

截至3月底,淇县农村信用合作联社

各项存款余额突破60亿元

本报讯（记者 汪丽娜 通讯员 罗一清）今年年初以来，淇县农村信用合作联社抓住存款黄金时期，早谋划、重落实，搭建五大平台，加大组织资金营销力度。截至3月底，该联社各项存款余额突破60亿元，达60.18亿元，较年初增长9.21亿元，完成省联社下达目标计划的131.57%。

搭建营销平台，科学谋划部署。该联社严格落实“稳、严、实、细”和转观念、强管理、练内功、树形象的“444”工作总要求，制订详细的营销活动方案，并聘请辖区9个乡镇（办事处）的18名党政干部担任廉政督察员和服务督察员，177个行政村的354名村委干部担任廉政监督员和服务监督员，夯

实农村市场基础。他们还积极组织员工进街道、进农村、进企业宣传营销。

搭建竞争平台，营造争先氛围。该联社制订首季开门红业务竞赛活动实施方案，强化激励考核，形成人人身上有责任、件件工作有回声的良好工作氛围。他们细化员工绩效考核评比内容，调动每位员工的积极性，汇成合力，形成战斗力。同时，设立机构业务部，加强对公存款维护，专人专职管理。该联社还开展了“比一比”活动，各网点每日在微信交流群里交流先进做法，营造竞赛氛围，激发员工斗志，提高竞争意识。

搭建宣传平台，激发存款热情。该联社高度重视宣传工作，相继举办通讯员培训班、征文比赛、演讲比赛等活动，培养宣传人才，挖掘基层先进人物、典型事迹，营造“比、学、赶、超”氛围。他们还抓住春节等节日时机，开展手机银行抽奖和社火表演等营销宣传活动。该联社在各乡镇、城区街道、繁华路段，悬挂了宣传横幅1600条、印制宣传彩页10万份、海报2.5万份、对联12万套，进一步扩大了影响。

搭建服务平台，树立良好形象。该联社加强员工技能培训和营销能力培训，强化宣传营销策略与技巧，提高“享档档”“周周赚”等存款产品的认知度，提升营销专业化水平和营销成功率。全

辖区网点以“扮靓网点、提升服务”为主题，通过美化、亮化内外环境，打动、吸引客户。他们还摒弃“坐门等客”的惯性思维，主动出击，深入开展“三送”活动，上门送礼品、送服务、送资金，树立服务“三农”的良好形象。

搭建督导平台，保障制度执行。该联社坚持实行领导班子和机关部室包社制度，机关各部门深入基层，及时帮助基层解决问题，加大服务监督力度，强化规范化服务意识。他们还建立工作台账，明确任务完成时限，为存款余额突破60亿元的实现提供了有力保障。

辖区网点以“扮靓网点、提升服务”为主题，通过美化、亮化内外环境，打动、吸引客户。他们还摒弃“坐门等客”的惯性思维，主动出击，深入开展“三送”活动，上门送礼品、送服务、送资金，树立服务“三农”的良好形象。

搭建督导平台，保障制度执



农行山城支行工作人员识破信用卡骗局 让市民免遭损失

本报讯（记者 汪丽娜 通讯员 白玉洁）“有人利用我们的身份证办理了农行信用卡，并且没有按时还款，造成5万多元的透支逾期。”近日，两位市民慌慌张张地到中国农业银行山城支行咨询信用卡业务，他们表示由于别人冒用他们的身份证办理信用卡且长久未还款，司法机关打电话催他们还款，并称如不还款到指定账户还会起诉他们。

山城支行大堂主任胡建春了解情况后冷静安抚客户情绪并查询客户在农行办理的账户和合约，发现客户并未开立农行信用卡，所谓的逾期欠款更是子虚乌有。胡建春判断这是一起伪装成司法机关办案人员的电信诈骗案件。

“犯罪分子往往通过半威胁半哄骗的方式，诱骗客户向所谓的‘安全账户’存款，从而骗取客户资金。”经过胡建春耐心劝解和详细解释，两位市民终于放下心来。他们表示，通过这件事他们对防信用卡诈骗知识有了一定的了解，以后一定会提高警惕，再有任何疑问会第一时间来银行咨询。

