



农商银行转型正当时

■本刊办

转型,在当下是流行词。百度释义:转型是指事物的结构形态、运转模型和人们观念的根本性转变过程。如企业的成功转型,就是决策层按照外部环境的变化,对企业的体制机制、运行模式和发展战略大范围地进行动态调整和创新,将旧的发展模式转变为符合当前时代要求的新模式。

由此,企业转型是为适应外部环境而引发的,我们农商银行也不例外。当前,随着中国经济进入发展方式转型和结构调整的新阶段,GDP增速回落限制了银行资产规模扩张能力,银行业发展所面临的形势也发生着深刻的变化。利率市场化步伐的加快,使农商银行依靠息差为主要收入来源的盈利空间受到进一步挤压;监管政策趋严、金融脱媒持续演变、有效需求不足、同质化竞争日趋白热化、存款保险制度实施,资本市场“回暖”,互联网金融快速发展,使农商银行传统存、贷款业务增长面临较大的压力;在实体经济去产能、去库存、去杠杆的痛苦调整过程中,农商银行把控业务风险的压力明显增大。总之,在银行存贷利差收窄、盈利增速放缓、不良贷款持续暴露、风险逐步显性化的经济金融新常态下,农商银行发展面临着极大的挑战。市场竞争进一步加剧,迫切需要农商银行通过深入推进转型,提高创新发展能力和竞争实力。监管政策的日趋严格,也要求农商银行通过转型升级,走

资本节约、良性平稳的发展道路。因此,农商银行的转型升级已是势在必行。

转型发展关系到农商银行的可持续健康发展。只有主动求变,求通,大力推进转型,不断提升综合竞争力和服务实体经济的能力,才能实现可持续发展。当前,新昌农商银行转型发展已经启动。已制定了中长期发展战略,确立了“日新其德 融昌万家”的企业愿景,以“惠农利民,助企兴商”为企业使命,深入服务农村和社区。在内部控制上,进一步健全现代企业制度,实施以经济资本管理为核心的全面风险管理。在经营管理上,以普惠精神为引领,深推社区银行转型建设,着力构建大零售的业务结构;以质量效益为目标,全面实施精细化管理,着力构建可持续发展的经营模式;以客户需求为中心,实施差异化服务,着力构建高效的服务体系;以互联网技术为核心,力推科技信息重点项目建设,提高管理和服务手段的技术支撑。通过转型发展,将新昌农商银行打造成为现代社区银行典范。

“涉浅水者得鱼虾,入深海者获蛟龙。”有理由相信,凭着农商银行团队科学的战略思维,凭着扎实的发展底蕴,凭着农商银行“激情、创新、诚信、责任”的企业精神,新昌农商银行的转型升级指日可待。



《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 张洁英 王卫东

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

农商银行转型正当时 / 本刊办

信息直递

4 人民银行杭州中心支行行长殷兴山到新昌调研 / 杨杰 陈方永

5 绍兴办事处主任林雨青一行来新昌农商银行调研指导
/ 办公室 杨可可

6 新昌农商银行召开2016年度工作会议 / 办公室

7 新昌农商银行科技金融服务中心大楼项目建设顺利
/ 保卫保障部 陈永丰

8 新昌农商银行邀请金融专家为山城把脉 / 办公室 杨可可

8 新昌农商银行ATM进入无卡存取款时代 / 个私金融部 黄海

9 新昌农商银行理财业务规模突破10亿大关 / 个私金融部 章攀攀

9 新昌农商银行华数及交通违规罚款代收业务上线 / 信息技术部 陈晟

10 新昌农商银行推出“聪明小当家”理财产品 / 城中支行 吕博

10 营业部成功发放第一笔个人住房按揭贷款 / 营业部 杨舒

经营动态

- 11 新昌农商银行“税银贷”开辟中小微企业融资新途径
/ 公司金融部 俞章英
- 12 新昌农商银行“三步走”全面启动厅堂营销和交叉营销
/ 个私金融部 高洁
- 13 新昌农商银行让“小微专车”开进千家万企
/ 合规管理部 盛新燕
- 14 走出去 请进来 坐下谈
——城中支行网格化走访进行中 / 城中支行 吕婷
- 14 新昌农商银行“学、诺、评”由浅入深促廉政
/ 办公室 王晓莉

普惠金融

- 15 老年无忧养有乐
——新昌农商银行“养老乐”贷款深受欢迎
/ 个私金融部 王卫东
- 16 新昌农商银行“1+1+1”普惠校园金融
/ 儒岙支行 石爽娜
- 17 最美丽人 最惠主妇
——新昌农商银行“三八”妇女节活动集锦
- 18 与客户一起维权
——新昌农商银行开展3·15金融消费者权益日活动
- 19 开学献礼 普惠金融 / 城西支行 王鑫 丁美庆
- 19 城西支行上门签约 方便百姓缴水费
/ 城西支行 邵婷媛

财经瞭望

- 20 财经信息

理论思考

- 24 新昌农商银行的文化自觉与使命 / 赵学夫
- 26 浅谈农村金融机构公司业务投行化
/ 投资银行部 张洁英
- 30 微信红包引发的启示 / 回山支行 俞成锋
- 33 新昌高铁开通给我行带来的机遇 / 营业部 潘能

五星服务

- 35 谈谈“言下之意”的语言禁忌 / 营业部 赵碧蓉
- 37 五星服务标准化柜面实践 / 城东支行 陈少莲
- 39 有什么我能帮到您呢
——赴义乌国际商贸城学习有感 / 澄潭支行 丁鼎
- 40 知客户所需 急客户所急 / 城西支行 杨茗茗

新农情怀

- 41 冬泳有感 / 审计部 吕月芳
- 42 村中的水井 / 回山支行 俞成锋
- 43 北京游记 / 城中支行 杨炜
- 44 别样精彩
——琼台仙谷与龙穿峡游记 / 审计部 杨玲君
- 45 欲取得成功 先战胜自己 / 城中支行 李轶罕

员工艺苑

- 46 明清 潘洪钧 摄
- 47 写意花卉 何赛丽 作
- 48 春意 梁樱 摄
- 48 桃红含露娇欲滴 王卫东 摄

人民银行杭州中心支行行长殷兴山 到新昌调研

■杨杰 陈方永



3月29日,人民银行杭州中心支行行长殷兴山率调研组到新昌调研工作。新昌县委副书记严钢、绍兴中心支行行长陈隆、人民银行新昌支行行长陈彬、新昌农商银行董事长赵学夫及相关部门负责人等陪同调研。

调研组先后深入新昌农商银行基层网点澄潭支行、浙江达利丝绸有限公司等地了解金融支持中小企业发展和“三农”情况。在随后召开的座谈会上,严钢副县长介绍了我县的经济运行情况,赵学夫董事长介绍了我行在机构改革、支农支小、风险防范等方面的情况。听取发言后,殷兴山行长充分

肯定了新昌及新昌农商银行近年来的发展成绩。

殷兴山指出,农商银行定位明确,要始终坚持服务三农、服务小微企业的核心地位不动摇。在下一步工作中,农商银行要加强对组织架构、法人内部治理结构以及纠偏机制等工作的研究完善。

最后,殷兴山表示,人民银行将一如既往地指导金融机构改革创新上多做工作,并希望新昌农商银行继续做好支农支小工作,为地方经济发展作更大贡献。

绍兴办事处主任林雨青一行 来新昌农商银行调研指导

■办公室 杨可可

3月2日下午,绍兴办事处主任林雨青一行到新昌农商银行,调研支农支小工作情况和农商银行生态环境现状。新昌农商银行董事长赵学夫陪同调研并参加了座谈。

林雨青主任一行到新昌县大市聚镇,实地走访了新昌县利利红轴承有限公司、大市聚万丰轴承厂等轴承企业和姚卜丁村的花木种植户,研究了新昌县轴承行业的经营状况以及新昌花木行业的形势。

