



《新农》编委会

编委会主任:赵学夫

编委会副主任:朱七五 夏安安

编委会委员:杨燕辉 杨琳

主编:董青

副主编:戴欢姣

编辑:梁海英 王卫东 张敏

陈春华 俞章英 潘晓青

地址:新昌县七星路18号

网址:www.xcbank.com

投稿邮箱:zjrcu_dxc2@zjrcu.com

联系电话:0575-86045878

内部刊物 免费索取

目录 CONTENTS

卷首语

互联网金融下的商业银行理财业务 / 投资银行部 施天姿

信息直递

4 新昌农商银行科技金融服务中心项目三大亮点提交满意答卷
/ 办公室 杨可可

5 绍兴银监分局局长戴聚康到新昌调研 / 办公室 杨杰

6 新昌农商银行缴费通业务系统正式上线 / 信息技术部 陈晟

7 新昌县副县长莫靓调研新昌农商银行科技金融工作
/ 办公室 杨杰

8 新昌农商银行“养老乐”贷款自动化审批系统正式上线
/ 合规管理部 卢赛丽

9 提高消防意识 增强自救技能
——新昌农商银行开展消防培训与逃生演练 / 保卫保障部 盛腾云

10 新昌农商银行在大市聚镇设摊开展征信宣传活动
/ 风险管理部 盛新燕

11 新昌农商银行一日内两次成功拦截一起金融电信诈骗案
/ 据俞成锋、潘璧蓉来稿综合

经营动态

12 加强政银合作促进县域经济转型升级
——新昌农商银行携手科技局助力建设科技创新生态链
/ 俞章英 戴欢姣

13 新昌农商行“四个坚持”应对高温“烤”验
/ 办公室 王晓莉

14 以“丰收驿站”为载体打造综合惠民工程
/ 个私金融部 黄海

15 城东支行办理首单基金定投业务
/ 城东支行 梁旭波

15 营业部通过移动设备成功办理首笔“公积乐”贷款
/ 营业部 潘丽莎

普惠金融

16 “聪明小当家”活动在新昌农商银行全面推开
/ 个私部

19 聪明小当家 家家有萌娃

21 新昌农商银行回山支行“整村授信 整村办贷”亮普惠新招
/ 个私金融部 王卫东

22 新昌农商银行开展“金融产品进企业”系列活动
/ 据梁楠楠、潘丽莎、舒银东来稿综合

23 儒岙支行参与“呵护天使”行动 / 儒岙支行 石爽娜

财经瞭望

24 财经信息 / 陈春华摘录

理论思考

27 新昌农商银行文化的乡土性内涵 / 文建办 董青

29 由“行”和“兴”引发对黑名单管理的思考
/ 审计部 潘良燕

32 目前银行账户管理中存在的问题及建议
/ 儒岙支行 任潇锋

34 从火锅行业的服务亮点看农商银行突破金融困境的途径
/ 儒岙支行 骆哲斌

新农情怀

38 拍片小记 / 文建办 梁海英

40 服务的心 / 回山支行 康佳

41 合规有感 / 大市聚支行 盛丽玲

42 勤劳的父亲 / 城中支行 杨炜

员工艺苑

43 荷香时与好风来 卢远今/作

44 春意 卢赛丽/摄

45 流云奔峭 梁卓炜/摄

46 赤壁赋 澄潭支行 陈洁/书



新昌农商银行

科技金融服务中心项目三大亮点 提交满意答卷

■办公室 杨可可

2016年7月8日下午,绍兴市委书记彭佳学带领绍兴市四套班子领导一行百余人,走进新昌农商银行科技金融服务中心项目现场,实地考察项目建设情况。

实地考察中,绍兴市副市长杨文孝对科技金融服务中心项目进行了现场点评,在点评中他高度评价了该项目的三大亮点。

一是项目定位有亮点。新昌农商银行作为本地的法人银行,一直以来注重金融创新,注重金融与科技结合,实施科技金融服务中心项目建设,能够充分发挥其灵活性和支农支小优势,更好的扶持中小型科技企业发展,为推动国家级高新园区的早日创建发挥了重要作用,同时标志着新昌在科技金融的道路上迈出了重要一步。

二是项目设计有亮点。该项目改变了传统现代办公及金融中心高层化的设计模式,充分利用现有的地形,打造绿色

庭院式总部办公空间,将中国传统的园林理念穿插在现代的办公空间中,打造出具有中式人文体验的现代绿色生态办公空间,淡化了商业气味,增添了人文气息。

三是项目工程建设有亮点。该项目以“创建钱江杯”为目标,按照标准化工地建设要求,对施工单位开展定期考核、评比、打分的管理制度,规范施工,严格管理,跟踪落实问题,确保工程质量,达到了“时间过半,进度过半”的要求,确保了整个工程建设的顺利进行。

新昌农商银行科技金融服务中心项目位于新昌县高新园区,占地面积1万平方米,总建筑面积1.82万平方米,总高26米。该项目被列为浙江省重点项目,县十大服务业建设项目,县“一三五”重点实事项目。项目建成后将打造成为我行支持科技创新、服务产业发展的金融服务中心,配套相应的培训中心、档案中心,为新昌社会经济持续发展提供新的支撑。



绍兴银监分局局长戴聚康到新昌调研

■办公室 杨杰

6月30日，绍兴银监分局局长戴聚康带领分局办公室、人事科、监察室及新昌办事处等部门有关人员来新昌调研。

调研组听取了新昌农商银行在经济资本管理、风险防控等方面情况的汇报，并召开了有关企业和银行代表座谈会。座谈会上，浙江夸克生物科技有限公司、浙江陀曼精密机械有限公司、浙江康力自控科技有限公司以及新昌县新荣冠科技有限公司等企业代表，分别介绍了各家企业当前经营形

势、面临问题以及金融需求等方面的情况。新昌农商银行、中国银行新昌支行、邮政储蓄银行新昌支行等银行负责人，分别讲解了当前自己银行支持科技创新的政策、服务和产品，并就如何更好服务科技型小企业发表了意见和建议。

戴聚康局长肯定了新昌科技和金融结合的工作成效，希望今后加强多方的沟通和协调，积极完善现有科技金融政策，创新科技金融产品，推动科技金融工作迈向更高层级。



新昌农商银行缴费通业务系统正式上线

■信息技术部 陈晟

2016年7月14日,我行缴费通业务系统网银端和手机银行端缴费功能正式上线,实现了柜面、自助终端、网上银行、手机银行等全渠道缴费功能的开通。

缴费通业务主要包括缴费通单位维护查询、缴费通数据处理、单笔缴费及回单打印、缴费情况查询及清单打印等系统功能。

客户在使用该系统缴费时,只需缴款单位将缴费明细发送给我行,即可实现缴费客户自助缴款、收款单位自动收款,大大提升了收、缴款业务的安全性、便利性和效率性。

相较于传统代收代付业务,缴费通系统下代缴业务门槛更低,可以根据收款单位的实际需求受理各类代缴学费、党费、物业费、管理费等代缴业务;代缴形式更加灵活,收款单位可自主设定并调整收款内容、收款频率、收款期限等要素;清算对账也更加高效。



新昌县副县长莫靓 调研新昌农商银行科技金融工作

■办公室 杨杰

8月2日,新昌县副县长莫靓一行莅临新昌农商银行,调研我行科技金融工作开展情况。

调研组实地走访了新昌农商银行科技金融服务中心项目建设工地,了解项目进展情况。在随后召开的座谈会上,董事长赵学夫介绍了我行半年度经营情况,汇报了当前金融支持科技型企业的主要工作及下一步开展科技金融工作的基本思路。

莫靓副县长充分肯定了新昌农商银行近年来金融支持科技型企业取得的成绩。在谈到下一步科技金融工作的时候,他强调了几点:一要找准定位,立足自身优势,寻求工作突破口;二要突出创新,大胆探索,先行先试;三要多元化开展科技金融工作,立足工业科技,以工业带动农业科技发展。

新昌农商银行

“养老乐”贷款自动化审批系统正式上线

■合规管理部 卢赛丽



2016年6月20日,新昌农商银行“养老乐”贷款自动化审批系统正式上线。在资料齐全、征信记录良好的情况下,5至10分钟就可完成贷款审批,当场就能发放贷款,客户体验得到了极大的提高,为后续失土农民的贷款需求提供了强有力的技术支持。

传统的贷款审批都为人工审批,且耗时耗力,在一定程度上制约了业务的发展。而新上线的“养老乐”自动审批功能将调查、审查等要件植入系统中,系统自动调查、审批,既提高了贷前调查的准确性,也提高了审贷及放贷效率。

与一般的贷款调查及审批相比,“养老乐”贷款自动化审批系统有自身特有的亮点。

一是自动调查功能。系统自动查询我行黑名单、省信贷

系统、核心系统数据(T+1),黑名单查询时通过新老身份证、姓名等3种方式,较大程度提高检测效果,避免人为查询时容易出现的疏漏;省信贷系统检测将识别有无我行不良逾期欠息或不良担保,省信贷系统并入征信数据的及时性将得到有效的补充;自动生成并查询客户社保卡账号,是否达到最低自有资金。

二是自动审批功能。如果系统查询无黑名单、省信贷系统无逾期欠息、社保账户余额足够,客户关系系统完成自动审批。

“自动审批”功能的上线,进一步加快了贷款审批速度,也是现行互联网时代轻便贷款、快速放贷发展的必然趋势。今后,“金领乐”、“公积乐”等也将陆续上线。



提高消防意识 增强自救技能

——新昌农商银行开展消防培训与逃生演练

■保卫保障部 盛腾云

为扎实推进社会消防安全“防火墙”工程,强化消防安全“四个能力”建设,加强 G20 峰会期间的消防安全,新昌农商银行在 6 月 15 日和 16 日两个晚上开展了针对全体员工的消防培训与逃生演练。

本次消防培训由省六进消防培训中心教员主讲。教员向大家详细介绍了消防安全常识,认真讲解了火灾的分类、初期火灾的扑救、如何逃生自救等消防知识,播放了各类消防事故案例视频,展示了灭火器、灭火毯、消防自救呼吸器等消防器材的使用方法。在培训结束后,保卫保障部组织员工进行了逃生演练。演练期间,员工在大楼电梯停止运行的“危险”情况下,有序地从 17 楼的三个安全逃生楼道安全离开。

通过本次消防培训,员工增强了对消防事故的防范意识,了解了基本的消防与逃生自救知识,初步掌握了灭火器、灭火毯等消防器材的使用方法,对确保新昌农商银行人员、财产、资金安全起到了重要作用。



新昌农商银行

在大市聚镇设摊开展征信宣传活动

■风险管理部 盛新燕

为全面系统地宣传和普及征信知识,引导社会公众准确认识征信及其相关作用,在全社会形成“学征信、懂征信、用征信”的氛围,新昌农商银行于“6.14 信用记录关爱日”当天,在大市聚镇设摊开展征信宣传活动。

本次宣传活动以“珍爱信用记录,享受幸福人生”为主题,通过现场面对面解说,发放“信用报告网上查”、“珍爱信用记录、享受幸福人生”等宣传折页,向群众宣传什么是个人

信用报告、如何网上查询自己的征信报告、能查到哪些信息等知识。并提示群众信用卡、贷款等到期后需及时还贷还息,务必保护好自已的“经济身份证”。

通过此次宣传活动,让群众深刻认识到如何珍爱自身信用记录,自觉维护自身合法权益。对树立重信用、讲信用、守信用的良好社会风尚起到了一定的促进作用。





新昌农商银行 一日内两次成功拦截一起 金融电信诈骗案

6月9日,新昌农商银行回山支行和总行营业部在同一天中,两次成功阻止了一起电信诈骗案,维护了客户的财产安全,把好了防范金融电信诈骗的最后一道关卡。

上午8点多,我行回山支行刚开门营业不久,一位七十来岁的大伯拿着社保卡、身份证和一沓钱急匆匆地到回山支行柜台,说要把社保卡激活。开始,柜员以为客户是将社保卡密码初始化,就拿出表格让他填写办理。但在填写过程中,柜员听到客户说激活之后会有12万元钱打进该卡里,立刻引起了警惕。于是暂时终止了业务办理,要求客户打电话确认一下。大伯从口袋里拿出一小本子,拨打了上面记录的一个“司法部门”的电话,接通后,将手机递给了柜员。在通话过程中,柜员发现对方一直在强调一定要相信他们,不断声称他们已经向银行询问过,社保卡激活之后,只要向他所提供的账户汇入1万元现金,银行就会将红十字会的12万元补助款汇入其社保卡内。柜员听到这里后便挂了电话,提醒客户可能正在经历一场电话诈骗,告知客户应当立即到回山派出所报案并查询相关情况,以免遭受经济损失。听了柜员的劝阻,大伯就离开了回山支行。