“尽管近年来社会打击电信诈骗的力度不断加强，但电信诈骗案件仍屡见不鲜，特别是个别客户对银行业务不熟悉和对司法机关的畏惧心理给了犯罪分子可乘之机。希望市民下次遇到这种情况能第一时间前往银行进行核实。”农行鹤壁分行工作人员表示，此次诈骗事件的成功堵截，反映出农行风险防范能力在不断提升，一线员工具备较强的风险防范意识和能力。



在第三届中国鹤壁樱花文化节期间，中国建设银行鹤壁分行开展了“活力建行，寻找‘樱花节’最美瞬间”摄影大赛，为市民提供免费冲洗照片、送矿泉水等服务，向市民介绍建行龙支付、微信银行、快贷分期等产品，受到市民好评。 姬闻钊 摄

洛阳银行鹤壁分行

开展礼仪培训 塑造文明形象



洛阳银行鹤壁分行员工正在接受礼仪指导。 张钢锁 摄

本报讯（记者 汪丽娜 通讯员 王丽君）4月6日晚，洛阳银行鹤壁分行邀请郑州银雁金融配套服务有限公司培训师对员工进行了礼仪培训，进一步规范了员工文明礼仪行为。

“我们银行一直以来十分注重培养员工的综合素质。通过此次礼仪培训，进一步提高了员工对服务礼仪的魅力和重要性的认识，提高了员工文明礼仪素质。”洛阳银行鹤壁分行负责人表示。

“女士妆容宜淡雅，男女着装以职业套装为宜。”在培训过程中，培训师首先讲解了仪容仪表、礼节仪态、接待礼仪等方面的知识。在礼节仪态方面，培训师从表情、站姿、

坐姿、走姿、蹲姿、引导、握手、鞠躬、递送名片等方面进行了细致讲解。随后，培训师对员工的站姿和欢迎礼进行了示范指导，进一步规范了员工文明礼仪行为。

“我们银行一直以来十分注重培养员工的综合素质。通过此次礼仪培训，进一步提高了员工对服务礼仪的魅力和重要性的认识，提高了员工文明礼仪素质。”洛阳银行鹤壁分行负责人表示。

加强合规文化建设 构建农信“钢铁长城”

□杨文献

为了牢固树立防范风险管理理念，推进风险防控机制建设，切实将重业务发展、轻风险控制、重业务能力、轻思想教育、重业务考核、轻道德培植的扭曲观念转变过来，浚县农村信用合作联社通过学习培训、合规考试、演讲比赛、风险管理等形式，加强合规文化（根据巴塞尔协议规定的合规风险衍生出来的关于银行如何规避此类风险的管理方式的一种界定）建设，促进合规体制正常运行，构建了齐抓共管的农信“钢铁长城”。

转观念，突出“转”。要让员工从思想上重视合规的重要性。一是制订教育培训学习计划，全员参加学习，每周固定周二为中层干部集中学习日，周四为机关全体干部员工、基层信用社员集中学习时间，大家相继观看了《在路上》《长征》《插翅难逃》《打铁还需自身硬》等警示教育片，学习了上级会议精神，提高了广大干部员工的抗腐蚀能力。二是每月分期分批组织全员进行闭

卷测试，开展了《银行业从业人员行为守则》《金融机构从业人员三十个严禁》《河南省农村信用社会员工违规行为处理办法》等考试，并定期在全县通报考试成绩，规范了全体员工合规履职行为，提升了员工对合规的重视程度。三是增强员工职业道德与法制观念，通过举办“职业道德常驻我心、合规操作与我同行”演讲比赛、“与法同行、合规经营”法律知识考试等，增强了员工的社会责任和家庭责任，将合规文化根植于心。

强管理，突出“查”。积极开展员工行为排查、柜面操作业务排查、不稳定因素排查、大额存取业务排查等，层层落实全面风险排查活动并将风险排查责任进行了分解。一是加强合规检查，增强制度执行力。每月不定期、不定网点采取“空降式”和非现场形式的突击检查，增强了员工自律行为。二是加强内部管理适时督导，建立健全制约机制，加强大额交易和可疑交易管理工作，利用现场检查 and 监控检查监督操作人员违规行为，提高全辖农信社防范内部

