

省农信联社嘉兴办事处领导开展业务工作调研

■通讯员 罗 星

近日,省农信联社嘉兴办事处负责人俞磊一行来到平湖农商银行,深入了解今年以来各项业务工作开展情况,并对下阶段金融服务工作进行调研指导。嘉兴办事处综合科、业务科相关负责人,平湖农商银行班子成员陪同调研。

调研中,俞磊主持召开了调研座谈会。农商银行领导班子汇报了今年业务发展基本情况、横向和纵向对比在全市金融机构的市场份额占比及运营情况,特别是针对“抓优补弱,精准营销;抓好主业,组织存款;控制成本,提质增效;优化机制,建强队伍”等方面进行了剖析。

俞磊在听取汇报后,对农商银行今年以来取得的成绩给予充分肯定。同时,精准分析了农商银行当前存在的一些薄弱环节和短板,并就如何更好地开展下一步工作提出了建议和要求。

调研期间,俞磊一行还相继走访了国家高新技术企业、浙江省“隐形冠军”企业浙江新发现机械制造有限公司和国家级专精特新“小巨人”企业纳狮新材料有限公司,听取了企业相关负责人关于公司产品和经营情况的介绍,了解企业在专利研发和技术创新上的突破,探讨银企合作、服务“专精特新”企业成长发展的新路径。

党支部书记培训提升基层党建工作水平

■通讯员 羊筱璐

为持续提升全行基层党支部书记政治素质和履职能力,进一步建强基层组织,近日平湖农商银行举办了一期党支部书记培训班。

会上,行党委书记、董事长刘卫华作开班讲话。他希望基层党支部书记以此次专题培训为契机,进一步深化党史学习教育,增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”,提升基层党建工作的水平,全心全意为人民服务。随后,国企党建教研专家刘敏老师围绕“不忘初心,牢记使命——塑造优秀党支部书记”主题,从世情、党情和民情切入,深刻剖析共产党人的“初心”和“使命”,就如何当好一名新时代的党支部书记进行了深入浅出的阐述。

与会人员表示,将结合工作实际进一步提高政治站位,强化责任意识。并结合本次培训内容,高标准高质量推进党史学习教育,提升基层党组织的战斗堡垒作用,为打造共同富裕示范区贡献农信力量。

数字化应用解决小微企业融资难题

■通讯员 盖瑜瑾

“平湖农商银行真是及时解决了小微企业的燃眉之急,快速、便捷、贴心,满足了融资需求,真正做到了惠民金融服务。”近日,我市一油品企业负责人在线上平台完成自动放款后高兴地说,“链贷通”很好地解决了供应链上下游企业发展融资难题,同时实现了融资企业随贷随用、随借随还,大大提高了资金使用率,实现了银企共赢。

原来,该油品企业近日正准备要向上游核心企业某石油公司购买油品,但面临着流动资金不足等难题,而这也直接影响到企业产业链的发展。新埭支行客户经理在小微企业走访过程中了解到该情况后,第一时间采取行动,联系到企业主,在全面知悉企业经营状况后“对症下药”,使用创新信贷产品“链贷通”,为企业解了燃眉之急。据介绍,“链贷通”是农商银行新推出的一款为辖内企业供应链融资服务的信贷产品,该产品以供应链核心企业为依托,为核心企业下游客户提供“平台采购下单、贷款发放支付”的金融服务。

一直以来,农商银行坚持扎根“三农”和小微,围绕“以人为核心”,急客户之所急,想客户之所想,不断探索和创新,着力于数字化改革,持续深化普惠金融服务,受到企业和群众的好评。

做优金融服务助力企业发展

■通讯员 许梦芸

平湖农商银行经开支行积极致力于为辖区内企业提供支付清算、存款贷款、国际结算等各类金融服务。支行与多方联系沟通,依托人行小额清算系统,使供热企业与用热企业间的支付清算通畅。

10月中旬,支行又主动为区内一产业服务公司提供开户服务,做好前期准备工作。后续,将继续积极与人行沟通,促成该产业服务公司通过小额支付系统办理定期借记业务,实现2家供热企业和57家用热企业之间跨行支付结算的通畅。同时,持续做好代收代扣服务,架起联结供热企业和用热企业之间资金清算的桥梁,为发展低碳经济和可再生资源再利用贡献金融力量。