但在当天下午,这位大伯又来到我行营业部,要求取出存折里的1万元钱并办理转账业务。柜员按往常一样询问汇款客户:“大伯,对方认不认识呀?”大伯没有直接回答,只念叨说,他打1万元给对方后,对方就会打还给他12万元。柜员敏锐地觉察到了其中的问题,马上询问大伯打给对方的是什么钱。于是大伯又从口袋里掏出小本子,显示了一个“绍兴司法局周某”的联系电话,又和这“司法局”的人通了电话——几乎是重复了上午发生过的同样一幕。只是这次柜员立即揭穿了骗子的谎言,并告诉对方我们已经报警,对方慌忙挂了电话。大堂经理又引导大伯看了营业大厅反网络诈骗的宣传海报,其中就有与大伯遇到的一模一样的电信诈骗案例。终于让大伯意识到了这确实是电信诈骗,打消了汇款的念头,也终于向银行工作人员提供了他女儿的电话号码。大伯临走之前,工作人员再三叮嘱他以后遇到此类情况,一定要认真确认事情的真实性,不要相信天上会掉馅饼。事后,柜员还是有些不放心,就拨通了大伯女儿的电话,将整件事情告诉给大伯女儿,让她在家里再作劝导,以防大伯又一次上当受骗。

(据俞成锋、潘璧蓉来稿综合)

加强政银合作 促进县域经济转型升级

——新昌农商银行携手科技局助力建设科技创新生态链

■俞章英 戴欢姣

日前,县委书记邵全卯作为一位唯一的县域基层代表,出席了在京召开的全国科技创新大会,并作了典型发言。而央视《焦点访谈》关于《创新驱动,国家发展新动源》的报道中,有关新昌以创新驱动发展和产业转型升级等亮点工作的内容占据了很大篇幅。可以说,新昌“小县大科技”唱响了全国。

在新昌“小县大科技”发展之路上,新昌农商银行与新昌县科技局紧密合作,在县域经济的转型升级中发挥了积极的助推作用。以其特有的金融服务方式,给科技创新添砖加瓦,促进了中小微企业的科技创新发展,为建设科技创新良性生态链作出了重大的贡献。据统计,新昌辖内,被科技局纳入的科技型企业有 222 家,新昌农商银行对其中 138 家给予了积极的金融支持,支持率达 62% 以上。

改革信贷模式 建立科技型小微企业信贷服务“工厂”

针对科创小微企业融资需求的特点,新昌农商银行与新昌县科技局多次深入企业实际走访调查,共同协商,因地制宜,建立了专门服务于科技型企业与中小微企业的“信贷工厂”。由银行和科技局确定专人对接,在接到科技局推荐的具有发展潜力的科技型企业“苗子”的融资需求后,及时将信息分派给指定的客户经理,由客户经理限时上门与企业形成对接,进行实地的走访和调查,对有发展前景和符合条件的企业实行不得超过 5 个工作日的快速放贷流程。融资流程完成后,再将信息反馈给科技局,形成的一套有效的传导机制。同时,新昌农商银行充分利用科技手段对接科技企业的融资需求,利用互联网优势,自主研发完成了客户关系系统。采用标准化、端对端的“流水线”运作,将情景分析、利率定价、授信审批、发放审核等逻辑集中整合,极大地提高调查与放贷效

率。

契合市场需求 为科技企业量身定制金融产品

为解决成长中的小微企业无抵押物、难于担保的融资瓶颈,新昌农商银行对传统信贷产品领域进行了大胆创新与突破,努力为科技企业量身定制金融产品。

——在新昌县内首推设备按揭贷款,助力科创小微企业设备升级换代。设备按揭贷款是指对借款人发放的,以扩大生产经营为目的,用于购买设备,并由其购的设备抵押、设备商担保的贷款,努力解决小微型企业购买设备时融资难、担保难的问题,使企业的设备层次与科技含量得到了大提升。

——推广中长期流动资金贷款,解决科创小微企业长期辅底流动资金的需求。早在 2009 年,新昌农商银行就针对小微企业开办了最长期限达三年的中长期流动资金贷款,缓解了企业资金使用周期与贷款期限错配的问题,减轻了转贷的压力,极大地提高了贷款资金的使用效率。

——连续推出“续贷通”和“连心贷”,切实解决科创企业的转贷难问题。2009 年,在我县首推了“续贷通”。这是一款为解决企业融资过程“先还后贷”所造成的资金压力而应运而生的产品。采用年度审查的方式,对符合条件的企业流动资金贷款,可自动延期一期。2015 年 7 月,新昌农商银行又推中小企业“连心贷”,以无缝对接方式向符合条件企业的存量短期流动资金贷款,当天进行放款与还款操作。另外,在经信局转贷基金以外,新昌农商银行积极与几家小额贷款公司建立合作平台,为企业提供低成本的转贷资金,多途径缓解科创企业转贷自有资金不足,转贷成本过高的问题。

——大力推广信用贷款,缓解担保难和担保链传导的风险。鉴于我县大型龙头企业获取信用融资较为便利,而小微

企业获得信用贷款难的现状,新昌农商银行精选中小微企业中具有较高科技含量的企业,实行精准扶持,发放企业信用贷款。仅2016年上半年,新昌农商银行就发放小微企业及小微企业主个人信用贷款共100多户2.5亿。

——积极尝试金融转型产品,实现金融创新突破。新昌农商银行在创新传统金融产品的同时,紧随时代步伐,积极尝试产品和服务金融转型。2015年,新昌农商银行推出了“知识产权质押”贷款。时,积极开拓企业(万丰)直接融资渠道,通过分销买入债券的方式向科技型企业提供直接融资。2016年,新昌农商银行积极参与县政府和企业共同设立的生物医药产业基金,一方面直接为其提供本外币一体化的配套金融服务,另一方面牵线同业金融客户对接该产业基金项目,为企业增加融资渠道,降低融资成本。

实行梯队培育 对接科创企业稳步成长

2015年,新昌农商银行启动了“小巨人”培育计划。该计划以建立名单库的形式,旨在为有潜力的小微企业开通利率

优惠、快速审批、综合咨询、培训与辅导等绿色通道,提供多方面的金融服务,扶持小微企业的成长。截止目前,已有二批共20家科技型企业成为“小巨人”名单库企业,享受新昌农商银行的“金融”福利。

随着新昌整个县域的科技氛围越来越浓厚,科技型企业的日益壮大,新昌农商银行在县委县政府的正确领导下,加强同新昌科技局的沟通,以科技企业需求为中心,进一步优化和创新政银合作方式与流程,不断创新金融产品与服务模式。目前,位于南岩的“科技大市场”对面的“科技服务中心”作为我县2016年度重点项目,正在紧张的建设中,预计将于年底竣工,2017年正式投入使用。届时,针对科技型企业的服务将趋向一条龙服务和专业化,扶持力度也将进一步加强。下一阶段,新昌农商银行还将顺应市场变化与需求,积极开拓新型金融扶持模式,试水“投贷联动”,运用新型金融扶持模式,与科技企业共创一片新的艳阳天。

新昌农商行

“四个坚持”应对高温“烤”验

■办公室 王晓莉

面对持续高温酷暑天气,新昌农商银行及时采取有力措施,有序开展各项工作,积极应对高温“烤”验。

坚持以人为本。明确各支行、网点在不减少工作时间的的前提下,根据自身实际情况及时调整高温天气上、下班时间,并合理调整客户经理走访频率,避开高温时段外出。同时,实行高温天气提醒以及备好解暑食品、药品,做好高温下员工心理调节,增强员工自我防护意识和自我保护能力,切实将严格管理与关爱员工理念落到实处。

坚持安全防范。积极开展防暑降温基础知识、安全防护及自救等常识的预防宣传,重点介绍高温户外工作的注意事项,切实杜绝安全隐患,同时加强安全宣传和安全预防检查,积极开展各项安全演练,有效防范安全事故发生,为高温防暑编织“安全网”。

坚持优质服务。一是实行上门服务。该行积极推进整村、

厂授信和网格化管理,有重点地介绍金融产品和服务,现场解答各类问题,在把金融知识和服务送到老百姓“家门口”的同时,进一步拉近客我距离,增进相互了解。二是实行贴心服务。为减少高温给客户带来的不适,该行所有网点免费提供解渴消暑的菊花茶、大麦茶等茶品和各类消暑药品,让客户“清凉一下”,心情愉快地等待或办理业务。三是实行专业服务。以实施“五星级服务标准化”落地项目为载体,不断优化服务流程,创新服务手段,深入推进服务标准化、专业化,为客户提供快而准的专业服务,高温天气不给客户“添堵”。

坚持科技提升。在原有基础上,配备或升级了4G移动终端、发卡机等设备,在走访的同时,实现集客户调查、资料录入、授信、发卡、短信签约、贷款发放等“一条龙”金融服务。让客户足不出户就能享受金融服务,有效减少客户高温天气外出办理业务的次数和频率。

以“丰收驿站”为载体 打造综合惠民工程

■个私金融部 黄 海

新昌农商银行积极探索互联网金融服务模式,大力实施电商综合惠民工程,在我县西山村首推集电商、金融、便民、宣传等功能为一体的“丰收驿站”,通过以“丰收驿站”为载体,实现固有优势与互联网业务叠加,推进服务渠道由线下服务为主向线上线下互相联动、一体化发展转型。

线上线下相互联动,打造良好服务平台

打造助农终端服务平台。通过全面升级助农终端服务,上线中间业务办理模块,实现了中间业务签约、缴费的全自助办理,结合传统 ATM 机,为农民提供了存取款、对账、查询、缴费和理财等一站式服务。

打造新金融服务平台。开设金融超市,通过互联网形式加大“安居乐”、“农户乐”、“公积乐”、理财等产品的宣传推广,提供预约申请,做深做实农村基础金融服务。

2016 年以来通过“丰收驿站”共办理金融业务 22848 笔。

统筹兼顾网购网销 助推农村电商发展

打造开放式网购、网销平台。结合当地农产品合作社、龙头企业,将“丰收驿站”引入省农信联社丰收购新昌馆平台接口。今年以来通过“丰收驿站”共代理电商代购 428 笔。

优化支农联络机制完善银村合作模式

新昌农商银行将“丰收驿站”作为当地支农联络点,充分发挥“丰收驿站”工作人员的支农联络员作用,优化服务举措,做好当地农户贷款的推荐、风险提示。总行职能部门与支行上下联动,促进客户经理扎实做好农户贷款增户扩面,挖掘拓展潜在客户,进一步加强与各行政村的沟通交流,推进风险防控、市场拓展、存款组织等各项工作的顺利开展。



城东支行办理首单基金定投业务

■城东支行 梁旭波



日前,客户蔡小姐在新昌农商银行城东支行办理了一笔基金定投业务,这也是城东支行办理的第一单基金业务,标志着该支行在产品线上有了新的突破。

基金定投,是基金定期定额投资的简称。是指在固定的时间(如每月9日),以固定的金额(如300元),投资到指定的开放式基金中的一种长期投资方式。它具有起点低(100元起),积少成多,方式简单,省心省力,成本平摊,风险分散等特点。基金定投稳健简单且比较轻松,适合于有固定收入,却没有时间理财,及缺少投资经验的人。

为满足客户日益增长的投资理财需求,新昌农商银行于年初上线基金代销业务,与易方达基金管理公司合作,代理销售易方达基金公司旗下的26只基金。这26只基金中包含了货币型基金、债券型基金、混合型基金、股票型基金、指数型基金,短期理财型基金和QDII基金等全系列产品,以满足不同需求的客户。

营业部通过移动设备成功办理首笔“公积乐”贷款

■营业部 潘丽莎

日前,营业部客户经理通过移动设备成功办理了第一笔“公积乐”贷款,使移动“客户服务站”成为了现实。

营业部在前期走访的基础上,根据信贷优化办理流程计划,联系好有贷款意向的客户后,开启了现场开户、授信审批等客户体验新时代,实现了金融服务送到家的服务目标。

我行一直致力于科技发展,为了更加方便快捷地办理贷款业务,现客户经理已可通过总行统一发放的平板电脑外出办理。网格化管理与产品多样化呼应,深度和广度的营销方式相结合,再充分发挥科技力量这一强大的后盾,为我行“公积乐”、“金领乐”等产品今后的发展,展现了良好的前景。



▲ 开启金融之旅体验活动

“聪明小当家”活动 在新昌农商银行全面推开

■ 个私部

为了让儿童及青少年从小培养正确和良好的财富管理习惯,善用智慧,聪明理财。新昌农商银行积极开展存款产品创新,对接儿童存款新需求,推出“聪明小当家”存折。该项服务专为14周岁以下儿童而设,结合了定期一本通和贴心存的功能,通过封面的重新设计和儿童理财内容的完善,打造出一本爱的存折,一本孩子们自己的存折,一本记录孩子成长的存折。并在母亲节与儿童节之际,各支行网点以丰富多彩的形式为儿童和家长们送去了这款独特的产品。

城中、城东等支行采用请小朋友和家长们到各自营业厅

参观的活动方式,让客户通过体验感知金融活动与他们从小相伴。儿童和家长们参观支行各个工作岗位的工作场地,体验大堂经理的工作流程,学习货币知识,掌握自助银行机具知识,学习假币识别知识。活动过程中支行还向家长宣传教育投资理念,普及手机银行无卡取款的知识。很多家长们现场办理了手机银行,体验无卡取款业务。小朋友们和家长们一起体验自助终端短信开通业务,在工作人员的陪同和指导下,体验了存取款机的操作。