调研中,林雨青主任听取了新昌农商银行关于支农支小工作进展及对县域金融环境和轴承行业整体状况的认识等情况汇报,详细了解了新昌农商银行各项业务和管理政策在

支行的实践情况,分析了大市聚镇的总体金融环境。他充分肯定了新昌农商银行一直以来立足当地,服务城乡,支持“农”“小”,以实际行动推动地方经济发展所作出的贡献。同时要求,在当前经济金融形势复杂严峻的情况下,新昌农商银行要再接再厉,继续做深做细普惠金融,创新金融服务产品,推进银行转型升级。

林雨青主任一行还实地考察了新昌农商银行大市聚支行,走访了营业大厅和自助服务区,对该支行坚持以客户为中心,不断提升服务水平等特色举措表示充分肯定。



新昌农商银行 召开 2016 年度工作会议

■办公室

2月23日,新昌农商银行召开2016年度工作会议。全面回顾2015年工作,总结经验,表彰先进;分析问题,统一思想,部署2016年任务。

会上,董事长赵学夫回顾了我行在十二五期间的发展历程,分析了当前发展形势,展望了十三五发展前景。要求全体员工进一步树立信心,明确“做农做小、做精做专”的目标定位,把握错综复杂的经济形势,以更加认真的态度、更加务实的作风,切实抓好思想建设、制度建设、科技建设、队伍建设、业务建设、品牌建设和榜样文化建设,争取各项工作再上新台阶。

行长朱七五作了年度工作报告。报告指出,2015年,面对复杂严峻的经济金融形势,新昌农商银行紧紧围绕建设“精

品银行”这一战略目标,砥砺奋进,共克时艰,成功地经受了各方面的考验,实现了业务发展、管理提升、效益增长的良好局面。一年来,各项存款余额100.4亿元,比年初增加10.89亿元,增长12.17%;各项贷款余额68.56亿元,比年初增加7.3亿元,增长11.92%;社会形象稳步提升,缴纳税金7000多万元,连续五年获得县级机关部门(单位)工作绩效考核A类单位。2016年,新昌农商银行将继续坚持为“三农”服务的宗旨,坚持“小、微、散”的经营方向,重抓资产负债结构调整和资产质量改善,控风险、稳发展、转作风、促转型,稳中求进,提升管理,确保各项经营活动健康发展。





科技金融服务中心—鸟瞰图

新昌农商银行科技金融服务中心 大楼项目建设顺利

■保卫保障部 陈永丰

新昌农商银行科技金融服务中心大楼项目，位于新昌县高新园区庙前地村 2015 年 1 号地块。近期，现场一派忙碌景象，施工人员正在进行地面上第一层的钢筋混凝土框架结构施工。

新昌农商银行科技金融服务中心大楼项目是省重点项目，也是县十大服务业建设项目和县“十三五”重点实事项目之一。自去年 12 月 18 日奠基以来，进展顺利，预计到 2016 年 12 月份可完成大楼主体工程及部分装修。

大楼设计总层数 5 层，总高 26 米。总建筑面积 1 万 8 千多平方米。其中地上建筑面积 1 万 5 千多平方米，地下建筑面积近 3 千平方米。概算总投资近 1 亿元。

该项目建成后，新昌农商银行将于此打造一流的营业网点，建设大型会议中心、培训中心、档案中心及科技中心的综合性大楼。从而成为引领我行科技创新的坚实基础和促进各项业务发展的重要平台。

新昌农商银行邀请金融专家 为山城把脉

■办公室 杨可可

3月14日,新昌农商银行邀请对外经济贸易大学校长助理兼研究生院院长、国务院政府特殊津贴专家、经济学博士丁志杰作客新昌大讲堂,作“供给侧结构性改革与当前经济金融形势政策”专题报告。新昌县主要领导及各部门、乡镇(街道)负责人和部分规上企业代表听取了报告。

在当前经济生态环境不稳定的情况下,如何进一步落实普惠金融政策,加强政银企合作,构建多层次、广覆盖、可持续发展的普惠金融体系,是一个崭新的课题。报告中,丁志杰博士以供给侧结构性改革为切入口,对当前经济金融形势作了深入分析,对全国“两会”上的政府工作报告和“十三五”规划进行解读,并就新昌县如何防范金融风险提出了意见和建议。

他指出,经济增长的五大动力源是土地及自然资源、劳动力、资本、制度和科技创新,这需要我们的视觉从宏观转向

微观,关注市场主体、市场环境、企业治理,深化国企改革,让企业 and 市场成为经济发展的主力军。要正确理解供给侧改革,围绕解决重点领域的突出矛盾和问题,加快破除体制机制障碍,通过供给侧结构性改革来提高供给体系的质量和效率,进一步激发市场活力和社会创造力。

丁志杰认为,在“宏观政策要稳、产业政策要准、微观政策要活、改革政策要实、社会政策要托底”这一总体思路指导下,今年的货币环境有可能相对宽松。面对如今的形势,新昌要时刻关注国际国内宏观经济形势变化,准确把握发展的机遇,重点抓好去产能、去库存、去杠杆、降成本、补短板等五大任务,在产业转型升级、节能减排、公共服务和管理创新等重要方面进行系统谋划和深入思考,加快推进各个领域、各个层面的改革工作,使新昌在更高层次、更宽平台上快速发展。

新昌农商银行 ATM 进入无卡存取款时代

■个私金融部 黄海



2月22日至23日,我行跨平台ATM综合管理监控系统上线,在营业部锦绣分理处进行了试点,对ATM进行了升级。升级后设备增加了两个重要功能:无卡取款,无折存款。新功能的上线,改变了我行ATM取款需要银行卡,且只能受理银行卡的现状,进入了无卡取款、无折/卡存款的新时代。

客户只需成功开通我行手机银行,就可以通过“手机号+预约授权码+卡密码”三重安全验证实现ATM机无卡预约取款。而无折存款只需客户输入本行存折账号后,通过账户“姓名”核对就可实现交易。

下阶段,新昌农商银行将加强与信息技术部及设备安装维护公司的协作,争取尽快完成全行ATM设备升级工作,在全行范围上线无卡取款、无折存款功能。

新昌农商银行 理财业务规模突破 10 亿大关

■个私金融部 章攀攀



2016 年第一季度，我行理财业务发行期数和发行规模持续稳步增长。截止 4 月中旬，存续理财产品 17 期，存续金额达 11.35 亿元，首次突破 10 亿元大关。其中，非保本浮动收益型 14 期，金额 10.64 亿元；保本浮动收益型 3 期，金额 0.71 亿元。

我行理财业务规模不断扩大，理财品种不断丰富，满足了客户对理财产品的需求，有效应对了利率市场化和存款保险制度对我行的影响。

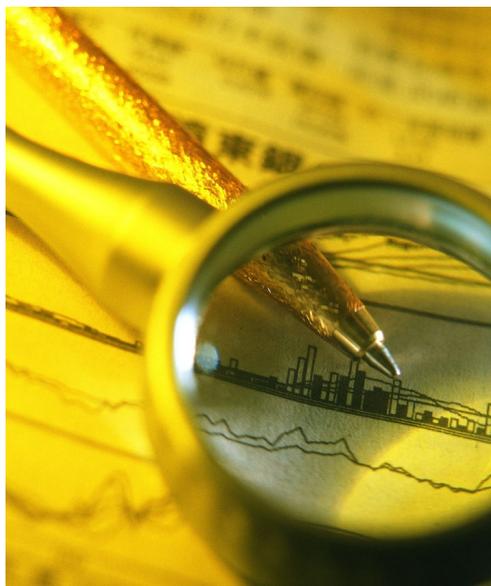
新昌农商银行华数及交通违规罚款代收业务上线

■信息技术部 陈晟

2016 年 2 月 17 日，我行交通违规罚款网上银行/手机银行缴费功能正式上线。持有我行借记卡并已开通网银的客户可通过 PC、平板、手机的浙江农信网上银行的生活缴费功能，足不出户直接完成交通违规罚款的缴费。