风险能力，努力制止或减少各类案件发生。三是开展信用风险排查。严格执行贷款管理制度要求，做实风险底数，加快风险管理水平建设，从源头上有效防止不良贷款反弹，降控并举，落实不良贷款责任管理。四是借用外部检查、内部审计等工作，审计中心查出相关问题，积极督促相关部门按照有关规定和要求进行整改，加大对违规违纪人员的责任追究力度。近年来，浚县联社相继对10名违规违纪人员进行了纪律处分处理，经济处罚54人次，罚款金额3.8万元，真正实现了有章必依、违章必纠，起到了监督和震慑的作用。

练内功，突出“练”。一是制订全年培训计划和教育培训工作意见，通过以会代训、岗位大练兵等活动，激发员工勤学苦练的热情，营造比、学、赶、帮、超的学习氛围。二是举办多期培训班。为提高干部素质、打造一支优秀的中层团队，举办了“顶天立地做中层”培训班、“从优秀员工做起”培训班、信贷业务培训班、客户经理培训班、电子银行

业务培训班、通讯员培训班、消防安全培训班等各类业务类培训班45期，累计培训1655人次。三是每季度举办业务技能比赛，开展账证展评、消防演练、营业应急演练等活动，通过内练基本功、实践演练应急突发事件，提升了员工整体素质，为防范各类突发事件奠定了基础。

树形象，突出“新”。强化宣传，狠抓服务，内练素质、外树形象，品牌影响力进一步增强。一是开展3·15消费者权益保护，反洗钱，反假币，打击防范非法集资、金融诈骗等宣传活动，彰显企业的社会责任，树立了农信社良好的对外形象。二是通过外聘讲师促形象，内部督导促业务的方法，加大服务品牌形象建设力度。截至目前，举办了7期规范化服务培训，培训800多人次，规范了各区域的物品摆放、网点内外环境、柜员服务流程、大堂经理服务流程等。三是创新展业方式。由全体员工轮流担任主持，放开话语权，不同的视角和崭新的信息，为晨会注入了鲜活的生命力，参与者们也感受到了新鲜创意与员工的

个性，更好地促进了员工间的了解。

重视对外形象，履行社会责任，参与各种公益活动。一是参与并冠名当地政府、宣传部组织的最美浚县人评选活动，积极参与民俗文化节服务活动。近年来，浚县联社志愿者共参与志愿服务600多人次。二是积极参加社会救助，帮助弱势群体。号召全体干部员工向受灾家庭李好英、患病少年刘宇博捐款近10万元；近年来向环卫工人、孤寡老人、留守儿童、贫困家庭捐款捐物价值数万元。三是做好贫困村的帮扶工作，浚县联社先后向王庄镇刘井固学校捐赠课桌及学习用品近百套、电脑桌椅30多套，向新镇镇双鹤头村委捐赠会议桌椅50多套；向王庄镇的王庄集北街村、王庄集南街村、北王庄村的贫困家庭捐助大米、食用油，向小河镇饭店村贫困家庭捐助棉被等生活用品。通过一系列公益活动，树立了浚县联社良好的对外形象，社会认可度得到持续提升。

（作者系浚县农村信用合作联社理事长）

工行二手个人住房贷款：

房龄超过20年也能贷款

本报讯（记者 汪丽娜 通讯员 柴亚南）“我买了一套二手房，有点儿旧了，房龄超过20年。我想贷款，不知道行不行。”“您可以来我们工行办理！只要您具有完全民事行为能力，年龄在18周岁至65周岁之间，有良好的信用记录和还款意愿，您就能申请我们的住房贷款。”4月11日，中国工商银行鹤壁分行个贷中心经理王卫东和市民何先生讨论起二手房个人住房贷款业务。

王卫东介绍，工行二手个人住房贷款是指贷款人向借款人发放的，用于购买售房人已取得房屋所有权证、具有完全处置权利、能在二级市场上合法交易住房的贷款。

“二手个人住房贷款除具备一手个人住房贷款的所有特色优势外，还具有房龄不受限制的特点，

而且二手个人住房贷款额度最高可达成所购房屋市场价值的70%。”王卫东透露，这款贷款期限最长30年，不能超过抵押房产剩余的土地使用权年限，借款人年龄与贷款期限之和不得超过70年。两个及以上共同借款人借款的，可按照满足贷款条件中年龄较小的确定贷款期限。

