

# 周口农行零售业务以转型促发展取得实效

**本报讯** 近年来，周口农行牢固树立零售业务战略基础地位，在全行做产品、做账户、做客户、做服务，持续推动零售业务在深化转型中实现发展，取得显著成效。2014年，该行个人资金存量288.03亿元，同比净增29.34亿元，存量市场份额和增量市场份额分别为50.27%、53.38%，居同业第一位；个人加权贵宾客户增长16470户，销售理财产品204.22亿元，新增电子银行28.3万户，新发信用卡8291张。

抓组织，强力推动网点转型。该行将零售业务转型作为一把手工程强力推进，多次召开两级行一把手参加的推动会议，统一干部员工思想认识，全行上下形成了聚焦零售、持续转型的导向和氛

围。成立文明标准服务领导小组，由一把手任组长，强力推动文明标准服务的提升。聘请培训公司专家驻点开展网点6S定位管理、文明标准服务导入培训，同时抽调分支行内训师跟班学习，汲取第三方公司先进理念，固化提升系统内训师的水平。对转型网点统一配备电子显示器、A4展示架、收纳盒、线夹、儿童锁、集线盒等必备物品，制定出台《网点服务达标创建及“6S”管理推广工作验收检查方案》和《文明标准服务考评办法》，优先配齐配强各渠道和核心岗位人员。市县行内训师对导入网点，不定期开展现场检查和非现场检查，排查、总结存在的问题，并把问题分发到各支行、各网点、各员工，强化考核监督。

抓活动，全面激发员工热情。该行围绕综合绩效考核，明确核心指标，不断细化、调整考核方案，加大对基层的倾斜、考核力度，按月考核，按季兑现，持续提升基层网点、员工的活力和积极性。出台专项产品营销方案，依托目前农行机构多、产品全、品牌硬的优势，在对私理财、电子银行、保险、储蓄存款、个人贵宾客户发卡等领域，组织开展县域产品营销竞赛活动，积极挖掘同业个人优质客户。对外通过广播、电视台、报纸等渠道循环播放产品宣传片、宣传海报，扩大产品影响力；对内推广精细化管理、限时办结、流程再造等模式，不断提升业务办理效率和水平。

抓维护，持续提升客户体验。该行

通过分包支行、帮扶网点、协助管户、开展客户活动、组建多条线后台智囊团、提供多样化增值和定制服务等，为营销维护贵宾客户提供支撑。2014年，该行为某大型集团设计、定制了高收益理财产品，在全省开创了以收益高、稳定性好、灵活性强的私人银行产品满足高端客户理财需求的先河。梳理、规范财富中心、支行和网点不同层级对个人贵宾客户服务和维护的对应范围和基本流程，分支行联动对钻石卡客户开展现场庆生拜访。在对客户进行分层维护的基础上，逐步推广金卡及潜力等中高端客户的分层维护和客户提升模式，以增强潜力及以上客户的忠诚度、贡献度、产品交叉销售率和升级达标率。（吴建明）

## 周口农行关爱青年员工成长

**本报讯** 近年来，一批大学生陆续被分配到农行周口分行工作，并在工作中发挥了积极作用。为了进一步健全完善青年员工成长成才计划，使青年员工早日成为业务骨干，周口农行积极探索青年员工培养方式，以岗位培训和业务实践为抓手，积极搭建青年员工成长和展示平台，不断完善培养机制，有效地促进了青年员工成长。

加强思想教育，引导观念转变。新入行员工都是刚从“象牙塔”来到农行，个性强烈，职业定位还很模糊。针对这一特点，该行从夯实思想入手，利用一周的时间，对大学生集中进行培训。该行行长亲自为大学生做了《修身与立业》的讲座，引导青年员工树立正确的人生观、价值观，积极应对工作中遇到的困难，始终保持旺盛的工作激情。同时，该行在内部经管网“员工天地”栏目设立“青年员工”专栏，刊登青年员工的稿件促进学习交流，并开展专题讲座、演讲比赛、读书观影心得评比等活动，传播正能量。