3 月 25 日，省版华数代收业务也在我行顺利上线。省版华数代收业务主要包括华数用户信息查询、委托关系签约/撤销、非签约用户现金缴费、现金缴费对账、批量代收等系统功能。客户可通过在柜面和我行签约华数数字电视代收协议，由我行代收华数数字电视费用。

交通违规罚款网银缴费功能和华数代收业务上线，完善了我行金融服务功能，提升了服务效率。在为客户节省银行排队缴费时间的同时，也有效地缓解了柜面业务办理的压力，提高了我行的电银替代率，促进了相关业务的发展。



新昌农商银行 推出“聪明小当家”理财产品

■城中支行 吕博



开春以来,新昌农商银行特别推出了一款属于小宝贝们自己的理财产品——“聪明小当家”。

“聪明小当家”产品的特点主要在于能够让孩子们从小养成存钱、理财好习惯。账户积少成多,不久的将来就是一笔可观的教育基金。产品外观卡通,还可以参加六一活动,因而

深受小朋友们的喜爱,也受到了“大朋友”们的认同。一经推出,前来网点询问办理的家长络绎不绝。

“聪明小当家”是我行为 14 岁以下的社区儿童客户创新的专属产品。各网点对每个“小当家”的情况都作了详细记载,以为后续活动作好准备。

营业部成功发放第一笔个人 住房按揭贷款

■营业部 杨舒

4月19日,新昌农商银行营业部成功办理了50万元期限15年的个人住房按揭贷款。

这是我行自去年11月决定开办个人住房按揭贷款以

来,成功办理的第一笔住房按揭贷款业务,是我行继金领乐、圆梦乐、农户乐贷款业务后,又一创新信贷品种。它也是加大对辖区居民和中小企业融资力度的有效举措。



新昌农商银行“税银贷” 开辟中小微企业融资新途径

■公司金融部 俞章英

自2016年1月28日第一笔“税银贷”顺利发放起,截止3月底,新昌农商银行“税银贷”累计发放了260万元。这标志着中小微企业融资新途径的成功开拓。

“担保难,融资难”,一直以来是中小微企业发展道路上的一块绊脚石。作为86%的公司类贷款都是中小微企业融资需求的县域地方性银行,新昌农商银行一直致力于解决中小微企业融资难问题,以求更好地扶持地域经济的发展。2015年,新昌农商银行将地税、国税系统纳税信用评价成果与扶持中小微企业发展相结合,成功推出了“税银贷”。

“税银贷”的基本运作模式是:新昌县地税局和国税局向新昌农商银行提供上一年诚信纳税信用报告及税款缴纳情况;新昌农商银行则根据根据纳税企业的纳税信用等级及

税收贡献度,参考生产经营规模,向诚信纳税的中小微企业和个体工商户发放免担保的短期流动资金贷款。“税银贷”成了银行与企业信息有效沟通的桥梁。

“税银贷”的推出,创造性地运用了企业纳税信用平台,将纳税信用与企业融资发展有机结合,达到了企业、银行和税务系统“三赢”的有利局面:一是减轻了中小微企业对外部担保的依赖度,缓解了中小微企业“融资难”的问题。二是解决了银企信息不对称的问题,有助于银行更好地了解企业,在一定程度上有利于风险管控,进而有效地提升了对中小微企业金融服务的效率。三是使纳税信用成为中小微企业的信用资产,拓展了纳税信用增值服务的功能;同时也提高了企业纳税的积极性,有利于地税、国税工作的顺利开展。

新昌农商银行“三步走”全面启动 厅堂营销和交叉营销

■个私金融部 高洁



新昌农商银行“三步走”全面启动厅堂营销和交叉营销,加强网点与柜员的营销服务培训,提升员工营销意识和能力,实现网点人员理念与职责的转型。

加强员工厅堂营销。在 2014 年启动五星级标准化服务落地项目的基础上,2015 年、2016 年着重增加以网点与员工转型为目的新培训,综合实施客户精确营销、产品捆绑销售和交叉销售,以提高社区客户粘度和忠诚度。编制通俗易懂的产品营销术语、营销台卡与折页,推出“服务+营销”培训模式,全面在网点、厅堂开展一系列的营销。一是网点充分开展厅堂营销,全面启动“金融小讲堂”,抓住高峰时段客户等待的时间,向客户宣传金融知识、营销产品。二是筛选相应的客户,由支行行长、网点主管和柜员层层认领,实现客户服务与责任到位,启动客户分层服务。三是建立售后主动回访机制,实现多次营销,从而增加与客户的粘性。

开展上门营销活动。围绕社区、行业及核心客户资金链、产业链,获取批量客户信息并组织开展相关营销活动。一是组织金融小分队多次进校园,给广大在校学生普及金融知

识,向高校学生讲解丰收借记卡产品特色、助学贷款办理方式等,快速为他们办理丰收借记卡,并及时发放到学生手中。二是组织员工进村向村民讲解金融知识,切实把金融服务送到客户家门口。

提升员工营销技能。为提高全行员工的营销能力,该行在全行范围内举行了金融小讲堂评比活动。以员工在营业厅现场向客户讲解金融知识的形式为主。比赛持续了 3 天,每一个网点都积极参与。参加比赛的员工都能认真地选择演讲主题,保证所讲主题的时效性和实用性。通过培训与督导,让员工从柜台内走到柜台外,从楼上走到楼下,从网点内走向网点外,从客户门外走进客户门内。网点与员工的营销意识增强,营销技能提升。加强营销后续服务。不仅办理业务,更注重使用率。在柜面营销同时,通过现场示范,让客户切实体会金融产品的便捷性,从而提高使用率。

截止 2016 年 3 月底,我行办理了 ETC 2437 只;手机银行客户达 20652 个,比年初新增 3118 户;网银客户达 26625 个,比去年新增 1357 户。

新昌农商银行 让“小微专车”开进千家万企

■合规管理部 盛新燕

“这笔资金真是一场及时雨,你们放贷的速度比我开车的速度还快,手续又那么简便,真是太感谢了!”客户小李握住新昌农商银行城西支行客户经理的手连连感谢道。原来小李在梅渚镇铁牛村开了一家农家乐餐馆,可钓鱼、可供客户采摘水果。今年计划扩大业务,想赶在旺季之前完工,但缺少流动资金。我行城西支行客户经理了解到这一情况后,对小李进行了实地调查,了解其经营情况和资信情况。通过“小微专车”模式,当天就为其办理授信50万元并发放了创业卡。

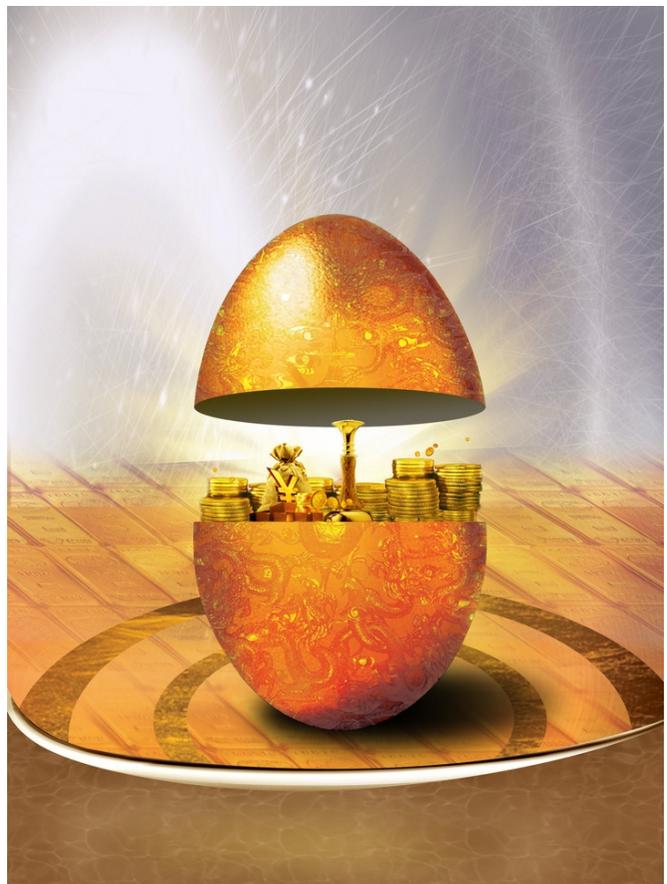
新昌农商银行被列入全省第一批“小微专车”试点单位,在省农信联社的指导下,于2015年6月-8月开展了“小微专车”试点工作。试点期间该行共评级390户,其中大额对私客户326户,小微企业客户64户,圆满完成试点任务。