城西、小将等支行开展了金融小讲堂进校园活动。分别



▲点钞比赛



▲认识人民币



▲这张是真币

到白云幼儿园和小将镇小，给小朋友们送上了精彩的金融课程。金融小讲堂教学运用通俗易懂的语言，详细介绍了人民币的辨别、银行业务、防诈骗宣传及小小理财师等金融知识；以 PPT 演示及现场互动等方式，让小朋友们亲手触摸人民币，了解人民币的防伪标志和新旧版人民币的区别；以视频案例讲解的方式，让小客户知道了常见的诈骗手段及防范措施。通过结合本行“聪明小当家”活动，让学生们更直观地了解到个人理财的重要性，培养学生的理财储蓄习惯。小讲堂寓教于乐，现场气氛非常活跃。城西支行工作人员还向孩子们介绍各类自助设备的功能和使用方法，教小朋友们自己取号、填写开户表格、等候叫号、柜台办理，独立完成办卡业务，向家长宣传了我行的聪明小当家、贴心存、理财产品、信贷业务等产品。

营业部、澄潭支行、儒岙支行、回山支行、大市聚支行等联合行动，一起组织开展了针对我行“聪明小当家”客

户的“六一”特别活动,为小朋友们提前过了一个充满欢乐也充满收获的儿童节。活动共邀约了 56 组家庭参加。活动中,为每组家庭做了合影留念;以 PPT 的形式为小朋友们讲解了多方面的金融知识,开展了现场提问抢答等互动;我行员工展示了不同形式的点钞技能,以点钞比赛方式组织各个年龄段的小朋友们参与学习体验。活动还安排小朋友们参观我行的财富中心、营业大厅和保管箱业务处等。通过工作人员的讲解和引导,让小朋友在真实的环境下亲身体会了我行 5S 管理和五星级服务理念。

孩子是祖国的花朵,希望倾注于这些未来的“小小银行家”。帮助孩子们学习金融知识,不仅是为了让他们了解和掌握许多日常生活中非常实用的银行小知识,更希望他们早早的树立科学的理财观念。“聪明小当家”活动受到了小朋友们的热烈欢迎,也得到了家长们的充分肯定。大朋友们纷纷表示受益匪浅。截止 2016 年 6 月 30 日,“聪明小当家”宣传活动受众面 12000 人次,659 户,存款余额 458 万元。



▲都是小小银行家



▲一起来迎宾



▲反假币 人人有责



▲金融小知识 让我来抢答



▲一起来学学服务规范



▲获奖好激动

编者语:为“聪明小当家”留下成长足迹,本刊特开设“家有萌娃”专栏,搭建一个传达爸爸妈妈对自家宝贝怜爱和希望的平台。欢迎来稿,在这个表达爱的栏目中,见到您家的萌娃。

聪明·小当家 家家有萌娃

妈妈寄语:宝贝,愿你是一棵树:春天,吐一缕淡淡的清香;夏天,洒一环幽幽的凉荫;秋天,举一树累累的硕果;冬天,做一个甜甜的好梦!



张容睿 2010年10月8日出生



吕卓睿 2012年5月26日出生



妈妈寄语:亲爱的宝宝,愿智慧之光照耀你成功的每一步,创造一个灿烂的未来。

妈妈寄语:宝贝,此刻的你是一个美丽童话的开始,以后的故事也许包罗万象,但务必美不胜收!



丁佳昱 2010年10月9日出生





哥哥:江玮熹 2006年10月12日出生
妹妹:江玮伊 2012年2月21日出生



妈妈寄语: 祝宝贝们健康快乐成长。



陈子曦 2005年5月2日出生



妈妈寄语: 祝女儿健康快乐成长!



石贝乐 2014年11月29日出生



妈妈寄语: 愿你一生健康快乐

新昌农商银行回山支行 “整村授信 整村办贷”亮普惠新招

■个私金融部 王卫东

为主动适应经济社会发展“新常态”，深入推进社区银行转型建设，新昌农商银行牢牢把握发展机遇，全力实施“整村营销，整村授信，整村开卡，整村贷款”工作，将“普惠快车”开进了村，帮助村民解决资金烦恼。

我行回山支行积极与村两委对接，组织全体客户经理开启“5+1”、“白加黑”工作模式。一是在村民小组长的带领下，逐一走入农户家中，收集信息，掌握农户在生产、生活、创业、消费等方面的资金需求，同时宣传介绍贷款流程、所需材料及小额贷款卡的使用特点等相关情况。二是将收集的信息录入“整村授信”系统，查询客户征信情况，测算客户的授信额

度和利率水平。三是合理安排时间，召开现场大会开展集中签约和批量办贷，待完成相关手续后以电话、短信等形式及时告知客户小额贷款卡生效可使用情况。

“整村授信、整村办贷”以丰收小额贷款卡的形式发放贷款，额度最高30万元。20万元(含)以内的贷款以信用方式为主。期限一般为1-2年，贷款利率按综合评价测算结果再行优惠20%执行。

我行推行的“整村授信、整村办贷”工作得到了回山镇人民政府、村两委的大力支持，受到了村民的一致好评。目前已完成高湾村的试点工作，惠及农户26户，授信总额269万元。



新昌农商银行

开展“金融产品进企业”系列活动



今年以来，新昌农商银行持续优化服务手段，开展了“金融产品进企业”系列活动。各支行组建了由支行负责人、客户经理、柜员、大堂经理等组成的服务团队，有组织、有计划地走进企业，上门服务。如城东支行到浙江博众车用部件有限公司、营业部到浙江鑫永利卡环有限公司、城西支行到莱姆控股有限公司等开展上门服务，全辖支行走进辖区内相关企业进行金融产品宣传。

在宣传活动中，服务团队用事先准备好的 ppt 与宣传资料，进行金融产品的宣讲。向企业员工讲解我行各种金融产品的优势，现场展示丰收借记卡、贴心存、手机银行、理财产品、ETC、工薪乐贷款等产品的优惠条件和操作运用。其中丰收借记卡的“五免”政策、手机银行强大功能以及工薪乐贷款的随借随还，获得员工的一致认可与好评，纷纷表示了办理

的意向。

同时积极开展互动交流。我行服务团队明确分工，每人负责一种产品，一对一与企业员工进行互动交流。回答企业员工有关手机银行如何下载，贷款如何申请，理财产品如何购买等问题。服务团队给企业员工留下了联系方式，方便日后帮助他们解决金融方面的需求。

各服务团队还用事先准备好的移动终端以及相关资料，现场为客户办理手机银行、信用卡填单等业务，真正将便利送到客户的身边。

新昌农商银行希望通过这样的活动，加强与企业的联系，将金融知识普及到每个优质企业的员工，为他们送上最新，最好的金融产品。

(据梁楠楠、潘丽莎、舒银东来稿综合)

儒岙支行参与“呵护天使”行动

■ 儒岙支行 石爽娜

5月31日,新昌农商行儒岙支行会同儒岙镇妇联、镇团委、镇计生协与天姥义工一起走进儒岙镇中心小学,与镇小的一些贫困、留守儿童共同提前度过了一个快乐的六一儿童节。

活动中,我行与儒岙镇政府共同组织成立了“呵护天使”志愿者队伍,赠送了一些必需的学习用品和生活用品。在欢

快轻松的环境中,志愿者和小朋友们一起学习做蛋糕,并分享了一件件的创意作品。最后借建立爱心卡的契机,儒岙支行与儒岙镇小的几位小朋友进行了逐一结对。

在“呵护天使”行动中,儒岙支行“幼吾幼以及人之幼”,象关心自己的孩子、弟妹一样为贫困、留守儿童送去了关爱和温暖,体现了新昌农商行的社会价值。





财经信息

●上半年我国 GDP 同比增长 6.7%

近日,国家统计局发布数据显示,初步核算,上半年国内生产总值 340637 亿元,按可比价格计算,同比增长 6.7%。分季度看,一季度同比增长 6.7%,二季度增长 6.7%。分产业看,第一产业增加值 22097 亿元,同比增长 3.1%;第二产业增加值 134250 亿元,增长 6.1%;第三产业增加值 184290 亿元,增长 7.5%。从环比看,二季度国内生产总值增长 1.8%。

●1-6 月全国固定资产投资(不含农户)增长 9%

近日,国家统计局发布数据显示,2016 年 1-6 月份,全国固定资产投资(不含农户)258360 亿元,同比名义增长 9%(扣除价格因素后实际增长 11%),增速比 1-5 月份回落 0.6 个百分点。从环比速度看,6 月份固定资产投资(不含农户)增长 0.45%。分产业看,第一产业投资 7460 亿元,同比增长 21.1%,增速比 1-5 月份提高 0.5 个百分点;第二产业投资 101702 亿元,增长 4.4%,增速回落 1.4 个百分点;第三产业投资 149198 亿元,增长 11.7%,增速回落 0.2 个百分点。分地区看,东部地区投资 111135 亿元,同比增长 11%,增速比 1-5 月份加快 0.1 个百分点;中部地区投资 67775 亿元,增长 12.8%,增速回落 0.2 个百分点;西部地区投资 65339 亿元,增长 13.5%,增速加快 0.9 个百分点;东北地区投资 12195 亿元,下降 32%,降幅扩大 2 个百分点。从项目隶属关系看,中央项目投资 10821 亿元,同比增长 12.1%,增速比 1-5 月份加快 1.7 个百分点;地方项目投资 247539 亿元,增长 8.8%,增速回落 0.8 个百分点。从施工和新开工项目情况看,施工项目计划总投资 823972 亿元,同比增长 7.5%,增速比 1-5 月份加快 0.1 个百分点;新开工项目计划总投资 240202 亿元,增长 25.1%,增速回落 7.1 个百分点。从到位资金情况看,固定资产投资到位资金 282443 亿元,同比增长 8%,增速比 1-5 月份加快 0.1 个百分点。

●6 月份央行外汇占款减少 977.27 亿元

央行公布的数据显示,6 月份,央行外汇占款减少 977.27 亿元,而同期外汇储备增加 134.26 亿美元。央行外汇储备与外汇占款变化方向并不一致,这也引发了市场的疑问。对此,中国人民银行调查统计司司长盛松成表示,央行外汇占款减少主要与英国“脱欧”导致的金融市场波动有关。受英国“脱欧”影响,6 月下旬以来,国际金融市场出现较大波动,全球避险情绪上涨。为稳定市场预期,减轻国际金融市场动荡对我国外汇市场的短暂冲击,人民银行向市场提供了少量外汇流动性,由此引起央行

外汇占款相应减少。但总体上,人民币汇率仍然按照以市场供求为基础、参考一篮子货币进行调节的机制有序运行。盛松成还表示,6月份,外汇储备与央行外汇占款变化不一致,与一系列因素有关,如部分外汇储备投资的资产价格上涨,还比如,一些其他货币对美元汇率升值导致我国部分外汇储备资产的币值重估,等等。外汇流出趋势不减。

●5年来手机银行交易占比增长近43倍

近日,银监会在其官网发布关于《中国银行业信息科技“十三五”发展规划监管指导意见(征求意见稿)》公开征求意见的通知。这份征求意见稿披露了银行业在信息科技方面的多项重要数据:“十二五”末期,主要银行机构的网上银行、手机银行账户数已达21.6亿户,主要电子交易笔数替代率平均达到72.1%,其中,手机银行发展迅速,5年来主要电子交易中手机银行的交易占比增长了近43倍,ATM、POS交易也同时保持了较高的增长速度。截至“十二五”末,银监会信息科技监管重点关注的245家主要银行业金融机构中,有116家设立了首席信息官,占比达到47.4%,97.6%的机构设立了信息科技管理委员会,95.5%的机构制定了信息科技战略规划。信息科技投入增长显著,“十二五”末期年度科技投入达到1135.73亿元,比“十二五”初期增长124.7%。信息科技人力资源稳步增加,信息科技人员78278人,比“十二五”初期增长41.3%,科技人员占比平均达到2.28%,比“十二五”初期增长0.22个百分点。截至“十二五”末期,主要银行机构共建设有660个数据中心或中心机房,比“十二五”初期增长36%。征求意见稿提出了“十三五”期间银行业信息科技发展的有关要求:原则上,大中型银行信息科技人员占比应不低于4%,城市商业银行、具有独立系统的农村商业银行信息科技人员占比应不低于3.5%,省级农村信用联社信息科技人员占服务机构总人数比例不低于3%,其他银行业金融机构信息科技人员占比不低于1.5%。原则上,年度信息化投入中用于创新性探索研究和应用的投入比例不低于科技总投入的5%。

●截止6月末商业银行不良贷款率为1.81%

日前,据银监会初步统计,截至6月末,银行业资产总额212.31万亿元,同比增长15.6%;各项存款余额150.59万亿元,同比增长10.7%;各项贷款余额106.69万亿元,同比增长13.0%。商业银行不良贷款率1.81%;银行业金融机构贷款损失准备金3.47万亿元,同比增长16.1%,拨备覆盖率保持在161.3%的较高水平。另外,从中国长城资产管理公司2016年年中工作会议上了解到,上半年,长城资产加大了不良资产收购力度。截至6月末,长城资产总计收购71个不良资产包,项目个数同比增长344%,新增收购债权出资金额同比增长408%。