提升业务技能，助推能力进阶。为协助青年员工尽快胜任岗位，该行年初召开了青年员工座谈会，了解青年员工需求，认真听取青年员工意见和建议，针对不同岗位员工实行分类施策岗位培训。对新入行员工重点讲解新制度、新规章、新产品，对人行二年以上的青年员工着重培养操作技能和服务水平，提升综合业务素质。同时，该行不断完善“导师制”培养方案，实行“一对一、手把手、心贴心”的指导帮扶，对青年员工进行灵活高效的岗位练兵和技能培训，在柜台业务比赛中，专门设立青年组，促进青年员工才干增长。

采取多种手段，培养复合人才。一方面，该行积极组织青年员工参加银行从业资格考试、上岗资格考试、会计证考试等资格证书考试，对取得资格的，给予表彰。另一方面，除了抓好一般性业务知识技能培训，还把网络工具使用、公文写作知识、口头表达能力等内容纳入青年员工综合能力素质培养。同时，该行还切实做好县城青年英才培养工作，制定公开选拔方案和培养计划，对进入青年英才培养的20多名大学生有计划地进行多岗位的培养锻炼。（陈怀立 彭涛）



1月22日，周口农行召开党委中心组学习（扩大）会议，切实把大家的思想统一到农业银行加快构建改革发展新常态的战略部署上来。图为党委中心组学习（扩大）会议现场。

## 周口农行“四到位”扎实开展“春天行动”

**本报讯** 周口农行抢先抓早“春天行动”综合营销，以“四到位”确保“春天行动”扎实开展。

奋斗目标确立到位。在充分对接省分行目标计划，征求各层面意见建议的基础上，确立各项存款提速发展、资产业务稳步推进、中间业务收入结构进一步优化、资产处置实现突破、客户基础进一步提升夯实、基础管理水平大幅提升的首季奋斗目标，并把任务计划分解细化到月、到旬、到周、到日，到支行、到网点、到营销团队、到每个员工，强化责任意识，明确营销职责，确保营销效果。

发展措施明确到位。确立全员做客户、做账户、做产品、做服务的发展

思路。以金卡以上贵宾客户为重点，抓源头、抓市场、抓份额，打响零售业务“提升战”；围绕对公存款增量市场份额保二争一、对公日均存款完成计划目标，打响对公业务“突围战”；按照巩固基础、弥补短板、创新挖潜、做实做强的思路，打响中间业务“竞争战”；以上规模、调结构、增效益为目标，打响三农业业务“稳增长”；实施“班子工程”、“全员工程”，打响资产处置“翻身战”。

激励机制带动到位。结合综合绩效考核办法，强调业务综合均衡发展，突出考核的综合性；对存款突出日均增量考核，设立个人和对公存款“上台阶”奖，突出指标的贡献度；对一季度

省分行要求重点发展的产品、该行需要重点发展和短板产品重点计价，突出计价的导向性；拿出专项绩效工资，直接对营业网点进行“穿透式”奖励，突出对基层一线的激励。

保障措施落实到位。全辖14个支行统一时间、统一品牌、统一形象，统一主题，集中资源开展网点阵地宣传、社会宣传；落实好“赢在大堂”策略，合理调配好网点人员，开足营业窗口，抓好“神秘人”暗访检查；落实好领导包点督导机制，做好对各支行的业务监督检查，对核心客户流失、重点业务落后的支行行长和主管行长启动问责机制。（彭涛）

## 周口农行以“六进”促业务发展

**本报讯** 近年来，周口农行持续开展进机关、进企业、进社区、进街道、进学校、进门店的“六进”综合营销活动，有力地推动了各项业务发展。

该行调研掌握区域内经济概况、特色产业、金融需求等信息，结合本单位业务发展重点及规划、网点、电子渠道分布、产品种类、服务能力等基本情况，组织人员绘制金融生态图谱，持续推进客户基础建设。根据金融生态图谱，筛选确定了28个机关、36个高档社区、46个商区作为全行营销拓展的重点目标，并举办了100多场产品展示、普及金融知识活动，不断壮大客户群体。该行收集、整理和分析客户信息，并在全辖营业网点建立客户档案，将拟营销的客户分解到每个营业网点和客户经理，做到营销计划、营销人员、营销对象、营销举措、营销结果“五落实”。

为科学指导营销活动，该行制定完善了《“六进”营销指南》，确定了标准化服务模式 and 营销模板，帮助营销人员根据客户类型有针对性地推进各项营销活动，提高客户落户率和产品使用率。近