落实“三个强化” 提升防控能力 农商银行切实筑牢反诈“防护墙”

■记者 徐晓雯 通讯员 罗 星

近年来,电信网络诈骗犯罪案件多发,已成为危害人民群众财产安全的一大毒瘤。平湖农商银行多措并举,从措施落实、宣传引导、内部防控等多个方面发力,严控资金流转通道,牢牢筑起防范电信网络诈骗“防护墙”。

“一直以来,我们始终秉持高度的社会责任感,主动作为、创新举措,积极落实打击治理电信网络新型违法犯罪各项工作,切实提高人民群众的反诈意识和能力,全力守护人民群众‘钱袋子’,为遏制电信网络诈骗贡献金融力量。”农商银行相关负责人说。

强化措施落实 把牢反诈“第一关”

作为“老百姓自己身边的银行”,协助打击治理电信网络诈骗犯罪,维护金融环境的稳定与安全,成为每个农商银行人义不容辞的社会责任。

今年以来,为有效推进全行反诈防骗工作,该行成立了领导小组。其中,由财务会计部牵头,负责反诈防骗工作方案制订、活动宣传的组织、协调各部门落实工作、处理网点上报的可疑交易情况和风险账户,对重大事项及时采取应急措施并上报,落实专人按季向上级监管部门报送工作报告,包括材料整理、报表报送等。主要办公室则负责反诈防骗微信、短信、宣传视频的投放、推送,以及本部门员工的反诈知识学习工作。总部其他部门除组织好本部门员工学习外,还要求落实好工作开展期间的宣传及可疑情况上报,各支行、部负责营业网点内外宣传、客户风险提示、可疑情况上报等工作。

在此基础上,根据《中国人民银行办公厅 银保监会办公厅 公安部办公厅关于组织开展打击治理电信网络诈骗、跨境赌博集中宣传月活动的通知》,该行还专门制订了《平湖农商银行关于开展打击治理电信网络诈骗、跨境赌博集中宣传月活动的通知》,对宣传月活动作出具体要求,切实落实好相关宣传工作。

“全力保护好人民群众的财产安全,不

断增强广大市民的安全感和幸福感,是我们做好反诈工作的根本目的。接下来,我们将持续根据相关要求,主动作为,积极抓好打击治理电信网络新型违法犯罪各项工作的落实。”农商银行相关负责人说。

强化宣传引导 反诈意识深入人心

为切实防范电信网络诈骗,增强广大群众的安全防范意识,今年以来农商银行精准出击、靶向发力,开展了“金融知识万里行”“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”“‘守住钱袋子 护好幸福家’防范非法集资风险暨金融助力反诈宣传”等一系列防范电信诈骗宣传活动,着力提升社会公众的安全意识,净化金融生态环境。



在防范诈骗宣传活动中,该行根据《平湖市打击治理电信网络新型违法犯罪工作实施方案》要求,紧紧围绕防范电信网络诈骗这一主题,通过“个人信息保护宣传”“防范买卖银行卡”等相关内容开展宣传,发放并指引客户认真阅读《防范电信诈骗告知书》,将金融知识送到百姓手中,使金融安全深入人心。同时,积极开展“长者学堂”老年人专项反诈宣讲会、“科普知识宣传周”反诈专项宣传等主题活动,全面提高公众的防范风险意识。三季度,全辖各支行共开展“三进”集中宣传或走访宣传26次,发放相关宣传资料5000余份,受众群体超过7300余人次。

与此同时,扩大线上宣传覆盖面,依托平湖农商银行微信公众号、视频号以及抖音、微博等社交媒体平台,推出系列反诈宣传,并通过编制、发送手机反诈宣传短信,进一步营造反诈宣传氛围。据统