●学界观点:成本激增导致中国传统工业化提前10-15年结束

从中国经济的动态增长来看,人口长达35年之久的超低生育率和低增长率,导致很严重的人口少子化和老年化,特别是22岁到44岁消费、就业、创新和创业之主力人口的萎缩,加之人口流动和城市化的扭曲,导致了劳动力供给的相对和绝对减少,总需求的持续疲软,以致于生产成本上升,供给全面过剩。中央党校周天勇教授认为,劳动力成本的快速上升,使大量的劳动密集型的制造业向外转移。由于对人口流动的管制及其对城市化的影响,虽然2015年城市化水平还只有56.10%,农村中目前还有60346万人口,但是其中老龄化的程度已经非常高,已经指望不上这部分人口向城市迁移;虽然,在城市中有务工劳动

力人口 27747 万人,但是由于城市中没有其住宅、公共服务和社保,相当多的部分,中老年时,还是要回到农村。周天勇指出,这种情况发展下去的经济后果是:未来经济增长相当程度上失去继续推动城市化进程的动能;城镇的住宅生产供给过剩,而其需求却流回农村;由于农村收入,特别是农村老年人口收入和保障是城市的三分之一,甚至更低,未来不但不可能再指望这些人口成为汽车和住宅的消费主力,就是普通的消费水平也比城市老年人口低得多,形成巨额的消费塌陷。周天勇认为,这样扭曲的局面,将对中国经济产生重大影响,使得传统工业化提前 10 到 15 年结束。传统的工业化发展阶段比一般国家至少短了 10 到 15 年。比如,中国台湾地区 8% 以前的经济增长时间,从 1950 年到 1997 年,长达 48 年,从 8% 速度掉下来的那年,人均 GDP 为当年汇率价 14048 美元;韩国 8% 以前的经济增长时间,从 1960 年到 2002 年,长达 43 年,从 8% 速度掉下来的那年,人均 GDP 为当年汇率价 12094 美元;而中国经济掉到 8% 以前的时间,从 1979 年到 2011 年,只有 33 年,从 8% 速度掉下来的那年,人均 GDP 为当年汇率价 5447 美元。正常的工业化阶段,一般是一个经济较高速增长的发展区间。可以看出,从人均 GDP 看,2011 年时,我们并没有达到工业化完成时的收入水平;从时间看,我们与韩台相比,8% 以前增长的时间,实际也就是工业化时间短了 10 到 15 年。

● 标普预计全球企业债规模将大幅增长

近日,标普发布报告称,由于全球央行向市场注入大量廉价资金,全球企业债将大幅增长,到 2020 年,预计总规模将从现在的 51 万亿美元增至 75 万亿美元。届时,新的信贷潮水或将引发新一轮危机。标普认为信贷市场的调整“难以避免”,唯一的疑问在于程度究竟会有多深。标普警告称:在正常情况下,只要信贷维持较高质量,利率和通胀维持低位,且经济持续增长,企业债的膨胀就不会导致严重问题。但是,如果利率上升、通胀攀升,经济恶化导致经商环境变得艰难,企业偿还债务将变得更加困难。在这种情况下,银行可能从信贷市场撤出,这就是所谓“Cexit”,那将导致银根骤然抽紧,届时可能触发新一轮金融危机。在最坏的情况下,可能出现一系列重大的负面意外事件,在全球范围内爆发全面的信心危机。标普警告,这种无法预料的风险事件会很快令金融市场陷入动荡,导致投资者和银行撤离高风险头寸。如果处理不当,这可能导致信贷增长崩溃,如同全球金融危机期间发生的事一样。标普担心,投资者为了获取收益率而去购买投机级企业债,这种做法已经过头了。这种情形不止发生在美国,中国同样如此。

● 国际清算银行警告非常规货币政策的作用将明显下降

国际清算银行(BIS)在最新发布的一份报告中指出,非常规货币政策所带来的好处可能会随着时间延长而逐渐减少和消失,其“火力”将明显下降。报告指出,全球央行非常规货币政策的各种措施,是属于回报递减的情况。持续的时间越长,回报和成本之间的平衡就越容易被破坏。更加值得注意的是,政策退出会变得越来越困难,一些问题也会因此发生。短期的好处将不得不让位给长期的消化与适应。该报告还列出了多家全球主要央行已经尝试和可能尝试的具体做法为例,比如美联储、欧洲央行、日本央行和英国央行的前瞻指引,还有负利率和直升机撒钱等。除回报递减的问题之外,各家央行采取的这些旨在稳定金融市场的措施已经对债券收益率、资产价格和汇率等造成了长期持续的不良影响。国际清算银行强调,这些措施中许多都只能当作临机处置方法,在极为特殊的环境下使用,而不该被视为正常时期的正常工具。

(陈春华摘录)

新昌农商银行文化的乡土性内涵

■文建办 董青

金融原则、金融制度、法律法规、行业惯例等规范的金融文化,是所有银行业文化建设的主导。因于文化的趋同性,多数情况下,新昌农商银行文化呈现出与其他金融企业文化一致的内容。如在文化结构中,同样表现为精神文化、制度文化、行为文化及物质文化等层面;在文化理念中,同样以诚信文化为立业根本,以重商文化为决策原点,以服务文化为发展保证;在操作层面中,同样是以合规文化、风控文化和开拓文化为经营保障等等。然而,在新昌农商银行文化与其他银行或金融企业文化总体上类似的同时,市场定位、营销方式、礼仪习俗、服务重点、产品创新、业绩考核、人才录用等非规范金融文化,也在完善丰富新昌农商银行服务与发展内涵,形成具有惠农文化和共赢文化等明显的特点。而其一个重要特征,在于新昌农商银行文化元素的乡土性。

一、乡土情感

众多银行,一度非常关注乡村,纷纷到村镇设立自己的网点。但自上世纪九十年代后半叶起,国有商业银行纷纷撤并县以下基层网点和分支机构。对于其他银行,在农村投资或撤资都无可厚非。银行是“经济人”,以追求经济利益为其经营目的。市场经济中,银行必然追求经济效益最大化,“在恰当的地点开设恰当的网点”。设立还是撤并网点只出于经营上的考虑,是由经营效益来决定的。他们投资到农村,关注到农民、农业和小微企业,那是它觉得有利可图的时候,而当他们发现农村并非想象中的富矿,不能给他们带来预期的盈利时,也就毫不犹豫地撤出,远离乡土,这是不足为奇的。它对于农村本来就没有什么瓜葛,也没有什么感情可言,进入农村或离开农村,就在于盈利。而事实上,许多银行在压缩农村网点,脱离农民和农业,投资结构倾向二三产业之后,经营效益确实明显上升。而对于新昌农商银行来说,却不能随便地离开农村家乡。

农村金融贷款小额零散,成本过高,盈利空间小,金融风险大等特点,同样对新昌农商银行的经营活动带来严重的不利影响。撤并效益低下的机构,毫无疑问是减少成本、增收节支的有效举措。然而,基层网点无论是撤还是留,新昌农商银

行服务“三农”的意识只能加强不能削弱。新昌农商银行不同于其他银行,不能因为农村金融土壤贫瘠金融利润贫乏而弃之不顾,一走了之。它从农信机构蜕变而来,诞生于农村,成长于农村,“三农”和小微企业是新昌农信机构和新昌农商银行的生态圈,互相之间情感至切,是同生共荣的鱼水关系。几十年来,农信机构和新昌农商银行在服务“三农”的同时,也在“三农”的支持下发展成长。因此,当各大银行和非银行金融机构都不乐意将商业定位在小农贷款甚至不在农业,而选择工商企业和国有企业,使得资金本来就不富余的新昌农村地区资金更加匮乏,抑制了新昌农村经济的发展和的时候,新昌农商银行必须义无反顾地留守在农村,有责任地填补国有商业银行服务方向转变和机构设置转变改革所留下的农村服务空白,守望着农民和农业,以及与三农有着千丝万缕关系的小微企业,承担起改革所赋予的重任。

新昌农商银行意识到服务三农是自己的社会责任,因而开发了面向农村贫困学子的助学贷款,也就有了“无利可图”的帮助农村大娘兑换火烧币、帮助村店主人清理存储一千多元一角硬币等其他银行不愿意接受的“业务”。

二、乡土定位

从新昌农商银行立业根本来看,农村是其根基所在;从立业目的来看,农民是其主要的服务对象,以支持农业发展为其主要社会责任;就新昌农商银行与“三农”情感,无论是从诚信文化建设还是感恩精神践履的角度,新昌农商银行坚守农村责无旁贷。然而这些只是新昌农商银行主动扎根乡土一方面的理由。如果从商业经营的角度来考虑,新昌农商银行以农村市场为商业定位,却是被动和不得已之举。

资本金有限,规模偏小,限制了新昌农商银行大宗业务的发展。银行业务的开展,规模效应是一个重要因素。在资本金不足的情况下,银行很多业务无法开展。相比于国有商业银行和股份制商业银行,新昌农商银行起步晚,规模小,在经营上受到了非常大的限制。从监管方面来说,诸如并购、大宗贷款等大型项目,以及远期外汇合约、期货合约等金融衍生品交易创新产品,新昌农商银行没有条件经营。

目前一个现实问题是,新昌农商银行风险管理能力不足。因为规模限制,更加上发展历史较短,风险管理人才经验不足,风险管理体系尚未完善。因而从新昌农商银行自身对风险管控的角度来说,对一些大型的优质项目只能是望而却步,对一些黄金客户,只能割爱。

同时,经营规模影响了客户心理。从“两利相权取其重,两害相较取其轻”的心理出发,许多大宗的黄金客户,都喜欢找资金丰厚的大型国有商业银行或股份制银行合作,新昌农商银行的业务合作范围与服务的种类也因此受到了很大限制。

这样,对于新昌农商银行来说,大型或超大型的优质金融市场份额,相距太远,基本无缘。为了生存发展,新昌农商银行不得不选择市场定位于“三农”,做好小微优质客户。做农做小,做精做专,在乡土上做出自己的特色。

三、乡土便利

历史和情感的因素带来了新昌农商银行必须坚守农村服务小微的社会责任;由于地域集中化和行业集中化过高,不利于规避市场风险,使新昌农商银行不得不以经营农村为其市场定位。然而也正是这历史和情感的基础与地域集中化,造成了新昌农商银行开拓农村市场的人脉;行业集中化则有利于新昌农商银行发展农村市场技术的积累。

由人脉积累而成就的本地化信息优势,对新昌农商银行发展带来了最大的方便。我行的客户经理基本是新昌本地人,对各网点的经济环境比较熟悉,了解当地的客户资源,人脉广,人缘好。业务人员熟悉辖内农户和小微企业经营现状,清楚农户和业主的性格特征,能比较确切地把握相关业务的风险度。而朝夕相处的村民和信贷员之间,互相都是充分了解;客户和信贷员之间,可以互相推心置腹。因而,在以往的经营中,客户经理可以继续为一些生意遭遇挫折,还贷暂时困难的客户继续放贷;新昌“问题胶囊”曝光后,许多没有问题的胶丸企业也受牵累,资金链受到威胁,我行当即决定,对这些企业继续支持,决不撤资。另如去年下半年以来,我行对条件成熟的村镇,予以整村授信,这种情况,只有我行工作人员和村民客户这样充分了解的“熟人社会”中才会有全面推进的可能。于是,我们在管理并不很规范的新兴的中小企业的融资方面,没有了那些大银行在农村信息不对称,决策成本过高等的方面问题,形成了天然的信息优势。有利于把控风险,降低信息成本。相对于大的商业银行,新昌农商银行本地化的信息优势,对控制风险的作用是巨大的。

本地化优势中,地方政府支持也是新昌农商银行得以顺

利发展的一个重要因素。新昌农商银行一直被视为新昌人民自己的银行,由新昌农村信用社为基础逐步转制升级而来,在其成立之初就打下了深深的地方烙印。在农村信用社阶段,曾经受地方政府的直接领导;在农村信用联社和城市信用社阶段,也是为地方政府解决融资需求的一个金融机构;在农村合作银行时期,也与政府密切配合解决我县“三农”与小微企业发展的融资困难。因此新昌农商银行与我县各级地方政府形成了良好的关系基础。出于区域经济发展考虑,新昌各级地方政府当然希望新昌农商银行能够更多地支持当地企业的发展,也为新昌农商银行提供更多政策便利。而新昌农商银行对县内城乡各行各业的经济都有深厚的渊源关系。因此,新昌农商银行在本地竞争中具有一定的相对优势。

新昌农商银行相对灵活的决策机制也是开拓“三农”市场的有利因素。大型商业银行指导性的政策,不一定切合“三农”小微局部的金融生态。而新昌农商银行基于新昌各乡镇经济发展形势,可以量身定做,及时调整策略。船小好掉头,作为一级法人的新昌农商银行,决策层次少,对新昌本地的市场有很强的敏感性,能够灵活地对县内农村和中小企业的服务需求及时作出回应,调整对策。这就使经营过程中决策的平均成本相对较低,形成了一定的优势。