在试点过程中,我行充分体验到了“小微专车”带来的便利:T+0的评级模式,无需提前一天维护相关数据,也不会发生因前一天数据维护不全而耽误一天的情况,有效加快了办贷速度;开放了部分权限,我行可通过维护权重,自定义附加因子设计出适应该行特色的评分卡;将评级结果与授信、利率定价业务进行对接,实现了各功能模块之间信息共享,提高了客户经理工作效率。2016年“小微专车”新增评级、授信合并审批功能支持评级、授信分开审批或合并审批两种模式,进一步减少了客户经理的工作量。

我行从人员、渠道、培训等方面着手,为“小微专车”试行铺好路。一是成立“小微专车”业务应用领导小组,为“小微专车”的试行提供了强而有力的

人员保障,使“小微专车”一路绿灯,畅通而行。二是打通渠道,指定风险管理部门牵头开展“小微专车”业务具体工作,指定专人设置系统,为试点支行提供咨询、答疑,对存在的问题、经验进行总结,为“小微专车”铲除了路障。三是组织培训,点对点进行全面辅导,派遣专员到试点城西支行进行现场指导和答疑,确保每一个“驾驶员”都能熟练掌握,安全运维。

2016年,我行将做好“小微专车”全面推广工作,充分发挥“小微专车”的优势,让“小微专车”开进千家万企。



走出去 请进来 坐下谈

——城中支行网格化走访进行中

■城中支行 吕婷



4月21日上午,桃源村。

“整村授信?这个倒真是适合我们村哦,那我们村民解决在建造房子时资金不足的问题也可以解决了,真是解了我们

的燃眉之急哦,张行长,这个好哦,谢谢你们了。”丁村长听了支行工作人员的介绍后,非常欣喜。农商银行与村委开启了新的合作。

城中支行于3月份出台支行网格化管理办法,全面启动公私联动、网格走访。城中支行位居老城区,共有六个社区,新昌农商银行开创实施网格化服务模式,聚焦责任服务区域,重点聚焦个人与小微客户,与六大社区紧密持久合作,真正突破我行城区金融服务的“瓶颈”,提升城区金融服务的覆盖面,开创城区网点业务经营与发展的新局面。

网格化走访是新形势下的新常态。这样的走访座谈,在城中支行已然成为常规化,走出办公室,走进客户家,邀约到行里,坐下谈共赢,这项工作城中支行将持续进行。

新昌农商银行 “学、诺、评”由浅入深促廉政

■办公室 王晓莉

为进一步加强党风廉政建设,不断提高党员干部廉洁自律的自觉性和主动性,新昌农商银行通过开展“学、诺、评”由浅入深促廉政。

一是加强学习,增强廉政意识。年初,制定《党员干部理论学习教育工作年度计划》,将习近平总书记系列讲话和各级纪委会精神以及《中国共产党廉洁自律准则》、《中国共产党党内监督条例》作为理论中心组学习会、支部学习会、组织生活会、廉政党课的主要内容,要求每位党员反复学、经常学,记好学习笔记,撰写心得体会,使廉政意识内化于心。

二是个人诺廉,提高廉政主动性。要求党员干部在4月

底前作出“作风建设和廉洁从政承诺”。承诺内容包括自身的工作职责、岗位特点和作风建设中存在的突出问题。通过选择上墙公开、会议公开、内网办公平台公开等不同载体,将承诺书面向员工群众公开,接受监督,将廉政付诸于行动。

三是对照评廉,促进廉政有实效。每季度,党员干部本人对照承诺内容,填写“作风建设和廉洁从政履诺情况”,在述廉评廉大会进行述廉,员工群众对照承诺情况进行民主评议。对民主评议为不合格的党员干部进行诫勉谈话、警告、处分和调离领导岗位等处罚,有效促进廉洁从政。

老年无忧养有乐

——新昌农商银行“养老乐”贷款深受欢迎

■个私金融部 王卫东

2月15日,阳光明媚,位于穿岩十九峰脚下的澄潭镇左于村仍沉浸在春节的喜庆中。村民们三五成群地坐在房前晒太阳,拉着家常。

“梁师傅,是你们啊!你们真是帮了大忙啊,太感谢了!”下午2时许,一辆车子开进村,看清车上下下来的人后,72岁的俞大伯高兴地跑过去,热情地招呼,真诚地表示感谢。

原来,2003年,俞大伯家的农田就被征用,当时他缴纳了9000元,60周岁后开始领取每月280元的“养老金”。随着年龄的增长,他的生活来源越来越少,平时有个头疼脑热的,总感觉钱不够花。2011年,我县出台失土农民保险并轨到职工基本养老保险政策,根据这项政策,俞大伯只需补缴4万多元,就可以每月领取1600元的“养老金”。虽然遇上了好政策,但对他来说,这笔补缴费用也是个天文数字。看着村里有些人缴钱后拿到了上千元的“养老金”,俞大伯是既羡慕又无奈。

去年底,针对辖区内像俞大伯一样一次性缴费有压力的失土农民,新昌农商银行专门推出了“养老乐”贷款。客户经理小梁在左于村走访时,了解到俞大伯的情况后,仅用一天时间,就给他办理了2万8千元的“养老乐”专项贷款。现在,大伯每个月的“养老金”也有1600元,扣去还贷款的一部分,能拿到760元现金。“最主要是,三年还清贷款后,我就每个月可以全额领取养老金,到时候也许不止1600元了。”大伯为此非常开心。

今年58周岁的蔡大婶也是失土农民,之前也缴纳过9000元,但要过一年半后,才可以每月领取280元。“现在,我也已经每个月有1540多元了,扣去银行还贷,还能拿到600多元!”说起农商银行的“养老乐”贷款,蔡大婶也很感激,“我前年住院3次,农活都不会干,老公也因为照顾我没去打工。本来是想,7万5千左右的钱去哪里借呀,到60岁,每个月领个280元算了。好在农商银行帮我贷了5万,向亲戚借2万多点就容易了。我争取5年内还完银行贷款,到那时凭领来的养老金也可以把向亲戚朋友借的钱还了,就可以净拿一千五、六百元。”

看到村里不少人尝到了“养老乐”贷款的甜头,今年55岁的张阿姨也忙着向梁经理了解起办贷情况。

“这个很方便的,你去村里拿一份核定表,带上身份证和户口本去镇里盖个章,再到派出所办一下户口,去县人社局把贷款除外的钱交掉,就可以去农商银行办了……”梁经理还没来得及回答,已经办过贷款的村民就七嘴八舌地介绍起来。看来许多人对养老乐已经比较熟悉。

据介绍,我县只要是符合失土农民保险并轨到职工基本养老保险政策的农户参保人员,男子60周岁、女子50周岁以上,都可以办理“养老乐”贷款。最高可贷5万元。贷款期限为1年至5年,最长7年。凭信用放款,无需抵押,子女(配偶)签署承诺函即可。



新昌农商银行

“1+1+1”普惠校园金融

■ 儒岙支行 石爽娜



新昌农商银行从普惠金融工程出发,以儒岙中学金融文化校园行为试点,扎实推进“1+1+1”金融知识校园行三步走方案。

先“1”步走对接学生。儒岙中学成为新昌农商银行儒岙支行第一个“金融知识校园行”试点学校。支行与儒岙中学合作,组织学生观看金融知识 PPT。支行工作人员进行现场宣讲,宣传 2015 年新版人民币,讲授防假币、防诈骗技巧及银行卡、市民卡、小小理财家等普惠金融知识。该活动受到了师生一致好评。大家认为,这种形式多样的活动很有利于学生的成长。