期，该行一客户经理到某集团公司走访过程中发现该公司即将到账一笔5亿元左右的资金，立即为客户量身定制了包括资产配置建议、专享理财计划和私人金融服务等在内的“一揽子金融服务”，并将6名企业高管营销成该行私人银行客户，据统计，仅这一项业务就为该行新增存款3亿元、理财2.8亿元。

为发挥典型模范的示范带动作用，该行组织了“六进”营销案例进行分享交流；定期对“六进”综合销售情况进行总结验收，评选先进单位、先进个人。在考核激励方面，该行出台专项考核办法，匹配专项营销费用，并实行按旬考绩、按季通报，建立市行部室挂包支行的督导制度，形成了上下互动、条线配合、整体推进的营销格局。

通过组织开展“六进”综合销售服务活动，周口农行夯实了客户基础，取得了显著成效。截至2014年末，该行新开立账户69.38万户，拉动存款增长30.8亿元，存款存量、增量市场份额居当地四大行第一位。

（吴建明）

## 周口农行铺筑惠农之路

**本报讯** 为支取儿子汇来的生活费，家住鹿邑县郑家集乡的留守老人刘大爷，过去常常需要往返两个小时到县城里取款。但今天，他却走到了村口的农家超市里，掏出农行惠农卡方便地取出了200元现金。“以前为了取孩子汇来的钱，我这个老头子得跑到20公里外的县城，路程远不说，还不安全。农行为我办理了惠农卡后，我再也不用来回折腾了！”刘大爷拿着刚取出的钱，乐呵呵地说。

惠农卡带来的便利，是周口农行开展惠农服务的一个缩影。针对农村金融网点不足、金融服务设施普遍匮乏的现状，周口农行以惠农通为依托、以惠农卡为载体、以电子渠道为平台，千方百计为农民提供足不出村、方便快捷的基础金融服务。

据悉，该行按照“因地制宜、稳步推进、注重实效”的原则，与当地商务、卫生、移动、烟草等单位开展合作，通过“惠农卡+惠农通+乡村卫生室”、“惠农卡+

惠农通+超市”、“惠农卡+惠农通+‘万村千乡市场工程’”三种模式，在各乡镇大力布设具有银行卡查询、消费、转账、更改密码、小额取款等功能的农行惠农服务点，建立健全“乡镇有网点、村级有专人、覆盖无死角”的农村服务网络，受到了广大村民的欢迎。

据了解，该行以全行88个营业网点和26个“服务三农工作站”为依托，实施集中连片经营，大力拓展ATM机、POS机、电子银行等支付渠道，形成一个全方位、多层次的新农保、新农合结算服务保障体系，积极为全市的新农保、新农合项目添薪加柴，提升科技结算水平。

截至目前，该行在县域及农村地区建设高端自助银行4个，设立惠农通服务点5945个，布设电子机具7089台，乡镇覆盖率100%，行政村覆盖率77.82%，极大延伸了农行服务链条，有效解决了金融服务“最后一公里”问题。

（吴建明）

## 扶沟农行紧抓政府处置非法集资机遇促增存

**本报讯** 年初以来，扶沟农行紧抓政府整治金融秩序，打击、处置非法集资活动有利时机，积极开展防范、打击非法集资宣传活动，引导公众资金回流农行，取得明显成效。截至1月26日，该行个人存款较年初净增1.05亿元，占全市农行增长总量的30.5%。

该行精心编写防范、打击非法集资16条标语，在县电视台、各营业网点LED屏以流动字幕形式不间断宣传，在各营业网点统一布放宣传展板，在县主要街道悬挂宣传标语，优选100辆出租车，进行后视窗流动字幕、灯箱产品海报宣传，多维度加大防范和打击非法集资活动宣传教育力度。该行还组成宣传营销小分队，深入到处社区、街道、民间融资重灾乡村，向民众散发防范、打击非法集资宣传单，通过自制的录音带进行大

喇叭宣传；借助个人贵宾客户答谢会时机，向客户深入讲解非法集资的特点、危害，引导他们树立正确的投融资理念，营造了远离和抵制非法集资的良好氛围，受到地方党、政部门和客户的一致好评。