合宜的技术积累也是新昌农商银行在农村自如发展的重要条件。从总体上来看,新昌农商银行的技术力量远不能与大银行争衡。但在经营的过程中,形成具有新昌农商银行特色适宜于耕耘“三农”市场的小微贷技术,却不是其他大型商业银行容易复制。

在历年的中央政策文件中,农村经济的发展都是重要内容。现在“三农”经济的发展,是农村发展的主流,正迫切需要一定规模的金融支持。新昌农商银行是农村金融体系改革的产物,有多年为农村经济服务的基础,积累了丰富的经验,也具备了其他商业银行无可替代的优势。目前,新昌农商银行更加坚定了服务“三农”,支持小微的理念,正在逐步调整“大农业、大市场”的发展框架,以更好地发挥“知农、近农、便农、助农”的纽带作用。新昌农商银行的发展证明,合适的市场定位,正确的经营策略,能够帮助我们克服农村区域产业结构落后、农产品加工业和服务业所占比重小、可投资机会少、贷款小额零散但成本高、获取收益途径狭窄、盈利空间小等困难,在自己的乡土上与“三农”和小微企业一起共荣共进。



由“行”和“兴”引发

对黑名单管理的思考

■ 审计部 潘良燕

引言：两个案例

案例一：

当前资料显示,客户 X 兴 X,在 2012 年开始与本行发生信贷关系,一直没有失信记录;2015 年 11 月 30 日,又从新昌农商银行 X 支行续贷了小额贷款 45000 元,期限至 2016 年 11 月 26 日。然而,在审计系统导出数据分析时,“核销贷款客户新发放贷款”分析模型发现,该客户又名“X 行 X”,在 2005 年 12 月 31 日,有核销贷款 14000 元,已经列入我行黑名单中。

案例二：

不久前,某支行客户经理向客户蔡 X X 发放了个人循环保证贷款 20 万元,到期日为 2016 年 11 月 12 日。贷款用途

购材料。担保人 XX 标、唐 X X 两人。

在征信系统和本行黑名单系统查询客户及担保人信用记录时,并没有出现不正常情况。但在审计系统导出数据分析时,却发现了异常。也是“核销贷款客户新担保贷款”的分析模型导出的数据显示:客户 XX 彪,有两笔核销贷款共计 22000 元,核销日期为 2005 年 6 月 23 日和 2005 年 12 月 31 日,为老一代身份信息,新一代身份证的身份信息与贷款担保人 XX 标相同,经过比对,两者确为同一人。

很明显,这是由于新旧身份证中“兴”和“行”、“标”和“彪”同音不同字,造成了同一客户的信息不一致,以致客户经理在黑名单查验时出现疏漏。现在,总行已经发出通知,要求相关部门和经办人员追回这两笔贷款。而这两个案例引发了笔者对如何加强本行黑名单管理的思考。

一、本行黑名单系统身份信息录入不全

省农信贷管理系统数据、省辅助审计系统数据都来源于本行核心系统数据,本行黑名单管理系统数据主要为农村合作信用社改制为农村合作银行时的核销贷款客户,以及银行经过催讨和司法程序后仍无法收回的贷款,列为呆账核销后的借款人。这份黑名单中,很多人的身份信息往往不能与其现持身份证相符合,主要的问题是身份信息录入不全,其中比较突出的是姓名同音不同字。

这是由于核销贷款户产生的时间太久,绝大部分产生在实名制实行以前,业务办理时,不必提供客户身份证。而很多客户对自己姓名用字并不严格,只要音同甚至音近就行,如“平”与“萍”、“琳”与“玲”、“琪”与“琦”、“伟”与“为”和“惠”,乃至“民”与“明”等等,平常都是“通用”的。因此,客户办理贷款时的身份信息,可能就与身份证不匹配。而贷款核销时,则是根据办理贷款时的信息录入。还有,公安机关可能忙中出错,新旧身份证更换时,产生新身份证与原身份证同音不同字的现象。至于七十年代至九十年代间产生的坏账,贷款办理时手续更加简便,相关信息更少,这部分人在黑名单系统中缺漏信息更多。有同一客户同音不同字而使信息缺失的情况,也有同村同名不能确定客户的情况,如此等等,不一而足。

而在黑名单应用过程中,客户经理一般只输入客户名称与新一代身份证号码。由于客户的新旧身份证信息不一致或相关信息不全,极容易让一些核销贷款户逃过黑名单查询。如第一个案例中的借款人和第二个案例中的担保人,只因为旧身份证中的“X行X”变成了新身份证中“X兴X”,“XX彪”变成了“XX标”,也就查询不出他们的核销贷款信息。而在省审计辅助系统根据核心系统客户内码的唯一性,将新老身份证信息进行识别导出后,才发现两者核销贷款户已经成了我行的贷款户和贷款客户的担保人,堂而皇之地参与了我行的资产运作。对这样的客户,我行的黑名单系统差一点成了虚设。

二、导致我行黑名单系统缺陷的历史原因

我行黑名单系统问题的造成与农信系统发展的历史特点有关。

(一)农村信用合作社放贷手术简单方便的特点,决定了客户原始信息不完备

我们农商银行由原来的信用合作社、农村合作银行改制

而来。当初,信用社的建立与自然经济、小商品经济发展直接相关。由于农业生产者和小商品生产者对资金需求存在季节性、零散、小额、小规模特点,使得他们很难得到其他银行的贷款支持。于是,出现了以缴纳股金和存款方式建立的互助、自助的信用组织,主要为社员提供短期生产生活贷款和消费贷款,支持各种形式的合作经济和社员家庭经济。由于业务对象是合作社成员,基本上是“熟人社会”,因此业务手续比较简单方便,对业务对象资格要求不很严格,基本上不作资信调查。这为当时服务,带来了一定的便利,但也为不良资产的产生开启了方便之门。加之随着市场经济的飞速发展,改革开放过程中合作社小规模经营与大市场连接的矛盾加剧,许多家庭小作坊经营纷纷破产,众多农户也确实无法偿还贷款,促成了一大批坏账产生。由于放贷时的“方便”,也造成这些不良资产和坏账中的客户信息不完备,给后期管理留下了风险隐患。

(二)核销贷款客户进入本行黑名单系统时来不及补充相关信息

农村信用合作社初始宗旨是由农民入股,实行社员民主管理,主要为社员提供金融服务的区域性金融组织,服务对象是农民,服务区域在农村,服务目的是为了促进地方经济的发展。长期以来,我国农村经济发展极不平衡,农村信用合作社产权状况的多样性,农民参与农信社的民主管理的意识淡薄等原因造成了农村信用合作社的严重亏损,到2001年底,有些地方的农信社不良贷款占比甚至达到40%,严重影响了农信社健康发展。党和国家对农村的发展和“三农”问题的重视空前提高,并为此出台了一系列政策和部署,对农村信用合作社的管理体制、产权改革、市场定位和经营模式等问题进行了一系列的分析与探讨,并帮助化解了大批不良资产,于是农村信用合作社体制改革应运而生。

2004年底,我们新昌农信社进行改制,将原来的农村信用合作社改制为新昌农村合作银行,2005年初正式挂牌成立。其间国家下拨资金,进行央行票据置换,核销了大量呆账贷款。也就是这时,本行黑名单系统开始建立,这些核销贷款客户列入了本行和省联社信贷管理系统中的黑名单。

另外,借款人或担保人依法宣告破产、关闭、解散;借款人死亡;借款人遭受重大自然灾害或者意外事故等原因无法清偿到期债务,银行经过催讨和司法程序后仍无法收回的贷款,列为呆账后核销,这部份借款人也列入黑名单系统。

核销呆账贷款促成了农信系统改制转型的顺利进行,但由于时间比较紧迫,核销呆账时,为“批量”进行,又临近年底,相关部门来不及对呆账客户的信息进行补全。

(三)有的被核销贷款客户并不知道上了黑名单的后果,或不清楚自己已经上了黑名单

从银行角度来讲,相关贷款虽已被列入坏账并予以核销,但仍执行“账销案存”政策,一旦发现已核销资产的借款人重新具备了债务偿还能力,银行在获悉相关情况下仍可以要求借款人继续偿还贷款。但事实情况是,银行坏账一经核销,重新收回的比例少之又少。一方面,有的核销贷款户本身信用不良,意识中认为欠了这么多年,就不用还了,能赖则赖。虽然他知道上了黑名单,但他不知道上了黑名单后对他今后的生活将带来怎样的后果。另一方面却是,银行方面认为不良贷款是通过国家下拨资金帮助解决的,银行本身并没有损失,也怠于催讨和宣传,使一部份核销贷款客户以为核销以后就没有这笔账了,不知道他的账还挂在银行黑名单中。怠于催讨和宣传,使这些核销贷款户长期挂在黑名单系统中。

三、强化本行黑名单系统管理的策略和措施

针对我行目前黑名单管理中的问题,可以通过以下几方面的工作来应对,以强化我行的黑名单系统管理。

(一)尽可能地补充完备本行黑名单系统信息

现在本行黑名单查询系统中,只有客户名称、地址、客户类型(借款人)、来源(核销),未注明客户身份证件号码信息,也未注明核销贷款借款期限、核销金额和核销原因,包括贷款逾期未还、信用卡逾期未还等信息。有的核销贷款年代久远,即使已经录入身份证信息,也属于老一代身份证。因此,要趁网格化管理下乡调查和整村授信的机会,尽可能地补充完备黑名单系统信息。对黑名单客户在信贷管理系统中进行登记,注明客户证件号码信息,核销贷款、信用卡核销金额、借款期限和核销原因等比较完整的信息。注意做好链接。如前面案例中,要在“X 兴 X”栏下注明“旧身份证为 X 行 X”,“XX 标”一栏中,注明:“旧身份证为 XX 彪”,那么,客户经理在验证过程中,就会直接引起注意,不会有所疏漏。

(二)对黑名单实行动态管理

客户经理在查询时,应该将该客户的新旧身份证号码都输入查看,如上面的“行”和“兴”、“彪”和“标”同音不同字,实为同一人,如果输入该客户的老身份证号码,本来是可以显

示其有核销记录的。

另一方面对黑名单客户进行警示管理,利用我行社区经理和驻农金融联络员的优势,向黑名单客户发出警示通知。目前各支行都在立足网格化提升整村授信活动,支行可借这股东风,向社会公众传播不良信用记录的人将寸步难行,增加其失信成本,形成良好的信用环境。

(三)制定核销贷款回收的激励机制,提高核销贷款黑名单客户的信用成本意识

已核销呆账贷款遵循“账销案存”原则,对外应该保密,但内部要明晰,各支行之间要互相了解,更应该让客户明白清楚。一旦发现核销贷款客户有存款,我们就可以向借款人和担保人催讨。同时总行制定相应的激励机制,对收回的贷款按比例进行一定的经济奖励,一方面可以激发催讨人的积极性。另一方面也让民众树立起欠银行贷款总究要偿还的理念。

同时要加强宣传,让客户知晓他的账核销后,案还是存在于银行,并且已经上了黑名单。如果不还清这笔债务,对他以后的金融活动,将会有极大的不利。

有的客户之所以认账不还,是不知道黑名单系统对他可能带来多大的麻烦。一旦知道了,就会认真估量这几万甚至只有几千欠款与失信后果之间的价值关系。有很大一部份,特别是要在社会上继续金融活动的,很可能会由此主动归还欠款。而有的客户是不知道“账销案存”的政策,以为核销以后,再也没有他的事儿了,如 XX 标,就认为自己已经没有不良信用记录了,也就理直气壮地来替人担保。对于这部份人,当知道了自己仍然“有案在身”后,有一些人是情愿还清旧账再参加金融活动,起码不敢冠冕堂皇地来当担保人。

黑名单是社会信用体系中失信惩戒机制中的管理范畴,目前我们已建立银行间的个人信用记录体系,包括个人身份信息、商业信用记录、社会公共信息记录和特别记录等。个人征信体系在一定程度上已与公安、法院、工商等部门联动,建立起记录不良行为的黑名单制度。但当前我行的黑名单系统存在着缺陷和漏洞。我们要做好黑名单系统的补充和完善工作,将不良信用信息的补充完整,并及时向人民银行提交,人行征信系统数据才会逐步完善,才会充分地发挥黑名单系统在贷款授信中的保障作用。



目前银行账户管理中存在的问题及建议

■ 儒岙支行 任潇锋

人民币银行账户管理是支付结算工作中的一项重要内容,对规范账户管理行为、维护经济金融秩序,防范违法犯罪具有重要意义。随着人民币银行结算账户数量成倍增加,银行结算账户在使用中存在的问题日渐暴露出来,本文针对笔者在账户管理使用中存在的问题提出了对策及建议。