再“1”步走结对老师。儒岙支行利用此次宣讲活动契机,

与儒岙中学老师组织结对,加深对老师的认识和了解。通过此次密切合作,我行与儒岙中学积极准备明年以老师为主体的专题金融宣讲,计划从金领乐、借记卡、贷记卡、丰收小额贷款卡及理财产品等方面进行推介。

又“1”步走辐射家长。有多少名学生背后就有多少户家庭作为支撑,这是一个有巨大潜力的金融市场。我行希望学生能够成为连接银行与家长们的桥梁,通过这座桥梁的沟通,强化银行与家庭之间的金融粘合。以学生为切入点,以点带线,以线扩面,将金融知识深入农村,提高农民的金融素养,激活儒岙农村的整体金融市场,从而真正达到反哺三农的效果。

最美女人 最惠主妇

——新昌农商银行“三八”妇女节活动集锦

春风送暖,农商传情。新昌农商银行各网点紧密结合节日的特点和支行特色,认真落实总行“三八”妇女节活动方案,组织了多项喜庆活动。

“三八”美丽女人周送礼活动。新昌农商银行营业部、城西支行、澄潭支行、城中支行新世纪分理处等,在各自网点组织开展了“三八”美丽女人周系列活动,分别为“美丽女人”和“最惠家庭主妇”准备了精美礼品。

佳操交友活动。城中支行员工和周边爱跳佳木斯操的中老年居民一起组建了“新世纪佳操队”。网点工作人员和“佳操队”队友交上朋友,成为他们义务理财专员,帮助他们及时地办理银行业务。在支持社区居民全民健身运动的同时,真正走到走进客户,更深地了解客户需求。

主题宣传活动。城东支行在湖莲潭社区举行了主题宣传活动。将我行的许多新产品如聪明小当家,年年高,贴心存,社保卡等介绍给客户。还举行了专门的讲座,向老年人介绍了如何预防集资诈骗与电信诈骗。

农商银行“三八”妇女节系列活动受到了广大客户特别是女性客户的欢迎。她们通过参加本次系列活动,亲身体验了新昌农商银行的浓浓温情,提高对农商银行的信任度。新昌农商银行则在活动中加深了与潜在中高端客户的正面交流,有效地拉近了与服务区内成熟魅力女性的距离,为日后开展其他多样化活动打下一定基础。

(据吴泽晖、杨蓉娜、吕博、王琳、俞盼盼综合来稿)



城中支行佳操交友联谊会

与客户一起维权

——新昌农商银行开展 3·15 金融消费者权益日活动

3月15日,农商银行各支行网点利用各种形式,积极开展以“权利 责任 风险”为主旨的国际消费者权益日活动。

这天正好是回山市日,热闹的金龙街一大早就挤满了来赶集市的农民。回山支行趁此机会,组织了“识假币,防诈骗”为主题的宣传活动。活动通过荧光板宣传,发放宣传折页等方法,讲解如何识假币和防范日常诈骗。在茶叶之乡,交易旺季,对于茶农来说,这样的宣传和提醒,特别有意义。

下午三点,城西支行宣传队早早来到城西小学路口,悬挂横幅,搭起金融消费咨询台,并准备充足的金融产品宣传资料,积极开展消费权益保护宣传活动。本次活动旨在提高消费者对自身权利和责任的认识,防范各类金融风险,共建和谐的金融环境。众多学生、家长和老师,听取和咨询了关于反假币及“聪明小当家”、“贴心存”等业务的知识,尤以询问“贴心存”家长居多。

澄潭支行则在辖内各营业网点同时开展宣传活动,主要以摆摊形式,为消费者讲解支付结算、征信、信贷和安全用卡等方面的知识,及反假币、防电信诈骗、反非法集资等民众较为关心问题的常识。除网点宣传外,澄潭支行还组织员工深入街道、农村等人群密集地区,以群众喜闻乐见的方式讲

解金融消费者权利等内容。

儒岙支行发扬联合行动的传统,会同儒岙工商所和中国移动公司,在儒岙镇中心地段悬挂横幅,设立摊位,开展金融消费者权益宣传。宣传小组分发了保护金融消费者权益的宣传资料和贷款产品、电子产品宣传资料共 300 多份,让儒岙广大群众增强了风险的认识与把控能力,更多地了解了本行的信贷产品。同时还手把手地辅导商户正确使用和保养点钞机。宣传准备充足,宣传方式到位,宣传效果良好,客户受益良多。

城中支行也和人民银行新昌支行青年志愿者携手,在江滨公园开展“金融消费者权益日”宣传活动。活动中宣传人员对反假币、反金融诈骗、存款保险制度、金融消费者权益保护等消费者关心的问题进行了宣传讲解。同时,结合本行业务,介绍了与市民生活息息相关的金融产品。本行的“聪明小当家”和“定期一本通”业务特别受到市民的关注。

通过本次旨在提高消费者对自身权利、责任的认识,防范风险,共建和谐的金融消费宣传活动,增强了消费者的维权意识和金融责任感,提升了我行客户防范金融风险的能力。同时也进一步提升了我行的服务质量,在公众中展现了良好的新昌农商银行形象。

根据各支行综合



开学献礼 普惠金融

■城西支行 王鑫 丁美庆



2016上半年,城西支行成立了5支金融服务小分队,走进城西、南岩、上礼泉等小学及南瑞实验学校,通过开设金融小讲堂,设立金融服务角,摆放“聪明小当家”和新版人民币七大防伪特征易拉宝,走访教师办公室、分发宣传资料和现场咨询讲解等形式,开展“开学献礼,普惠金融”宣传。

在金融小讲堂上,城西支行员工通过讲解理财小知识,引导他们从小养成良好的储蓄习惯,争当“理财小能手”和

“聪明小当家”。同时通过播放卡通小视频给孩子们介绍了人民币出版的各个版本,以及新版人民币的七大防伪特征。课上还特别设计了互动体验和有奖问答环节,寓教于乐,现场气氛十分活跃。

老师和家长普遍认为,“金融小当家”活动对孩子理财意识的培养和正确价值观的形成很有帮助。

城西支行上门签约 方便百姓缴水费

■城西支行 邵婷媛



2016年3月5日至6日,新昌农商银行城西支行组织西郊、南岩两分理处的工作人员分别前往金星村与赵婆岙村现场水费签约。两村共有169户需要签约,这次,两个分理处的工作人员共成功签约106户。这是我行推出水费签约后的首次进村签约活动。

进村水费签约极大地方便了村民。村民对我行的服务非常满意,异口同声地称赞:新昌农商银行的服务真好。



财经信息

● 部分研究团队认为刺激性货币政策效果未来很难持续

陆续公布的经济数据显示,我国经济在一季度迎来了“开门红”。海通证券宏观分析师姜超团队认为,1 季度 GDP 同比增速 6.7%,虽然比去年 4 季度小幅回落但主要是受 1-2 月开局不佳拖累,预测 2 季度 GDP 增速或回升至 6.8%。尽管如此,也应看到 3 月需求、生产虽然比 1-2 月大幅改善,但这都是依靠巨额货币刺激实现的。数据显示,1 季度新增社融 6.5 万亿,同比多增 1.9 万亿,已经远超 09 年 1 季度的 4.7 万亿;其中对实体贷款新增 1.3 万亿,同比多 3300 亿,新增企业债融资近 7000 亿,同比大增超 5600 亿。金融数据反映地产和基建是新增融资和货币超增的主要原因,而地产和基建投资回升也是经济改善的主因。与 09 年相比,当前货币刺激效果的持续性更差,因而下半年仍需防范经济再次下行的风险。物价方面,4 月第二周农业部农产品批发价格环比下跌 3.5%,商务部食品价格指数环比下跌 0.6%,其中菜价涨幅大幅回落,但猪价继续上涨,预测 4 月份 CPI 将小幅回升至 2.4%。姜超研究团队认为,短期通胀也仍难下降,除了猪肉价格继续上涨的因素,今年 CPI 食品价格权重被大幅下调,这使得食品价格变化对 CPI 的影响下降;而工业品价格环比明显上涨、以及房价继续上涨,将推升 CPI 非食品价格。此外,3 月 M1 增速升至 22.1%,M2 由上月 13.3%回升至 13.4%。在人口老龄化、经济潜在增速下行的背景下,货币继续超发,长期无法带动经济上行,反而可能刺激通胀上行。