计,三季度该行通过微信公众号推送反诈文章17篇,阅读量超过4000次;通过视频号发布反诈视频2部,累计播放量达3000余次。

“除了线下搞活动,线上铺宣传,我们还牢牢把握银行网点这一宣传主阵地,积极做好厅堂宣传。”农商银行相关负责人介绍。营业网点大厅是广大客户办理业务的必经之地,该行在大厅显著位置张贴相关宣传海报,并在业务宣传栏内放置宣教手册,营造了浓厚的宣传教育氛围。并通过“点对点”“一对一”的讲解方式,及时解答群众疑虑,让更多人了解电信网络诈骗的危害,有效维护金融秩序。此外,在客户办理业务期间,要求临柜人员做好客户转账、汇款前的“四问一确认”防诈骗等提示工作;大堂经理和保安人员也是时刻保持警惕,仔细观察客户在填单据时的情况,发现可疑情况及时处置和汇报,并加强营业期间的巡查工作,全力为辖区群众财产安全保驾护航。

强化内部防控 营造和谐金融环境

“在活动筹备和举办期间,平湖农商银行给予高度重视和大力支持。本次活动规模大、时间紧、人数多、任务重,你行对活动各项保障任务作了周密安排,共同高质量完成了反诈主题汇演,展现了良好的工作作风和高度的社会责任担当,给所有出席嘉宾留下了深刻印象,为活动的成功举办作出了积极贡献。”近日,平湖农商银行收到了一封来自人行平湖市支行的感谢信。

记者了解到,前不久由人行平湖市支行主办、平湖农商银行承办的“红色根脉

我传承 银行账户我守护”平湖市金融助力反诈主题汇演在南河头广场成功上演。现场,农商银行表演了“三句半”《反诈二三事,劝君莫上当》。全市其他金融机构和市公安局带来的小品、情景剧、歌舞表演等形式多样的节目,为市民们送上了一场视觉盛宴。来自上海市公安局金山分局和嘉善县公安局的两支表演队伍也通过真实案例改编的情景剧,将最新的反诈知识带给平湖市民,受到观众的一致好评。“这封感谢信不仅是对我们承办这次活动的肯定,同时也更坚定了我们积极探索‘公安+金融’新模式,加强警银协作,共画反诈‘同心圆’的信心和决心。”农商银行相关负责人这样说道。

与此同时,为进一步有效防范电信网络新型违法犯罪和可能遇到的新问题,农商银行还不断强化内部防控,坚决维护金融环境稳定。今年,该行根据账户风险类型,在前期排查的基础上,主要针对“一人多户”“一人多号”“一号多人”,以及长期不动户、涉案主体关联账户、流动人员集中的单位代理开户、未成年人开户、异地人员跨地区开户、信息不合规账户、涉跨境交易账户、12个月及24个月未发生交易账户等内容开展了详细的针对性排查。

“排查中,我们充分利用科技手段,并与人工分析相结合,开展账户风险全面排查。从账户类型、开户时间、留存证件、联网核查、交易金额等方面入手,一一排查了各种可能出现的情况。同时,利用自行开发的反洗钱监测系统模型,匹配交易异常账户,并通过人工对交易异常账户进行甄别分析,及时发现存量个人银行结算账户中的风险账户。”据该行相关负责人介绍,通过排查,共发现存量个人银行结算账户中存在风险的账户有37410户,其中采取止付控制措施的有2743户,采取只收不付控制措施的34653户,销户的13户,暂停非柜控制措施1户。

“接下来,我们将继续扛起反诈工作的责任担当,进一步推动反诈措施的常态化落实,不断提升全行员工的反诈反诈素养,以更高的标准服务广大客户,为客户守住‘钱袋子’”。农商银行相关负责人这样表示。



工作交流

深化普惠金融 推进“支农支小”

作为服务“三农”的重要金融力量,近年来平湖农商银行着力提升普惠金融服务能力和服务覆盖面,在日渐激烈的金融市场竞争中站稳了脚跟,从而实现了高效发展。为进一步加快发展步伐,笔者认为可继续从以下几方面着手,深入推进“支农支小”,促进全行可持续发展。

找准战略定位,制定发展规划。要想将自身打造成为一流的“普惠金融标杆银行”,找准方向是前提,立足本土、回归本源、专注主业是关键。对于普惠金融这张“大蓝图”,需要合理进行规划和分解,不断细分成切合自身发展实际的小目标,分阶