一、银行账户管理中存在的问题

(一) 开立个人结算账户过于宽松

个人办理结算账户的条件过于宽松,客户仅需凭有效身份证件就能申请办理开户,并且还能代理开户。一则单位结算账户向个人结算账户划转款项没有明确规定,这就可能导致公私不分,银行在防范“公款私存”的监管规定时显得无从下手;二则由于个人结算账户取款无限制,最多就是超过规定金额需携带身份证件,导致其使用权限过大;三则容易造成大量隐蔽性多头开户,不利于银行管理。

(二) 一般存款账户管理薄弱

《办法》规定,只要单位存款人具有借款或其他结算

需要,都可以向银行申请开立一般存款账户,单位将一般存款账户资金转入个人账户,再利用个人账户进行转账或提取现金的现象较为普遍,为洗钱等不法行为留下空间,同时也为企业逃税、逃债等提供了肥厚的土壤。二是企业开立账户的动机不良,扰乱金融秩序。由于一般存款账户数量没有限制,企业利用银行机构的相互竞争坐享渔翁之利,开立一般存款账户大多数是银行借款需要,获取贷款后拆东墙补西墙的现象时有发生,一定程度上加大银行资金风险,破坏正常的经济金融秩序。

(三) 单位结算账户开销户操作流程不严密

《人民币银行结算账户管理办法》规定,核准类账户必须有人民银行先核准,开户银行后开立的流程;非核准类账户先有银行先开立,再在规定时间内在人行账户系统备案,但银行机构在实际开销户操作中不规范现象时有发生。

1、核准类账户的操作不规范。银行需要先进行内部系统开户操作,产生账号后才能报人行核准,造成实际操作与规定不一致。如人行不核准该账户,开户银行还

要在内部系统办理销户手续,增加不必要的工作量。

2、非核准类账户备案操作不规范。主要表现为银行在内部系统先办理开销户,但是未在人账户系统及时办理备案的情况。这就会造成人民币账户系统与银行核心系统信息比对不一致现象。

(四)单位结算账户使用率低,闲置账户久悬户管控难

以儒岙支行为例,单位结算账户正常发生业务的户数为242户,久悬账户为80户,久悬户占正常户数的33%,造成大量的闲置账户,致使账户使用率偏低。大量的闲置账户绝大部分是一年以上未发生收付活动且未欠开户行债务的账户,这类账户有被存款人放弃的账户,有重要资料丢失的账户,有无法联系的账户等等。此类存款人一般都不主动去银行机构销户,一是由于该类存款人基本都已破产,是否撤销账户对其法定代表人也不会产生不良影响;二是撤销账户需交回开户许可证正本与副本。如果许可证丢失需在地市级的官方报纸上公告,手续过于繁琐导致此类存款人撤销账户积极性不高。另外还有许多联系不到存款人,原开户许可证难以收回,致使无法办理销户手续,导致这些账户只能长期处于久悬状态,无法在账户管理系统中办理销户手续。久悬账户的长期久悬,占用了大量系统资源,加大了账户系统的运行压力。

(五)账户管理未能与现金管理有效结合

账户管理未能与现金管理有效结合,增加了反洗钱的难度。实际上银行却无法对存款人的现金使用情况进行监控,存款人只要在支取凭证的用途栏填写符合规定的用途,银行基本都会满足客户的要求,如果是存款人恶意取现的话,开户行无法在存款人提供的凭证及资料上发现漏洞,无法监测存款人使用资金的真实意图,增加了反洗钱的监测难度,为洗钱犯罪活动打开方便之门。

二、进一步完善银行账户管理的对策及建议

(一)加强个人结算账户管理

开户银行要完善业务系统控制功能。建议银行在业务系统中增设有效时间限制,在账户开立时就加入证件的使用期限的限制,超过期限账户自动冻结,无法办理结算业务。

(二)加强一般存款账户管理

一是加强开立管理。对开立一般存款账户进行严格的门槛规定从而达到控制数量的目的。不要给那些为开立账户进行洗钱或骗取银行贷款的不法分子以可乘之机。二是加强使用管理。设定转账上限,严格规定一般存款账户转入个人结算账户的最高限额,同时对转入个人结算账户的款项必须提供明确的付款依据,对付款依据的真实性进行严格鉴定,对信誉程度不高的一般存款账户重点监测,防止不法分子利用转账的便利,产生不法行为。三是可以修改单位款项转入个人银行结算账户相关内容。规定只有通过单位基本存款账户才能将属于个人的款项转到个人结算账户,而且无论转出的金额大小,规定一律要提供支付证明。

(三)规范存款人开销户行为

调整银行账户的开户准入条件,严格控制账户的开户申报和日常管理,并规定各类账户的最短使用期限。虽然存款人可以根据结算需要、金融机构服务质量等自主选择银行开立银行结算账户,但应规定:账户一经开立,必须有最短的使用期限,在此期限内不得销户;开销户的理由必须正当、合理,并且在销户后一定期限内,不得在其他金融机构开立相同类型的账户。从存款人的业务需求上,进一步规范存款人的开销户行为。

(四)完善闲置久悬户销户规定

久悬账户基本上是缺少销户要件或存款人联系不上而无法进行销户,不仅占用了系统空间,影响了账户管理系统运行效率,而且给账户管理工作带来很大不便。通过账户清单对一年未发生业务的闲置账户进行标准,将标准后的账户转入久悬账户,等待久悬账户自转入日起满3年,存款人仍未对所开账户进行销户处理,开户行可将久悬账户存款余额转入营业外收入,同时登记“账销案存登记簿”。久悬账户自款项划转日起,开户银行有权在其综合业务系统中对其作销户处理,并通知人民银行分支机构账户管理人员在账户管理系统中对这些账户进行销户处理,而无需经过此类账户存款人的许可。

(五)完善账户管理与现金管理相结合。配备专人对银行结算账户进行管理,使其熟知各种相关规定,提高对现金缴存业务的甄别和分析,加大对银行结算账户得风险管控,防范洗钱和各种违法活动的发生。



从火锅行业的服务亮点看农商银行突破 金融困境的途径

■ 儒岙支行 骆哲斌

一、当前金融行业面临的困惑

大数据下的“互联网金融”顺应着时代发展的大旗,给传统金融业的发展带来了前所未有的难题和危机。传统银行业逐步陷入了迷茫的境地。

在互联网金融还没有发展到现在那么火热的时候,同区域内金融同业之间的各项业务竞争如同冤家对头。每到月底、季底、年底,为了完成种种指标,各金融机构纷纷以人情营销、价格营销、回报营销等方式各显身手,竞争异常激烈。然而近几年互联网金融崛起之后,首先是利率价格诱惑战、其次是便捷移动支付战、最后是金融商圈跨界战,打乱了传统金融行业的生存战略,使传统银行如临大敌,或继续同业厮杀,或抱团取暖,或创新转型,如此等等。几乎什么方法都在尝试,然而均不见得有多大的效果。紧接着社区银行如雨后春笋一般遍地开花,零售银行、无人银行、P2P 网贷等等,各

种眼花缭乱的创新让人目不暇接。而银行从业人员在一次次信息大爆炸中,也显得有些迷失方向,有些不知所措,不知道自己的工作重点到底在那里,不知道什么样的变革才是我们客户所需要的,也不知道银行这个行业的未来到底何去何从。匆忙之中,整个行业似乎失去了方向和目标。

而当前银行面临的最大和最直接的麻烦可能是客户资源的流失。互联网金融的挑战也好,同业的竞争也罢,银行最怕的不外乎两点,一是客户资源流失,二是资产质量下降。而没有客户资源,资产质量就无从谈起。所以说,银行业之间竞争的核心归根结底就是客户资源的竞争。前些年,互联网金融刚刚兴起的时候,某“宝”利用利率优势,将散户闲散资金归集,让传统银行的客户流失从喜欢追逐新潮的“80后90后”年轻一辈蔓延到含金量无穷的“中国大妈”老年群体,震惊了整个金融圈。现在这种情形还在加剧。这实际上也为传

统金融行业上了一堂生动的金融课,倒逼着银行自我反省和战略转型。

二、“农信品牌”面临挑战

有着 60 多年历史的农信一度是立足农村的品牌,是“含金量”极高的品牌。以服务“三农”和中小企业、造福民生、奉献社会为己任,而我们众多县域法人都是真真正正服务于农村一线,不论是支农支小还是地方贡献都是最接地气的金融机构。因为在浙江,只要有银行的地方必然有我们蓝天绿地与之汇成的农信 LOGO 在闪闪发光。

客户认定我们是农村的银行、农民的银行、本地人自己的银行。而我们也确实是由几十年前的农村信用社,一路演变成农村合作银行、农村商业银行。不管怎么改,我们的根一直都没有离开农村,助农利民助企兴商的出发点从未改变。为农村,我们推进小额信用贷款工程,推动整村授信,推动助农终端助农服务点进农村社区,客户经理社区经理下村网格化走访,如此等等,充分表明,任何金融机构都没有我们下沉得那么深。

几年前,这些做法确实非常有效果。但是,我们的很多老客户却依然在流失。在远离城镇的农村,伴随着农村常住人口的下降,老龄化日益严重,真正在农村的劳动力、消费主力大量流失,新的客户资源少之又少。而在城乡结合部的农村,金融意识日益加强,对城区金融机构的了解程度不断提高,农信情怀已经很难与实际利益相抗衡。城乡结合的农村人懂得理财,懂得投资消费,懂得哪家银行对自己投资有利,或者是哪里近、哪里停车方便、哪里不用排队,总之是哪里便捷我就去那里。至于城里,农信品牌更是逐渐淹没在众多金融机构中。客户更加理性的选择产品,而农信对他来说也没有什么情怀。产品与服务决定了你在客户眼中的地位。

我们的客户结构出现了很严重的问题。根据大量数据统计显示,我们目前的存款客户大都是中老年群体,存款基本上属于成本较高的定期存款客户。年轻人使用我们的产品越来越少。相对地说,老年客户群体经济力量不比年轻客户群体,但年轻人不像他们的父母辈,同农信有那份一路走来的感情。且在消费习惯上,也与老一辈大相径庭。总体上,年轻人习惯快餐式消费,适应互联网运用,喜欢便捷服务,总而言之,是比较能较快地接受互联网金融所提供的那一套。当下的年轻人大多愿意为生活品质而超前消费,强调个性,崇尚自由,拒绝复制。认为要活得精彩,可以为喜欢为品质而买单。这代人不再像上一代人一样,把钱存起来。他们更喜欢用

明天的钱来充实今天的自己,关于投资也不会将钱沉睡在银行。除了偏好投资之外,他们喜欢高收益高回报银行类金融产品,也喜欢选择便捷新奇的金融产品。

所以说,我们曾经是非常坚挺的浙江农信品牌遭遇了极大的挑战。农村到处都是我们的网点,有一群我们忠实的农村客户。可是渐渐发现,年轻客户比重减少,存量的客户群体老龄化。而我们的中老年客户逐渐认识了微信,认识了理财,认识了网购,认识了越来越符合他们口味的产品。然而,我们还可能觉得自己做得已经很好,还在一成不变地提供我们认为适合客户的产品。问题在于,这个“好”和合适,并没有得到年轻客户的认可。我们应该意识到,农信品牌已经存在软化的风险。

三、“火锅”们转型中的亮点

“他山之石,可以攻玉”,面对金融业的困境,我们也许可以从其他行业改革创新的经验中得到变革脱困的启示。

在我们银行培训中,很多外聘教授都会拿“海底捞”这个公司的营销模式作为讲课的题材。这是因为似乎风马牛不相及的火锅市场,和金融市场一样遭遇过或正面临着相同的难题:行业(饮食业)变革迭起,同业(火锅业)竞争激烈;但有一些火锅品牌成功突围了,不禁让人们刮目相看。结合当前火锅市场的新颖亮点,说说火锅们的转型。

爱吃火锅的人都知道“海底捞”的火锅品牌是卖服务感情的。最近在微博上在疯传“海底捞”的服务几乎“有毒”,因为它可以让每一个消费者恋恋不舍好似“上瘾”一般。一个人去吃火锅,服务员就会抱来一个玩偶放在客户对面,说是可以让客户看起来不那么孤单;同时服务员除了帮客户烤肉外还全程陪聊,吃完了还一直送客户到电梯口;女孩子披着头发去吃火锅,就送上来两根皮筋,主动帮客户扎双马尾辫;为带婴儿的顾客提供婴儿床等等。有人戏说,海底捞的服务,就差帮客户付钱了。于是给人一种感觉就是:只要想到吃火锅,就能想到海底捞。

当然,现在的火锅业也不是海底捞一枝独秀。如果说海底捞服务是基于市场的需求卖情怀,那么“巴奴”卖毛肚给人感受到的是用心和细致。同样是做火锅同样给人有依恋感的巴奴的服务,情怀不是巴奴的特色,菌汤和毛肚才是——从菌汤和毛肚中体现出的对产品的用心和细致,走的是“产品至上”之路。到巴奴吃饭的人都是从一碗菌汤开始,暖胃暖心。主打产品一盆看似简单的毛肚,被细分为 12 道工序,每道工序又有着严苛的操作标准,让消费者强烈地感受到了服