为进一步促进民间融资资金回流，该行发挥全员服务综合力量，发挥团队的集体作用，尽力做好柜面优质服务。实施“赢在大堂”策略，各网点大堂经理不间断在岗，班子成员一半以上时间到网点跟班，配合做好大堂服务，网点主任保证80%的时间在大堂值班；合理调配好网点人员，保证所有人员在岗正常营业，所有窗口对外营业；尽量增加高柜数量，适当延长营业服务时间，减少客户排队等候时间；对办公机具定期维护，对损坏的及时更换，保证人休机不歇。

（郭振华 彭涛）

中国农

中国农

AGRICULTURAL BANK OF CHINA

聪明账

让闲钱“赚”起来

既能保证资金的流动性和灵活性，又能提高持卡人合理收益

产品特点（1-2-3）

1 个产品：聪明账是农业银行按照持卡人的要求，根据持卡人的资金使用的情况，灵活实现活期和定期存款互转，既能保证资金的流动性和灵活性，又能提高持卡人合理收益的账户理财服务业务。

2 个功能：自动理财——客户与我行签约后，系统将在日终按照约定内容将客户活期主账户上超过留存余额的部分，按客户指定的转存金额、存期自动转为定期子账户。便捷消费——客户在持卡消费时，如果消费金额大于卡内活期账户余额但小于卡内定、活期资金总额，系统将按照“后存先冻”原则，冻结签约卡中的消费金额超过活期金额的定期存款，为活期主账户提供一个等额消费额度。如果客户在日终前没有补足消费金额，则系统 will 自动部提或者销户冻结的定期存款。

3 个金额：留存金额——借记卡下活期主账户需保留的最低余额，以满足客户日常的交易需要；转存金额——指系统设定的借记卡活期主账户余额超过留存金额的部分，转存为定期存款的最低金额；消费额度——是指客户消费时触发便捷消费的条件。

举个例子：王女士持有农行金穗借记卡。卡上有3万元，平时用这张卡消费，也就用1万左右，由于资金有进出，总有约2万元用不到，但这钱又是活期的，划不来。于是，王女士到农行办理“聪明账”，约定留存1万元，转存2万元，转存为一年定期，这样一来，王女士的这张卡上有2万元能享受定期的利率收益，留存1万元用于日常消费。就算是一不小心刷卡刷超了，比如应消费1万的却刷了2万，也不要紧，只要在刷卡当天22:00前把多刷的钱补存进去，约定的2万依然享受定期收益。

温馨提示：

1. 留存余额：最低可为0。

2. 留存金额：最低留存金额为2000元人民币、400美元等值外币。

3. 便捷消费后：余额在当日22:00前补足消费金额并补足冻结金额。对于未按时补足消费金额，将导致持卡人无法使用消费了的部分。

大额消费 便捷消费

中国农

中国农

AGRICULTURAL BANK OF CHINA

基金定投

想成为百万富翁吗？

¥

为您量身定制的理财方式

每月投入200元，以预期年化收益8%计算，10年后你就能储备好孩子教育金、夫妻养老金！

小投入 大产出 积少成多 聚沙成塔

\*我们推荐长期定投、平滑风险。优秀基金的收益率远超8%，定投必胜有三招：坚持、坚持、坚持！

中国农

中国农

AGRICULTURAL BANK OF CHINA

今天，你QQ了吗？

QQ卡 厉害亮

中国农业银行首张芯片电子钱包功能终身免年费借记卡耀世呈现

特色功能：

■终身免年费。

■MINI异形卡，支持电子钱包功能，可用于Quick闪付Pass，方便省时。

■同城本行范围内提取超额还款免取现手续费。

■免费享受财付通VIP2会员权益，专享财付通渠道手机话费充值96折。

■免费领取精品QQ秀，自动升级点亮QQ面板图标，通过财付通或快捷支付购买QQ币可享受93折优惠。

■免费享受财付通会员合作商户联合VIP权益。

■专属“QQ联名卡积分兑换专区”，腾讯好礼随心换。

■绑定微信，还有时尚打折消息推送，美食、电影、购物，High起来。

金穗QQ联名IC借记卡，全国首张网络版芯片卡。首张象征“财付通会员身份”的QQ卡，首张微信电子信用卡。首张异形精刻QQ卡，产品共设一大一小两款卡面，均可实现网络支付和电子现金功能，为您提供便捷、更贴心的金融服务。如何申办，详询银行工作人员。