

## 多策并举 精耕社区

# 济南农商银行打响“社区集市”品牌

本报记者 张頔

随着银行业竞争日趋激烈,传统的单一营销手段已不能适应当前的发展。在推广社区零售业务过程中,济南农商银行一直牢固树立品牌意识,打造集中统一的品牌形象。其中,“社区集市”是该行目前重点打造的服务品牌。

为实现智e购商城的批量获客,发挥出智e购商城对全行零售业务的带动作用,进一步提升社区影响力和知名度,“社区集市”活动邀请了智e购商城优质商户参与活动,并通

过异业合作的方式,极大丰富了社区集市形式,吸引社区居民参与;一方面集中宣传商城优惠活动,一方面以集市售货的形式,全方位营销了该行零售业务,成为该行实现批量获客,增加社区服务黏性,提升社会影响力的有力突破点。

为确保活动的统一规范,活动中统一为各管辖行配备了带有该行标识及家庭银行、智e购、社区集市标识、二维码等元素的展位帐篷、背景墙、业务宣传展板等宣传用品,搭建起了形象统一、视觉冲击力强的展位标识,有效发挥了品牌效应,进一步发挥了提高宣

传力度,扩大该行知名度的作用。同时配备流动金融服务车,使社区集市的举办更加机动、高效,形成社区活动的常态化运作,进一步发挥品牌价值。

活动组织过程中,注意建立活动商户特别是农产品商户、手艺人、医疗体检等合作资源库,方便组织活动时统一调配使用;用好异业联盟的资源,积极邀请入驻智e购商城的周边商户,并积极联结周边超市、商场、专业市场等参与活动,带动零售业务联动发展。

城区网点根据辖内客户

特点和构成,每次活动均确定了不同的主题,举办了民俗文化展、烧烤酒会等不同主题的活动;在农区网点主打“时令牌”,根据辖内农产品时令,抓住南部山区“樱桃节”等热点开展主题营销,最大程度上取得活动预期效果。

为形成智e购商城、家庭银行的宣传合力,提高活动的营销水平,济南农商银行在开展社区集市活动时,在社区周边为居民发放宣传品,介绍该行智e购商城、家庭银行服务、金荷花理财、大额存单等产品种类及服务,现场解决客户的问题和需求。同时,现

场专门设置了移动办卡及“一分购”活动专区,工作人员为客户提供现场开立银行卡、电子银行、智e购注册等一站式服务。

截至目前,该行已成功举办社区集市185场,共现场开立银行卡4228张、智e购商城用户注册5634个、现场为参展商户开立扫码支付1794户,客户通过扫码支付购买商品3529笔,金额3802.2万元,并与12312位客户签订了“家庭银行”服务协议,新增存贷款客户1.5万人,营销存款2.5亿元,发放各类贷款1.4亿元。

## 巧借农村大集 济南农商银行宣传“金融知识进万家”



针对农村居民赶大集的习惯,9月13日,济南农商银行组织员工在长清区乐天小区

附近传统集市开集之机,开展了“金融知识进万家”集中宣传教育活动。此次宣传以“正

确使用金融服务,依法维护自身权益”为主题,采取展板展示、折页发放、现场宣讲等方式,向社区居民们重点介绍如何辨识正规理财产品。

活动现场,工作人员耐心回答社区居民各种问题、宣传金融知识,同时还积极推广智e购商城、家庭银行、小额贷款等社区百姓有需要的业务。此次活动,共发放宣传折页200余份,受众达500余人,增强了消费者风险防范意识,宣传了该行特色产品与服务,受到群众广泛欢迎。 财金记者 白雪 通讯员 齐志亮

## 找准小微企业融资痛点难点

上半年光大银行小微贷款余额增量居股份制银行首位

截至2017年6月30日,光大银行小微贷款余额3888.19亿元,较年初增加478.49亿元,增量位于股份制银行首位。

“找准小微企业融资难、融资贵的痛点和难点,积极采取措施‘对症下药’,推进小微企业在线融资,改造小微授信流程,创新小微授信业务服务,积极提升客户融资体验,才能更好地推进小微贷款业务的发展。”这是记者从光大银行得到的答案。

据了解,为适应小微客户融资“短小频急”的特点,光大银行研发上线了“小微企业在线融资系统”,将部分小微贷款线下业务搬到了线上,实行部分小微业务授信流程电子化流转,提高了业务办理效率,提升了小微客户的融资体验。多位使用了该系统的客户表示,省去了很多去银行往返办理手续的环节,省时省心。

为了让更多客户体验这种在线融资的便利,光大银行还积极通过互联网手段,依托大数据以及相关的风控模型,

精准开发符合光大银行信贷政策的小微企业客户,实现从过去的让客户找上门到现在的积极寻找客户、积极帮助存在融资困难的客户解决资金燃眉之急的理念和服务方式转变。

在解决了客户来源问题后,还需要让内部流程顺畅起来,让业务经办人员有办理业务的积极性。为此,光大银行在广州、苏州、西安等多地试点了小微授信业务信贷工厂模式,借鉴工业生产流水线作业模式,在客户营销、授信审批、贷款发放、贷后管理、贷款回收等环节,均采用标准化作业与管理,提高内部运营效率,提升小微授信业务的专业化管理水平。此外,光大银行还针对单户授信金额在500万元(含)以下的小微授信业务,在客户准入、授信调查、授信审批等环节进一步优化流程,有力提升了该类小额业务的办理效率。