务的尽心和产品的细腻。所以说“巴奴”是用“用心”和“细致”的产品吸引消费者。

再说说当下另一家火锅“潮辣”,可能听说过的人不多,但也是比较有特色的。其不同于前面两者之处在于,卖的是消费者关心的食品安全和互联网+思维,是与消费者的贴心和对消费者的理解。他是全国首家用农夫山泉、牛油火锅包现场拆包的商家。现场倒矿泉水来做火锅,是告诉人们,他把消费者当下最关心的食品安全放在了首位。同时,潮辣火锅的创始人是一名80后,所以能牢牢抓住年轻人对于网络的依赖。免费提供两根100M光纤,客户只要扫一扫桌角点菜二维码,餐厅的电脑系统就会自动显示桌号;食客只要点点手指,就可以通过智能化服务点菜,等等。既减少了人工成本,也提高了工作效率。所以说潮辣解决的是食客最关心的食品安全



问题,同时还有对特定消费者所需要的网络化服务,是以贴心和理解来吸引消费者。

通过这三家各具特色的火锅店的营销模式,不难看出他们的卖点:

一个是无微不至的情感,一个是从特色产品中体现出对顾客的尽心和负责,一个是通过食品安全和互联网+客户价值体验对客户的贴心和理解。在当下,这类餐饮不但能够与时俱进,而且已经形成了一个共同的企业文化:像顾客一样去思考,专注于买方需求,精细化管理的同时,精准营销带动有效营销,围绕自身的专业去做服务,感动客户,让客户为经营者的专业买单。从而使自己的品牌在众多餐饮行业中脱颖而出,立于不败之地。

四、餐饮业的变革对农村商业银行的启示

激烈的同业竞争促使餐饮业在变革和创新中求得发展

和生机。都说同行不是冤家,异业可以为师,那么,火锅可以启发当下的银行金融。

从海底捞的模式中,我们看到同样是服务机构的海底捞成功的重要一点,是比客户、比竞争对手早一步想到使用产品过程中的不便之处,而后最先去改变优化,差异化的服务会让客户处处感受热情和温暖,让客户在享受服务中感动。

同理,浙江农信网络遍布大城市、中型城市、县域城市、小城镇、农村。服务对象在各地域的消费习惯均不同,客户偏好亦有很大区别,正如“海底捞”的卖情怀,我们服务的对象不同,服务品质和手段应当有所区别,让不同类型的客户体验到我们的关心和热情。真正从客户的价值体验出发,从不同年龄层客户分层思维出发,从不同地域客户分层思维出发,调出众口皆欢,让种类客户都感觉有情有谊的服务,是我们服务思维上首先要转型的。

同时,现在的金融机构大都推出名目繁多的产品,而且越来越贴近客户需求,我们一直都在追赶,却一直在跟随别人的步伐。互联网金融来了,又开始追赶新的竞争对手。可归根结底,我们真正缺乏的是适合那些不同需求客户的独创型产品。独创的途径在哪里?正如“巴奴”的毛肚,因为与众不同并且做精做专,让客户体会到一份尽心和细致,所以客户买账。一味地跟在大银行后面模仿产品,不但追得很累而且追得失去目标,不能让客户感觉到你在努力为他们想方设法,最终也就找不到自己的核心产品。浙江农信的核心产品应该针对不同的商圈人群制定不同的精准化产品。支农支小固然是农信的特色,但客户群体是无边界的,不能因为农信框架的制约而放弃高端客户的培养。做销售的都知道,客户是流动的,没有永远忠诚的客户,只有永远追随的利益。浙江农信的客户从创业初期的小作坊到一路扶持上市的航母级公司,从乡里田间的种养殖百姓到高收入高净值的金领人群。我们的客户自身不断在成长,而且涉及的群体又面广人多。如果依然以一视同仁的方式继续我们的服务、产品、营销。根据二八法则,20%的顾客为银行创造80%的利润,我们这20%的核心客户将会在这一波又一波金融改革大潮中与我们渐行渐远,新生代的客户将会对我们农信品牌越来越陌生。因为这些客户所需要的并不满足我们现在所给与的。他们最需要的是从自身角度出发的服务价值体验,感觉到产品确实能对他们的胃口。这需要我们有用心和细致的特色产品。

以食品安全和互联网+客户价值体验营销的“潮辣”,带给我们的借鉴意义就更加具体化了。客户定位首先就是年轻

人,抓住的是定向客户最关心的网络化服务和食品安全。而金融机构在竞争激烈的当下,不同的产品不同的人群应当推崇的也是他们最关心的东西。同理,银行金融中,关于中老年群体的需求要的不是有多快捷的服务,也不是最电子化的服务,而是需要最安心的服务和最安全的服务。老年客户习惯于柜面办理,而不是拿着卡去机器上操作,或者用手机去操作,柜面让他们安心,机器让他们恐慌。而反之年轻客户群体,他们所需要的是最快捷服务,不要排队就好,手机操作一切,能不要去窗口就尽量不去窗口,出门只要带个手机,啥都可以不带,只要一个字“快”。而当下真正为我们农信奉献价值的客户是中年客户。这些客户有的倾向年轻人的模式,有的倾向老年人模式。但不同其他人群的是,这些人手握的大量资金更偏向与财富管理和投资收益。

五、农商银行摆脱困境的方法

通过三家火锅店的转型可以看出,餐饮行业其实是在潜移默化中做了一个客户差异化服务,对于不同的客户提供不同的服务。以不同的产品,牢牢抓住客户最关心核心问题,才能知道客户真正要什么。这其实就是一个客户分层管理体系。然而,众多银行很多年前都在做的客户分层,归根结底是对银行自身的定位后,再去选择客户的层次。比如中信银行是以中高档客户为主,商业银行会选择低成本高科技的移动支付来实现各项交易。这类商业银行很少会向农村发展,因为地域及成本的关系。而农信在这方面相比大多数商业银行客户群体范围更广,框架性更强,客户分层中就需要因地制宜的产品去定位商圈。

比如:按年龄分,我们的客户可以分为老年人、中年人、年轻人,三类不同的群体制定偏好不同的产品和服务。老年群体主推养老保健类服务、稳定的中长期理财及存款产品,亲情化的温馨服务等;中年客户群体主推身份价值层次化服务,高收益高风险的激进式产品、使用习惯培养和个性化服务等;青年客户群体主推电子化终端服务、本地消费商圈捆绑式产品、金融产品依赖性培养等。按性别分,则可以分为女性、男性。不同年龄层的男女性使用习惯又可以再次细分。按地域,则可以分为农村、城郊、城区。不同层级的地域管理模式不同,产品也可不同。按客户资产,又可以分为高端客户、中端客户、一般客户。同时,形成一种交叉式的网格,特定网格群体对应特定的产品和服务。再比如存款方面,老年人最关心资金安全,中年人最关心身份价值,年轻人最关心便捷程度。比如信贷方面,老年人最关心养老医疗,中年人最关心

利率负担,年轻人最关心手续简便。

将客户地理区域、年龄层次、资产标准、风险偏好、消费意愿、心理特征、行为特征、关系特征等等自然属性和行为属性的划分整理。制定一整套客户养成体系,使农信产品成为客户的一种生活习惯,一种消费习惯。注重本地化的商圈文化培养,通过系统内外多部门共享的信息管理系统,加强日常数据整合分析,为客户细分提供保障。

用大锅煮出来的食物总是会众口难调,通过细分后的群体,可以区分出客户与客户之间的需求差异。不但增强了产品的应变能力,也是更容易赢得客户的青睐。将有限的资源有针对性的投入到关键客户中,逐步提升资源效率,从而使客户价值体验最大化。互联网金融针对的是全国乃至全球客户,而农信体系是各县域自行经营。县域法人银行只需要将自己区域内的群体进行划分维护,在商圈文化成熟时进行省域内各法人农信之间的资源共享。届时只要持有浙江农信产品的客户,走遍全省都能享受当地的个性化服务,最终使县域农信机构之间抱团经营,让客户价值体验得到最大化,同时也相应减少互联网金融的冲击。

综上所述,我们现在所需要去思考去重视的问题,就是通过站在不同类别、不同分层客户价值体验角度去分层,再进行设计个性化产品,从而提供商圈文化,比客户比其他金融机构更早的去发现产品缺陷和优化升级来吸引客户。通过真诚,热情,用心,细致,体贴的服务,让我们庞大的客户群体从不同的价值体验中恋上农信,恋上农信的产品和服务,最终留住我们最宝贵的客户资源。





拍片小记

■文建办 梁海英

这些日子,走过总行楼下大厅,总能看到在宣传屏上滚动播出的“农商十年”纪念宣传片。回想,时间过得很快,一晃宣传片拍摄已经过了一年多了,但当时拍片的场景还历历在目。

为纪念银行成立十周年,行里决定请专业的摄影公司拍一部纪录片。1月18日,是星期天,计划中最后一天拍摄,大家约定七点在总行大门口集合。准备上午去拍养殖场,下午沿路拍一些新农村的风貌。为保证拍摄质量,几天前,我就联系了梁经理,请他和养殖场主提前招呼。“哎呀,有点麻烦!我电话从昨天打到现在了,还是没联系上。”一见面,客户经理小梁焦急地对我说,“不过前几天是约好了的,场主也满口同意。我对他说好星期天我们准时去的。”

一切都准备妥当,谁知这时候却说联系不上了。

“农村人干活没有带手机的习惯,或是一般家中没有小孩读书的话,对星期天不太在意,对公历也不敏感,最好是农历。”我说,“现在去,能不能碰上很难说,如果碰不到,今天的任务就泡汤了。”

“是啊,那东茗这么远,这么多人等着,如果白跑一趟,时间是浪费不起的。要不,我再联系一下近一点的客户吧。”梁经理提议。

他随即在手机里查找客户号码,马上就联系到了就近的澄潭镇龟岩潭村一位养殖户。

就这样我们一拨人,分乘几辆车往澄潭出发了。我和两位客户经理坐在一起。虽然联系了,但我总有些忐忑。客户经理提前联系预约的,自然应该会是他们心目中最能代表养殖户形象,最能配合拍摄的人。预约后,让客户提前准备,要说什么,该怎样说,也就有点把握。但这样临时联系到的客户,究竟能不能完成拍摄任务呢?

“我们先去拍拍看,实在不行,再去东茗,反正也可以说是同一个方向。”梁经理好像看出了我的心思,提出了新方案。

我想也只能这样,于是说:“行。”

路上,梁经理向我介绍了这位养殖场主人的情况:近五十岁,腿脚不太便利。前几年,他那外地来的妻子嫌家里穷,丢下他和一个正在读初中的女儿到其他地方谋生去了。我们看他为人很勤快,老实肯干,就贷款给他,帮他办起了养猪场。

老远,我们就看到通往龟岩潭村的岔道口有一个人在路边等候,旁边停了一辆摩托车。

“他就是。”很快,我们就到了路口,梁经理一面向我们介绍,一面按下车窗,招呼说:“你好,老何,辛苦你了!你在前面开路,我们跟在后面。你慢点开好了。”

但老何还是开得比较快,大概怕我们汽车慢不下来,也可能是多年养成急着赶路的习惯。

沿着水泥上坡路,转了几道弯,很快我们就到了他的养殖场。

这是用水泥砖建造的猪圈,规模不算很大,一百几十平方米的样子,养了几十头猪。很简陋,但比较整洁,异味不大。

“来,抽根烟。”老何拆开一包利群香烟,憨憨地招呼客人。估计是知道有客人要来后,到村口小店刚买的。他的头发因为刚才骑摩托车,吹了较大的风,都往后竖着。鼻子也冻得红彤彤。

“谢谢,不抽了,我们早点开始工作吧。我们先把车上设备卸下来,你先准备一下。头发梳一下,然后把自己到农商银行贷款后,想讲的话先理一下吧。”导演说。

“我们还是先不要教他怎么说,先让他说。然后有必要



的话,再去指导吧。”导演回头又和我说。

很快,大家准备停当,摄影机架好了。导演请老何站在猪圈外,后面有竹林和树木,还有一条蜿蜒的小路为背景。

“你就谈谈作为农商银行的客户内心最真实的想法。放松一点,我们可以讲很多遍,镜头可以接起来的。”

“我自己腿脚有病,到外面工作也不方便。看到别人养猪收益还好,我也想办个养猪场,但当时手头缺少资金。农商银行知道了我的困难,就派梁经理来跟我联系,帮我把贷款贷出来。第一笔贷出来是3万,我马上就把猪圈建起来了。现在我和女儿的生活有了希望。而且农商银行给我的贷款利率比较低。我从心底里非常感谢农商银行的支持……”老何一口气说了下去,没有一点疙瘩。一边说,一边还不时看看旁边的两位客户经理。

“说得很好!就是眼睛要看镜头,不能看旁边的人。”导演指导说。

“我这样说可以吗?”