段、分步骤制订具体措施,一步一个脚印将“规划图”变成“施工图”,把“时间表”变成“计程表”;将员工进行分类和分组,并按人头进行任务分配,按照规划时间节点和任务目标,有序推进普惠金融落地生根;有计划有目标地进行“精准营销”,将网格化营销运营到“三扫四进”中(扫街、扫村、扫户、进社区、进企业、进学校、进乡村)。

找准服务对象,加强队伍建设。作为乡村振兴、服务“三农”的主力军,农商银行应坚定地将农民和小微客户作为自己的服务对象;以“扩户增面”为原则,重点从客户群体、贷款额度和放贷效率三方面下手,将服

务重心下沉,深挖本土市场,不断维护老客户,拓展新客户。同时,要以“股权分红+善治积分”为契机,通过对信用村、信用户展开“全覆盖式”的调查,上门进行金融需求询问,主动将农商银行的存贷款、理财、电子银行和金融常识送到客户家门口、店门前。

找准创新突破,满足金融需求。农商银行要做深做实做细普惠金融,就必须在产品和服务的创新上寻找突破口,真正做到“产品跟着市场走,服务跟着客户走”。在产品创新上,不仅要做到满足不同客户群体的需求,更要做到高效便捷,实现化繁为简,用最短的时间发挥最大的价值。

比如:对于中小微企业要通过依靠政策、减费让利、授信额度、资金快速到位等方式,解决其难题并获得信任;对于老年群体要通过实惠的活动,吸引他们前来办理定期存款;对于外出务工的群体要通过电子银行、手机银行、微信银行等新媒体提供方便快捷的对接渠道,以微信群、微信朋友圈、抖音、微博等方式进行金融知识和存贷款产品的介绍与宣传,不断满足他们对金融服务的需求。在服务创新上,要做到“三个一”,即一次性办结、一次性完成、一站式服务,真正打通农商银行服务的“最后一公里”。 ■通讯员 陆文博

打造服务品牌 提升服务品质

金融业的竞争,是一种信誉的竞争,服务的竞争。谁的信誉好,谁的服务好,谁能更适应顾客的需要,谁就能占领更多的市场。

银行服务体现的是银行管理水平的高低,孕育着银行本身的文化 and 员工的精神风貌,展现在公众面前的是一种品牌。那么如何实现这个目标呢?笔者认为,银行作为服务行业,服务是立行之本,只有不断增强服务意识,转变服务观念,强化服务措施,从服务质量、服务手段、服务内容、服务态度、服务环境等方

面入手,狠抓优质文明服务,形成“大服务”的格局,才能提高优质文明服务的整体水平。

服务是一种管理。优质文明服务水平的提高必须依赖于严格、规范、科学的管理,严格规范的管理又能促进优质服务水平的提高。优质文明服务的好坏,体现着一家银行管理水平的高低。因此,银行在实施优质文明服务战略过程中,应严格依靠管理制度。包括岗位规范、统一着装、仪表举止、文明用语、电话用语等,这些都必须形成制度,成为员工的行为准

则,严格执行。

服务是一种文化。银行构建服务文化体系包括员工要有爱岗敬业的服务精神,要有以服务为本的道德观、价值观,要有无私奉献、团结奋进的互帮互助和艰苦奋斗的务实精神,以及因此而产生的“一条船”思想和身为银行员工的自豪感等。这种有行业特色的企业精神,可以使银行员工树立风险意识和效益意识,从而充分发挥这种服务文化的激励作用。

服务是一种精神。银行文明优质服

务活动的核心内容,是引导职工树立一种正确的价值观念、职业道德、敬业精神,以行兴我荣、行荣我荣为服务理念,以信誉第一、优质服务、廉洁守法为职业道德规范标准。确立和完善员工的服务意识和服务行为,树立客户第一、主动服务、整体服务的观念。文明优质服务活动是一项长期的系统性工程,从领导到员工,从一线到二线,从经营业务到内部管理,从行里到行外,都要相互配合协调,使企业的经营目标转化为人的自觉行动。

■通讯员 郑伟栋