉薄荷等中药材,每亩天南星仅种子和块茎的纯利润就可突破10元。2016年他又试种土豆10亩,每亩生产5000斤,取得了显著的经济效益,仅特色种植就收入20多万

元。为支持合作社特色产业发展,今年农商银行又为其授信贷款30万元,扶持合作社逐步调减玉米种植面积,将土豆种植面积扩大到150亩,并不断扩大特色产业种植面积。目前,合作社种植的土豆、中药材等已经与聊城、德州等地的5家企业签订定向收购合同。

农商银行在农民群众土地流转、种子、化肥、农药等生产资料的资金需求等方面,给予专业合作社提供

及时的支持和热情帮助,对他们进行不定期回访,帮助解决其在生产经营过程中遇到的资金难题。赵怀民不无感慨地说:“农商银行真为我们合作社发展帮了大忙了,要不是农商银行支持我们调结构、上特色,你们看到的还是过去的玉米、小麦,永远富不了。这下土地改了面貌,土豆成了‘金疙瘩’,可是生出了十足的致富金呀!”

(张国水 王志)