“就这样说,眼睛看镜头,我们再来一次。”摄影师说。

“好。”

老何对着镜头,重新说了一次,仍然是一气呵成。

“老何,真有你的,说话都不用打草稿。”梁经理拍着老何的肩膀高兴地说。

“好,很好,真不错!”不大多说话的摄影师也赞扬着老何,“我们新进猪圈拍几组客户经理和老何交流的镜头吧。”

听到大家的赞扬声,老何自是兴致勃勃,领着两位客户经理走进猪圈。

看到老何进去,猪们以为又有食物可吃,整个猪圈都沸腾了。甩动着耳朵和尾巴叫嚷着,争先恐后地挤向食槽,占据着最有利的抢食位置,场面甚是热闹。老何拿了猪食往槽里倒了些。两位经理和摄影组的老师们一边看着这些调皮的猪津津有味吃的样子,一边聊着老何的养猪情况。走到一群小

猪跟前时,老何随手抓了一只小猪,像哄小孩一样抱在胸前,美美地笑着。摄影师不失时机,抓拍了一组特写镜头。

上午九点多,拍摄任务完成。摄影师打开回放镜头请老何和大家一起看。很显然,老何对镜头前的自己也非常满意,腼腆地笑着。如此顺利,大家也都非常开心。这样,下午的任务可以提前到早上了。

“大家到我家去喝口茶,中午在我家吃饭吧。”老何真诚地邀请。

“谢谢老何,今天早上我们还要再去拍几个镜头,我们下回再来看你的养猪场,再来你家。”我说。

“有什么需要,随时给我打电话。”梁经理说。

“好,好,好,我会的。”老何说。

我回头小声问梁经理:“车上有我们农商银行的礼品吗?”

“我找找。”梁经理随即在车里找了几样出来,有围裙、口罩之类的小礼品,交给老何。

“老何,这几样小礼品你拿着,平时进猪圈时好用。”

老何很开心,连声说谢谢。

我们跟老何道别,感谢他对我们工作的配合,同时也祝他的养猪场越办越好。

路上,导演说:“那老何以前在横店干过。”

“真的?怪不得这么顺利!”摄影师总是很专注,拍片时很少受外界影响,对导演说的信以为真。

“开玩笑呢!”导演笑了起来。

“他是个很老实的农民,平时不大多说话的。”梁经理介绍说。

“啊?那他真是老练了。讲得那么恰当,那么顺利。”摄影师感叹说。

是呀,为什么老何能在没有提前准备的情况下,一口气呵成完成拍摄呢?我也想着这个问题。

“他拍片时那种感情就是自然流露,不做作。”导演说。

听到导演这句话,我心里一下子明白了。他刚才对着镜头说的,都是他的心里话。农商银行对他来说,有着雪中送炭的情谊,他是从心底里对农商银行怀有感激之情。平时,这种感情不太有机会表白。现在有了让他表达的地方,就根本不需要准备讲稿了。

我也怀着感激之情。感谢积极配合此次拍摄的所有同事,感谢摄制组各位敬业的老师,也感谢这位纯朴的农民老何!

我外公今年 85 岁,跟那个年纪的大多数老人一样,絮絮叨叨,反应迟钝,勤俭节约,还有一些“坚持己见”的固执。最可怕的是,一言不和就跟你大讲道理,比唱着“only you”的唐僧还烦人。

我外婆今年也是 85 岁,跟这个年纪的大多数老太太不太一样,喜欢尝试新鲜的玩意儿,好奇于各种新流行的零食,每次逛商场都有一种挥挥手“一掷千金”的豪气。最好的是,每次我有什么异想天开的新想法时,都能得到她老的支持。

这是两种截然不同的老人。遇到前一种,我们会觉得难以沟通,甚至觉得业务都难以开展下去,因为解释不通。遇到后一种,我们自然开心,一点就通,有的时候还能开展一些其它业务,比如理财。

身处回山,这是一个主要客户为老人的地方,年轻人大多所谓的走出山里,有了更好的发展。而老人,大多留恋活了一辈子的地方,便是孩子要求,也不愿意跟着离开山里。

有一次,为一位卫生院的医生办理业务时,那位医生感慨不已的和我们的大堂保安说:“这里的小孩都出去外面了,而我们都进来替他们养老了。”想想也同样,我们都不常在家,某种意义上我们家的老人也靠着别的人在养老。

前几天,外公的存折丢了,去银行挂失补了一本,回来就跟我们说,他们服务真好,很快就补给他了,态度也好。我很庆幸,我外公出门办理业务办的很顺利,回来情绪也很好。因为我的同学曾跟我抱怨,他去挂失时被银行的人摆脸色了,他对此很不高兴。而作为一个银行柜员,我也知道,大多柜员都不怎么喜欢办理挂失这项业务的。

就我所形容的外公,有时候确实不是一个好搞的老头。转牛角尖的时候固执的让人讨厌,说不通的时候简直就是不讲理。要是在自己工作的时候遇到这样的客户,简直就是灾难。但我还是希望所有为我外公服务的人

都能善待他。也许是因为他是我的外公,所以我希望他好好的。但同样的,我也知道,孔子有云:“己所不欲,勿施于人。”我所不希望我外公遇到的,其他的人,也同样不希望遇到。

当然,不可能说是把每个客户当成自己的外公,这样的话太虚,于人性的弱点也不合。但是,我想,在自己办理业务的过程中,当自己开始有不耐烦的情绪时,可以想想自己的外公外婆,推己及人,总能让自己的情绪稳定下来。我总觉得,我若是好好对待自己面前的客户,我的外公外婆也会被好好对待。我不知道,在别人看来,这样算不算自私,但在我看来,这样也算是一种服务的心。不管出于什么样的理由,我有心去做好服务。

在我看来,做服务行业的,要有一颗服务的心,不管是基于什么样的理由,可以出于私心,也可以是确确实实要做好这一行,终究是要给自己一个能够坚持下去并让自己做好的基础。

不管以后的个人发展是什么样的,人生的规划是什么方向的,但是这一刻,我们坐在柜台上,面对着来来往往的客户,请怀着一颗服务的心。

服务的心

■回山支行 康佳





合规有感

■ 大市聚支行 盛丽玲

对于合规，我想这应该是银行柜员老生常谈的话题了。合规是什么，合规该怎么做，翻开我们身边的操作规程，你应该马上就可以知道。但是为什么要合规？合规操作的作用在于什么？也许不怎么领会。在此，我想通过几个案例来与大家分享下我对合规的理解。

不久前听说了这么一回事：客户要求办理转账业务，最初柜员在核对客户提供的原始凭证时，没有注意到账户名中的“柏”在收款人一栏中写成了“伯”，两者不相符，同音不同形。办理一段时间后，柜员突然发现了这个问题，于是想叫客户纠正，但客户正在和别人通话。为了抓时间，柜员就顺手在“伯”字的“人”傍略加改动，让它变成账户名中的“柏”。这时，客户却发现柜员正在改他提供的资料，当时就嚷了起来，责问柜员为什么可以随意篡改他提供的材料。好在当时主管闻声而来，通过字迹分析看出柜员确实只是改动了收款人姓名，才取得了客户谅解。但柜员还是受到了通报批评和经济处罚。

显而易见，在这件事情上，虽然柜员确实是纠正了客户的错误，但纠正的方式的确是不合操作规范，潜在风险非常之大。一方面是容易带来信用危机。柜员擅自修改客户信息资料，容易造成客户对自身财产的安全性产生质疑。也就是说，这种不合规操作往往会造成客户对银行不信任。对于一家银行来说，客户的信任是其存在的根基。客户的怀疑，就是动摇了银行的基础。具体地说，存款是银行主要的资金来源，而它恰恰就是存款人基于对银行的信任而将资金存入的一种信用行为，失去了信用，还有谁敢将自己的资金存放到这家中？另一方面是有可能造成法律纠纷。假若柜员修改错误，导致客户资金的非正常流失，那么，柜员遭受的处罚就不止是批评和罚款，甚至连银行也可能面临法律上的指控。当一纸状书上告法庭，柜员又何从去为自身辩解，而银行也只能为自家员工的过失承担责任。而在这件事情上，规避这风

险的方法本来极其简单，就是按银行操作规程要示，请客户自己修改他所提供资料中错误的“伯”字。

再有一个案例，却是我行几个月之前发生的一件事。有位客户赶到网点，说是他曾经在某天到新昌农商银行开了一张5万元存单，现在遗失了，要求挂失。柜员帮他查询时，却没有在客户明细账中发现这张存单的资料。客户不相信，第二天带着妻子再次来查询。柜员为防止疏漏，将他夫妻俩的账户再次进行详细的查找，结果还是没有什么结果。于是建议客户去其他银行查询一下，许会有所发现。但是客户非常固执，坚持说这笔存款就在农商银行。后来，甚至怀疑是银行工作人员私自窃取了他的财产，甚至闹到了派出所。无奈之下，柜员查看了他所说的那天的监控和影像资料。最后终于查到，有上午10点左右他在我行取走5万元现金的凭条，但是并没有重新存入的记录。经过核对，取款凭条的签名，是他自己的笔迹。这时，夫妻俩可能想起了什么，质疑声才有所降低。事件的最后，是在客户的邮储账户中发现这5万元后得以解决。

解决这场纠纷过程中，这张取款凭条的签名真是帮了大忙。存取款凭条签名，应该是存取款过程中最为基本且简单的操作，简单到往往为一般人所忽视。在这常规操作中常常会有客户不会书写自己的名字而请人代笔。或为方便，或是习惯，代笔的事也常有发生。但这个案例告诉我们，假若不按规定，让客户随意请他人代为签名，一旦纠纷发生，身为银行柜员的我们往往会进入有口难辩的窘境，因为我们有时可能没法提供切实的证据，证明办理这项业务的人就是客户自己而非其他人。这样，有时我们觉得最繁琐麻烦的操作规范和制度章程恰恰成了保护我们的利器，也可能成为我们解决法律纠纷有力依据。

俗话说与人方便，与己方便，话是不错的，但得看是怎样的方便。在如今这个法制社会，我们需要的是有法可依，有法必依，合法合规，不能让人情代替规定，不能让习惯代替纪律。当然，规定永远不可能是完美的，因此合规操作也许不能百分之百地规避风险，然而，不合规的操作百分之百的有潜在的风险。合规操作是银行与客户建立良好关系的基础，是银行提供优质服务的便捷之径，更是我们银行和员工切身利益的一道保障。

因此，麻烦也许有一点，但再麻烦也得规范操作。麻烦毕竟只是一时，安全却是永远。这就是合规。

勤劳的父亲

■城中支行 杨 炜

“杨师傅,这是用你给我的药渣种的菜,给你尝尝鲜,你的药煎得好,我老婆的病也好得快啊。”一位满脸笑容的大爷正和我的父亲攀谈着,只见他利索地从蛇皮袋里拿出几颗青菜放到地上。父亲嘴里说着客气了客气了,脸上却是掩饰不住的喜悦。这是被认同的喜悦。

从父亲从事煎中药这一行以来,这类似的一幕幕无数次上演。病人痊愈了总不忘细心为他们煎药的父亲,拿点瓜果蔬菜、土特产来表示感谢。在医院煎中药的十几年,父亲以他的辛勤付出获得了好名声,赢得了病人的尊重。自家的煎药坊已经开了三年多了,父亲每天早出晚归,节假日也不休息,所有的心血都在这个煎药坊。年近古稀却还要为自己挚爱的事业劳作,有时我也会替父亲担心,这365天休息日子屈指可数的工作真的吃得消吗?父亲总是平静地说:病人总要吃药啊!好像让来煎药的病人喝上中药成了他的责任,成了他最大的使命。虽然他无法确切地表达劳动的意义,但是他每天都过得充实而有意义。

因为父母亲的辛勤工作,煎药坊经营得有声有色,家里也有钱买了房,在县城安了家。父亲第一次走进新家时已是夜晚,他说这么好的房子真是无处落脚啊。朴实的父亲用他独有的方式表达了心中的喜悦,也用实际的行动教育了他的孩子们。

人们说劳动者是最美的人,以前觉得这只是一句赞美劳动者的话,并没有深究其中含义。直到自己也走上工作岗位,看见了千千万万如父亲般普通的劳动者,才明白这句话蕴含的至美哲理。劳动带来幸福,带来物质与精神的满足。没有春日辛勤地耕种,哪有秋日收获的喜悦。没有普通老百姓默默无闻的付出,哪有国家欣欣向荣的昌盛。劳动是人实现自我价值的捷径,也是人之所以为人的意义所在。

有一次我问父亲:爸爸,你什么时候才能停下来歇一歇?父亲若有所思地说:到煎不动的那一天吧。这就是我勤劳朴实的父亲,这就是在患难之中撑起一个家的男人。大爱无言,父亲以自己的实际行动诠释着中华民族的传统美德,表达着对生活的无限热爱。



荷香时与好风来 卢远今/作



春意 卢赛丽/摄



流云奔峭 梁卓炜/摄

赤壁赋

壬戌之秋七月既望苏子共客
汎遊於赤壁之下清風徐來
水波不興舉酒屬客誦明
月之詩歌窈窕之章少焉
月出於東山之上徘徊於斗
牛之間白露橫江水光接天
縵一苇之如凌萬頃之茫
茫浩浩

陳潔書

赤壁賦 澄潭支行 陈洁/书