● 国内的财政收支矛盾依旧突出

近日财政部披露了 3 月份财政收支情况。数据显示,3 月份,全国一般公共预算收入 11511 亿元,同比增长 7.1%,收入增速高于前两个月。全国一般公共预算支出 16788 亿元,同比增长 20.1%,比前两个月高出约 8 个百分点,财政支出提速明显,积极财政政策开始发力。数据显示,今年一季度,全国一般公共预算收入接近 4 万亿元,为 38896 亿元,同比增长 6.5%;全国一般公共预算支出 37958 亿元,同比增长 15.4%。财政支出增速仍显著高于收入增速,这反映出财政收支矛盾突出,也体现了积极财政政策继续发力。除了上述一般公共预算收支情况,一季度,全国政府性基金收入 8997 亿元,同比增长 4.6%。1-3 月累计,全国政府性基金支出 6823 亿元,同比下降 9%。值得注意的是,受部分地区房地产销售回暖影响,3 月份地方政府土地出让金收支保持两位数增速。今年 1-2 月,地方政府国有土地使用权出让收入(俗称卖地收入)4553 亿元,与去年同期持平。但 3 月份,地方卖地收入同比增速高达 16.9%。

●国内社区银行正在一点点的消失

从2013年底开始,股份制银行和城商行在全国掀起了“社区运动”,纷纷在居住区内设立社区银行。现在两年多时间已过去,社区银行并没有原来想的那么好。一方面社区银行门庭冷落,难以完成任务;另一方面物业和人员成本居高不下;同时,面对网络金融的飞速发展,社区银行的设立显得有些鸡肋。根据《证券日报》报道,北京地区某股份制银行位于朝阳区的几个社区网点,不到两公里的范围内至少有2家已经关门。但值得注意的是,尽管门可罗雀,社区银行还有不小的竞争。在上述网点不到100米远的地方,就有另一家股份制银行开设的社区支行。根据该银行2015年年报披露的数据,全国范围内,该银行持有社区支行牌照运营的社区银行超过1500家,较上年末增长超800家。对于社区银行的关门情况,工作人员称,“可能是社区银行的选址出现了问题,迁址经营,或者是转为自助银行。银行的一些分行或支行也存在搬家的情况,具体情况我们也不太清楚。”有业内人士表示,虽然社区银行比标准的网点要小很多,但算上租金、员工薪酬、运营维护、设备采购等费用,在北京这样的一线城市,一年的成本很容易超过百万元。要达到盈亏平衡,对于主要面向小区内个人客户的社区网点来说并不容易。实际上,在国外很多国家,例如日本,很多银行自动取款机都是放置在社区、小区、住宅地附近的便利店中,自动取款机都是几大银行互通的,并不存在只针对某家银行的情况。这样一来,不但方便人们去提取现金,还能够减少设立无效社区银行的成本。中国的商业银行在进驻社区的时候,适当参考一下日本的经验,能够更有效的节省开支。

●未来银行不良贷款上升趋势仍未结束

3月底至4月初,中国上市银行2015年年报纷纷出炉。在持续多年高速增长后,2015年四大行(工农中建)利润增速均降至1%以下,创10年来最低水平。银行净利润虽快速下滑,但总资产逆周期扩张。2015年经济加速下滑、金融机构面临严峻的资产荒环境,银行息差大幅缩窄,在盈利目标压力下,银行总资产增速呈现逆周期加速扩表、以量补价的特征。2015年银行总资产同比增长15.4%,较2014年加速2.3个百分点。从环比看,4季度环比3季度呈现拐点向上的加速迹象。中小银行尤其城商行、农商行,总资产逆势扩张更加迅猛。不良贷款方面,2015年四大国有行不良贷款和不良率均“双升”,其中农业银行不良率最高(2.38%)。仅去年,四大行不良贷款就增加了2261亿元。据银监会统计,2015年末银行不良贷款余额达1.27万亿,比年初增长51%,新增4318亿;不良贷款率进一步上行至1.67%;关注类贷款余额2.88万亿,比年初增长7869亿,两者合计问题贷款占比达5.46%,比2015年初上行110BP。违约风险不断暴露,不良和关注类贷款加速上行,持续抑制银行风险偏好,拖累信贷和非标等风险资产的扩张意愿。大行不良率水平整体高于股份行和中小银行。年报显示,5大行不良率为1.68%,股份行为1.55%,中小城商行、农商行的不良率1.06%左右。从领先指标看,逾期贷款相对于不良贷款的剪刀差仍继续走扩,预示后期不良形成仍然较快,逾期与不良贷款的总规模之差从2015年初的4322亿扩张至6330亿,未来不良贷款上升趋势仍未结束,经风险调整后的信贷存量资产收益率整体下行,利于提高债券等投资类资产的相对吸引力。

● 部分银行人士并不看好债转股的政策效果

目前,国内已确定将推进新一轮的债转股,预计首批债转股规模为1万亿元,将在三年甚至更短时间内实施。随着此事日渐临近,市场的关注度不断升高。对此,徽商银行董事长李宏鸣在接受《信报》采访时谈到,债转股不能从根本上化解风险,但能起缓冲作用;对于因周期问题而出现资金链断裂的企业,你救它一下,它就活了,债转股对银行和企业都有利;但对于仅靠借新还旧,外部输血来苟延残喘的僵尸企业,从根上就不行了。债转股反而令银行在企业破产后的权益难以保障。他强调,银行对企业的判断至关重要,判断对了,债转股就可以,判断错了,债转股就会蒙受损失。安邦咨询(ANBOUND)发布的“债转优先股并不是什么灵丹妙药”(《每日金融 2016年4月11日 总第4480期》)指出“债转股即使转成优先股,只是在分红和资产处理上具有一定的优先权,本质上还是拿时间换空间、避免短期记成坏账的债转股,并不是什么一石三鸟的灵丹妙药”。李宏鸣的看法,也印证了以上的观点,债转股并不能从根源上来解决不良债权问题。

● 国内对 P2P 平台的监管力度显著加强

近日,中晋倒台风暴未过,融宜宝风波又起,P2P到底靠不靠谱,是现在大家都比较担心的问题。根据网贷之家数据显示,截至3月底,P2P行业正常运营平台数量为2461家,环比下降2.30%;3月份问题平台数量为98家,相比2月份的74家略微上升。从问题平台发生类型上看,3月份问题平台类型主要由跑路类型、停业类型、提现困难类型组成。其中,停业类型占比最大,达47.96%,而提现困难类型的比例则进一步下降。4月13日,深圳市公安部门正在将网贷平台纳入监管,这在全国尚属首次。深圳市公安部门制定《互联网借贷平台公司基础信息登记表》,要求登记内容颇为详尽,包括法人、主要业务负责人及开户行等核心信息,由深圳市福田区公安分局某派出所下发。《券商中国》援引运营场所设在福田的P2P人士说:“今早上我们收到了辖区内派出所下发的公司基础信息登记表,从我们运营以来这还是第一次。”登记表具体内容囊括平台工商信息、股东信息、主要业务岗位负责人信息等基本信息;用户数、代收金额标的类型等经营信息;支付账号和服务器供应商名称等托管运行信息。重要的是,可大致掌握平台有无设立资金池、自营资金是否隔离等信息。据P2P人士透露,并不是深圳市内所有P2P都收到了该表格,这是福田区公安分局联合经侦部门开展的摸底举措,总部或实际运营场所设在南山区的网贷公司没有收到,而部分运营场所设在福田区的,则分批次收到了文件。深圳公安部门的行动,也意味着P2P风险已经引起了政府部门的高度重视,P2P平台发展或许会逐渐告别野蛮式发展的路径。