## 支付结算方式多,转账注意防风险

本期主持:招商银行济南分行



支付结算与大家的息息相关,了解全面的支付结算知识,更有益于维护大家的利益,保护资金安全。

支付结算的常用方式有以下三种:现金结算,这是时效性较强的一种结算方式,随着各类快捷转账方式的出现,现金结算逐步变少。票据结算,个人业务结算票据类型主要包括银行本票、转账支票、银行汇票,公司业务结算票据类型主要包括商业汇票、转账支票、现金支票。转账结算,1通过柜面办理的转账;2各类自助设备转账,包括网银、手机银行、电话银行、ATM等方式;3银行卡关联第三方转账,包括银行卡转账至支付宝、微信,然后通过该第三方支付软件进行的转账。

进行转账时,要从以下这几个方面注意防范风险:

1.不要轻信来历不明的电话和手机短信,不要随意透露

自己和家人的身份、存款、银行卡等信息,不向陌生人转账汇款,发现被骗要立即向公安机关报案。

2.收到含有链接的短信一定要多加留意,短信中可能含有钓鱼网址,不要点击短信中的可疑链接,不在陌生网站输入个人重要隐私信息。

3.如遇陌生号码打来电话或发来信息,声称航班延误或取消,不要轻信,应登录航空公司官网或拨打官方客服电话查询,谨防受骗,ATM机不可办理机票退改签业务,凡是要求利用ATM办理机票退改签业务的都是骗子。

4.凡是以“中奖”、发放补贴、申领助学贷款为名向你索要手续费、税费等金钱的,或要你转账汇款的,一定是诈骗。

5.自2016年12月1日起,个人通过ATM向非本人同行账户转账汇款的,延迟24小时到账,如果发现被骗,付款人可向付款账户开户行申请撤销该笔汇款。

6.包括公检法机关在内的任何单位都不存在所谓的安

全账户,一旦提到“安全账户”一定是电信网络诈骗。同时,要确定对方单位的真实性,需要拨打有关单位的客服电话或者对外电话,而不是由对方转接,也不能凭借对方号码显示的是该单位对外公布的电话号码就简单确定,因为犯罪分子经常使用改号软件,将自己的号码显示为银行、银联或者公检法机关的对外电话。

7.银行不会在ATM机上粘贴卡片等物品,取款时应先检查ATM机是否有异常,发现异常应立即停止使用,可以拨打114查询相应银行的客服电话号码后,联系工作人员处理,切勿相信ATM上粘贴的小卡片,不要盲目拨打各种“电话”自行解决。

8.QQ、微信等聊天过程中不要轻易点击来历不明的文件,以防遭受木马攻击。在与好友聊天中涉及借款、汇款问题时,要设法核实对方身份,与其电话联系,确定身份真实后再做决定。如果自己的QQ、微信被盗,要及时通知亲朋好友,防止他人上当受骗。

记者 张頔

## 保监会将建 保险消费风险提示平台

本报记者 张頔

中国保监会近日印发《中国保监会关于加强保险消费风险提示工作的意见》(下称《意见》)。《意见》要求,在全行业建立起科学规范、运行有效的保险消费风险提示工作机制,建立统一保险消费风险提示平台,满足保险消费者及时、便捷掌握保险消费风险信息的需求。

《意见》明确了保险消费风险提示工作的原则、机制目标、重点内容。保险消费风险提示工作将按照“以人为本、依法合规,统筹规划,协同推进,及时准确、客观审慎”的工作原则推进。逐步建立在全行业建立起科学规范、运行有效的消费风险提示工作机制,形成多方参与、上下联动、协同运作、及时有效的消费风险提示工作格局,建立统一保险消费风险提示平台。

《意见》围绕上述目标提出了三项重点工作内容:一是建立完善工作机制,要求行业

有关单位加强制度建设,明确职责分工,构建各司其职齐抓共管的工作格局;二是推进风险提示平台建设,建立信息汇集、发布,共享联动机制;三是规范运作流程,加强保险消费风险提示,识别,增强保险消费风险提示有效性。

保监会高度重视保险消费者权益保护工作,特别是全国金融工作会议后,进一步加大了保险消费风险的监测、提示工作力度,并着手建立保险消费风险提示制度。《意见》制定过程中,在保险行业内外开展了广泛的调研、论证工作,充分吸收了保险监管部门、行业协会、保险机构、消费者等各方面的意见建议,总结了保险消费风险提示工作经验。

《意见》的发布将进一步丰富、完善保险消费者权益保护制度体系,为保险消费者权益保护工作提供基础支撑,增强行业消费风险提示工作意识,减少保险消费纠纷,防范保险消费风险聚集。

## 8月份私募规模首次突破十万亿元

9月12日晚间,中国证券投资基金业协会(下称“协会”)公布了最新的私募基金备案登记情况。截至8月底,已登记的私募基金管理人2.07万家,已备案

的私募基金为6.07万只,管理基金规模高达10.21万亿元,这是私募规模首次突破了十万亿,其中私募股权、创业管理人规模约占62%,是推动私募规模增

长的主要力量。同时,协会也表示,已注销“空壳”等不规范的私募1.25万家;由于没有完成信息更新等原因,2146家私募被列入异常机构名单。