“对于在我们银行办理二手房贷款的买卖双方，工行能提供优质的交易资金监管服务，确保交易资金安全。”王卫东表示。

“我们的放款也很灵活、及时。”王卫东介绍，“在您提供有效阶段性担保或办理交易资金监管的前提下，工行可在办理抵押登记手续前发放贷款。”

“太好了，有了这个贷款我就能放心买房了。”何先生高兴地说。



截至4月5日,中原银行鹤壁分行

个人住房按揭贷款余额较年初增亿元

本报讯（记者 汪丽娜 通讯员 董西立）今年年初以来，中原银行鹤壁分行持续落实围绕房、车两大民生主题开展业务营销，截至4月5日，个人住房按揭贷款余额5.75亿元，余额新增突破亿元，较年初新增1.03亿元。

面对房地产市场调控等，该行积极调研、研究对策，实现了按揭业务的快速增长。他们定项目、定方案、定人员，对市场楼盘进行走访调研，明确重点发展项目，并结合项目进展制订有针对性的服务方案，安排专人跟进营销，明确营销任务，每周督导进度，切实提

高了业务份额。

为切实提高客户体验，该行行长组织召开业务座谈会，针对业务办理的每个环节合理简化流程，实行限时服务，提升业务办理效率，赢得了市场的好评。

为提高全员主动营销的积极性，该行制订首季开门红竞赛活动方案，将项目营销作为一项竞赛活动来开展，鼓励员工对房地产开发商、二手房合作中介开展精准营销。仅一季度营销楼盘授信额度就达1.2亿元，营销合作中介涵盖全市知名中介机构，为按揭业务的增長提供了支持。

邮储银行山城区支行：

为行动不便老人上门服务

本报讯（记者 汪丽娜）“您行动不方便，我们上门来服务。”4月5日，邮储银行山城区支行行长张玉芳陪同柜员石伟伟，携带移动设备，为久病不能行动的陈老太太提供上门服务，老人及家人对此表示感谢。

原来，陈老太太的原单位有一笔钱需要转到她的账户。已经80岁高龄的陈老太太久卧在床，行动不便。由于之前账户由陈老太太的家人代为办理，而现在的规定是代理人的账户必须由本人亲自激活，才能办理存款、取款等业务。这可难倒了陈老太太的家人：“难道要把老人抬到银行办理业务吗？”

了解到老人的情况以后，邮储银行山城区支行的工作人员积极跟客户家人沟通，主动告知客户家人：“我们会以客户为中心，根据你们的实际情况，提供特殊服务，帮助你们解决问题。”于是，就出现了开头的一幕。在张玉芳和石伟伟的操作下，陈老太太的账户被激活了。陈老太太的家人非常高兴：“谢谢你们，我们非常满意。”

“在日常工作中，我们不断加强服务意识，提升服务技能，切实本着以客户为中心的服务理念，我们还会继续为客户提供更加人性化的优质服务。”张玉芳接受采访时表示。

淇县中原村镇银行举办主题演讲比赛

18位选手展风采

本报讯（记者 汪丽娜 通讯员 闫婷）为迎接五四青年节，调动员工工作热情，丰富员工业余生活，4月10日晚上，淇县中原村镇银行在高村支行举办“‘双十’要实现，我要怎么办”主题演讲比赛。此次比赛共有来自机关、支行的18位选手参加。

本次比赛共设6名评委，评委从演讲内容、语言表达、仪容仪表、综合形象等方面对选手进行评分，全程公平、公开、公正。比赛中，18位参赛选手自信、大方，表现出色，他们紧扣主题，围绕该行制订的“双十”目标，结合自身岗位实际，用生动的语言，声情并茂地讲述了为实现“双十”目标，自

己的工作计划以及如何做、怎么做，选手们流畅清晰的语言和激情高昂的精神风貌博得现场观众的阵阵掌声。比赛展现了该行员工立足本职、爱岗敬业、奋发向上、锐意进取的精神风貌。

经过紧张的角逐，业务部孙佳以贴合实际的经历、铿锵有力的语言荣获一等奖；段中华、郑晓胜荣获二等奖；史冬格、刘亚茹、胡馨月荣获三等奖。

“本次演讲比赛进一步激发了广大干部员工砥砺奋进、共克时艰的勇气和斗志，在全行形成了坚定信心、克难制胜创佳绩的浓厚氛围。”淇县中原村镇银行董事长王旭辉表示。