● 多方利益驱使下赴港买保险依然火爆

由于近来赴港购买保险的势头愈演愈烈,中国收紧了境内居民通过第三方支付方式在香港购买保险产品的限制。大陆公民在香港的保险公司使用终端机支付保费时,使用任何中国银联信用卡及借记卡的上限为 5000 美元/次。不过这丝毫没有减少大陆公民赴港购买保险的热度,《财经周刊》援引香港《南华早报》于 3 月 30 日报道,香港一位保险代理人在当月为一名内地客户刷信用卡 800 多次,购买价值约合 2342.2 万元人民币的保单。业内人士认为,因为担心未来外汇管制会进一步收紧,此类刷卡交易也有可能被禁止,所以会有更多的内地人士赴港刷信用卡购买保险。据悉,赴港购买保险的人群中,很大一部分是富裕人群。根据香港保险业监理处数据,2015 年向内地居民发出的新增保单中,整付保费的人寿以及年金保单为 3155 件,保费 115.8 亿港元;新增的投连险整付保费 17.75 亿港元,保单 292 件。长江商学院教授欧阳辉近日撰文称,在香港购买保险,可以将内地部分资产转移到香港。加之,香港为金融中心,资本管制少,日后还可以自由转移。此外,香港没有资本增值税和遗产税,且保险产品隐私度、保密度高。对于香港购买的人寿产品、分红产品所得的赔偿或者收益,不被征收遗产税或者个税;而且香港保险权大于债权,即使个人破产,保险产品也不会被用作偿还债务。另据分析人士指出,近年来香港保险增量部分,大部分都是保障程度低的储蓄型保险,主要是为客户转移资产而用,由此也可见,眼下资本外流压力依然较大。

● 全球要警惕陷入经济“新平庸”增长

在 IMF 日前发布的《全球金融稳定报告》中,IMF 官员提出,全球应警惕“新平庸”增长。国际货币基金组织(IMF)负责监管的官员何塞·比尼亚尔斯(José Viñals)是前西班牙央行行长,他认为,全球如今并未面临 2008 年金融危机重演的威胁。相反,挑战在于避免出现经济增长乏力的情况,比尼亚尔斯及 IMF 其他官员将之定义为“新平庸”。比尼亚尔斯称,“我们并不是在说全球即将迎来另一场危机,我们在说的是,有可能,也应该避免一场导致世界陷入这种新平庸增长的危机,这样的增长对任何人都没有好处。幸运的是,我们现在并未落入那种局面。但是我们不希望局势发展到那一步,因此现在需要采取行动。”比尼亚尔斯称,今年发达经济体和发展中经济体均出现的金融动荡提醒了大家,(如果)不应对这些在金融危机爆发 8 年后依然存在的担忧,将会导致怎样的代价。最新的这份《金融稳定报告》力图计算出这种潜在忽视的代价,报告设定了一种情景:政府不作为会导致全球股市在两年时间内下跌 20%,目前这种低增长水平还会变得根深蒂固。这种情况将累计造成全球经济产出损失 3.9%——相当于比一年的增长值还多。在我们看来,IMF 官员提出的“新平庸”增长问题值得重视,全球经济目前所处的普遍低迷现状,正在成为各国经济难逃的“慢性病”。尽管全球央行纷纷推出宽松货币政策——从美联储的量化宽松政策到现在多国央行的负利率政策,全球呈现出普遍的资本过剩,但仍然难以刺激起全球经济的复兴。在我们看来,这与全球此前的过度城市化有关,正是因为过度、过快的城市化进程,造成了全球资本过剩的局面,并给全球经济带来了危机,这是全球经济陷入“新平庸”状态的核心原因。

(陈春华摘录)



新昌农商银行的文化自觉与使命

■赵学夫

文化是人类活动的结晶。受生态圈各种因素的影响,由人类种群被动无意识地适应生态圈的应对活动而形成的文化,是一种自然的文化,如文明史前遗存文化的主要内容;主动有意识地改造生态圈形成的文化,是一种自觉的文化,如华人圈的儒家文化、西方社会的基督文化等。当然,自然的文化与自觉的文化只是相对而言的概念。周口店用火的遗迹传递着我们的远祖改造生存环境的信息,现代人们的饮食起居一般也是随遇而安的日常生活。严格地说,任何文化,即便是史前的文化,实际上都是自然文化与自觉文化的综合。讨论自然文化还是自觉文化,是为了明确我们是否在有意识地进行文化建设。

现在,文化建设关系企业生存的命题已经得到普遍的认同,而对众多企业来说,真正的文化自觉并不一定具备。表现于许多企业虽然摆出了“积极建设”的架势,却只是囿于表象文化。或是满足于空洞的口号,铺排的文字,华丽的说辞,搞色彩艳丽的“形象广告”进行宣传轰炸,或是限于以附庸风雅的装饰进行营业场所容貌美化,或是试图以企业领导者人和

组织者的意图改造员工,把企业文化混同于“企业家文化”或“老板文化”等等,这些都是表象文化。当然,企业文化建设中也有表象文化的内容。然而,倘若企业文化建设满足或界定于表象文化,则在实际上成了为应付企业环境的消极行为,只是一种自然的文化。唯有秉承企业使命,以传统的道德精华和先进的思想理念熏陶员工,在先进的文化理念指导下实现银行的价值追求,才是真正的文化自觉。

新昌农商银行文化建设的自觉意识

新昌农商银行文化主要是一种自觉的文化。我行一开始就在自觉努力地履行银行使命,追求银行价值,在履行使命和追求价值过程中,形成特有的农商银行文化。立业之初,我行面临着新的形势、新的机遇和新的挑战。为了在激烈的市场竞争中取胜,实现跨越式发展,我行遵循“文化立企”理念,积极推进文化强企战略,提出了以文化引领银行发展的总体规划,努力构建一个切合实际科学合理且便于操作的银行文化建设规划体系。在文化建设规划中,按照有计划,有步骤,由浅入深,由表及里的建设程序,设计了一套基础化、程序

化、科学化的银行文化建设系统。在继承、学习、创新思想的指导下,从物质文化、行为文化、制度文化、精神文化四个方面整体推进,系统运作。对农商银行前身的原有文化进行整合和创新,以培育先进的农商银行文化,努力用先进的银行文化推动农商银行的改革发展,提高新昌农商银行的创新力、形象力和核心竞争力。并把文化建设规划纳入银行发展战略,成为新昌农商银行整体规划的一部分。

新昌农商银行文化的自觉性,不仅体现于有意识地以文化建设引领银行的发展,更反映于以有文化内涵的思想理念指导银行行为。无疑,银行文化氛围的打造也是银行文化建设的一方面内容,如营业网点环境中“文化”元素的布局,员工规范化服务礼仪培训,彬彬有礼的文明行为习惯培养等。然而,这些只是文化建设中的附属因素。我们倡导银行文化,并非着意于外表的华丽,而是注重内质的坚实,注重在具体行动中,自觉实践传统和现实中先进的哲学和道德理念。

如我们倡导优质服务,不仅仅是因为优质服务能让顾客对员工和银行产生好感,从而赢得客户,更是出于一种哲学理念:尽量帮助别人,自己更加充足;尽量给予他人,自己更加丰富。(《老子》八十一章:圣人不积,既以为人已愈有,既以与人已愈多)如果优质服务只是为了赢得客户的喜欢,则有可能成为权宜之计;而基于一种哲学理念,就是银行平常的行事准则。又如对风险的管控,我们每笔业务都讲求合规到位。这不是为了应付监管检查,也不是为了规避责任的消极应对,而是在这陷阱密布的金融业内,始终遵行哲人的告诫:欲有作为,需犹疑三思,方可确保前景无害。(《周易·乾·九四》:“或跃在渊无咎”陈鼓应注;及《坤·象》:“括囊无咎,慎不害也”)再如我们十分关注农村贫困家庭学生的上学就业问题,努力帮助他们完成学业,找到合适的工作。这不仅出于对社会困难群体的同情与善意,主要是在实现我行社会价值的同时,努力践行有普世意义的社会主义核心价值观:以真诚友善的行为,建设富强和谐的社会。因此,我行的文化建设,重在学习先进哲学道德理念,把先进的理念转化为银行的理念、银行的体制和银行的规则,体现于员工的习惯与行为。

新昌农商银行立业的使命感

东西文化中,都不乏造物主造人的传说,如《山海经》中女娲抟土为人,《圣经》中上帝于第六日造人等等。故事中,被创造的人类都有接受神的旨意管理世间事务的使命和职能。这里,值得注意的是,是管理,或治理;不是统治,更不是占

有。

如果用神造人类比企业的形成,可以说企业是某个群团为了实现某个目标而构建起来的“法人”,它在产生之时就承载着一定的使命。企业的使命因其初始的目标不同而不同。对新昌农商银行(银行也是企业)而言,其立业之初,即以促进城乡“二元”经济体制转变、农村经济结构改善、农村生产率提高、农村市场资源配置优化、农村居民贫困程度缓解,作为自身的目标,也因此承担着相应的使命和责任。

进入二十一世纪以来,我县已经具备金融支撑农村经济发展的条件和要求。农村产业结构调整,工业化、城镇化速度加快。县内制药、轴承、冷配、汽配、纺机等大型企业的发展,促成了大批小微依附性企业的出现。农业现代化、农村城镇化及社会工业化建设需要金融支持;同时,农村居民受教育程度普遍提高,也为金融产品的推广准备了条件。在此形势下,我们应当把握机遇,及时进行体制改革,构建全新的市场,充分发挥银行业推动农村经济增长的功能,以促进和实现服务区内经济发展。

新昌农村合作银行时期,我们把握新农村建设的历史性机遇,秉承至诚至信和谐发展的经营理念,努力增强股东的信任度,提高顾客的满意度,提升社会的信誉度。以服务三农、振兴地方经济建设为己任,致力于打造“新昌人民自己的精品银行”。以诚信、坦诚、责任、激情、创新的精神风貌,根植于地方经济发展的主流,为家乡经济发展提供积极的金融支持,为建设繁荣富强、幸福和谐的新昌作出自己的贡献。在具体事务中,充分发挥网点优势,为广大客户提供舒适的服务环境;发挥股份合作制银行机制灵活决策迅速的优势,为广大客户提供方便快捷的金融服务。

改制为新昌农商银行后,我们明确提出“惠农利民、助企兴商”为自己的使命。支持三农始终是我们不变的市场定位。坚持立足三农,服务城乡居民百姓和中小商企。通过真诚服务,开发创新产品,与股东、员工、客户和社会多方共赢,使服务区内的民众得到实惠,得到便利;帮助企业、商户繁盛事业,实现兴盛发达,是新昌农商银行的责任。

作为使命,我们坚持服务三农不动摇,服务地方经济不动摇。参与实施惠农政策,为农村、农民和农业,为城乡中小企业积极创新对客户实惠有利的产品。推进特色银行建设,积极支持地方经济,扶持中小微企业。提供快捷、贴心的服务,让更多的商户、中小企业受益。从而促进地方经济的发展,百姓的幸福,社会的进步。



浅谈农村金融机构公司业务投行化

■投资银行部 张洁英

一、引言

随着利率市场化的进程的不断加快和金融脱媒的愈演愈烈,中国银行业已逐渐失去政策性的利益保护,逐步进入全面市场化竞争的时代。当前,传统的公司业务已越来越不能满足客户多元化、全方位、高层次的金融需求,公司业务投行化的呼声已越来越高。纵观国内外发展历程,公司业务投行化是传统商业银行向现代化商业银行转型的必由之路。

银行的投行业务主要包括对工商企业债券进行直接投资、重组并购、银行贷款安排管理、股权私募、资产证券化、信贷资产转让、债券等金融产品的承销和交易、财务顾问、资产管理等业务。而所谓公司业务投行化,是指秉承投行思维,以客户为中心,综合运用银行、信托、租赁、资管等金融媒介,以及贷款、投资、理财等资金渠道,在合理缓释资本和信贷规模等约束的基础上,为客户提供整体解决方案的经营模式。

公司业务投行化对于农村金融机构而言,有着重大的现实意义。近年来,有越来越多的农村金融机构开始在这方面进行探索和尝试,并且不断有机构崭露头角。然而,整体而言,农村金融机构公司业务投行化的道路充满了艰辛,面临着诸如业务水平不高、专业人才缺乏、技术支持不够、风险管

理滞后和考核评价缺失等一系列的问题。不可否认,目前农村金融机构公司业务投行化尚处于发展的初级阶段,未来道路还很漫长,有很多的问题需要解决。

诚然,在这样的背景下,研究作为中国广大农村地区重要金融力量的农村金融机构公司业务投行化就显得很有现实意义。我们有必要为目前正面临巨大的竞争压力并处于重要转型期的农村金融机构指出其公司业务投行化战略意义,并给出引导其正确发展的专业建议,为其提供发展的思路。

二、农村金融机构公司业务投行化的意义

(一)利率市场化下,开拓新的利润增长点

近年来,随着大额可转让存单的推出以及存款利率上限的不断扩大,利率市场化的进程不断加快,银行业存贷款的利差越来越窄,利润空间越来越小,生存压力越来越大。显然,如此背景下,从某种意义上讲,位于金融竞争末端的农村金融机构,正面临着生死存亡的考验。而投行思维可实现由包括利率竞争、额度竞争、关系竞争在内的传统竞争向整体解决方案竞争转变,从而降低对存贷款利差依赖。

有数据显示,西方发达国家主要商业银行中间业务收入大部分在 50%上下。而我国目前上市商业银行中间业务收入

占比基本仅在 30%左右,大多数农村金融机构中间业务收入的占比更小。由此,从发展潜力来说,公司业务投行化有望成为农村金融机构公司业务发展的引擎,成为新的利率增长点。

(二)金融脱媒下,满足多元化的客户需求

众所周知,目前金融脱媒趋势已经越来越明显。关于这一点,在货币基金和信托产品、P2P 业务、理财产品增速明显快于银行存款增速以及银行贷款在社会融资规模中占比快速下降上可见一斑。不可否认,客户需求呈现多元化,传统的存、贷款业务早已不能满足客户的需求,甚至有一些公司客户的金融需求已经远远超过农村金融机构当前的金融服务能力。

既然金融脱媒是大势所趋,不可逆转,农村金融机构应当转变思路,顺势而为。以投行思维积极主动参与现代金融竞争,通过公司业务投行化,不断满足客户多元化的需求,从而防止被金融脱媒边缘化。

(三)监管约束下,积极参与金融创新

经过 2008 年金融危机,巴塞尔协议Ⅲ商业银行监管提出了更严格的要求。银监会等监管部门存贷比、授信集中度、业务规模、资金投向、流动性、拨备率等多重指标约束传统银行业务的扩张,而显然农村金融机构在这方面先天受到更多的监管限制。

如果公司业务投行化,农村金融机构可以利用信托、资管、租赁、基金、保险、投顾等多种渠道,通过一定的方式,积极参与现代金融创新,合理缓释监管约束。

(四)改革洪流下,向现代化商业银行转型

农村金融机构扎根于基层,是服务“三农”的主力军。然而,相比于全国性商业银行,业务类型较为单一,经营管理较为落后,资产质量较为一般,与现代化商业银行相去甚远。当前,农村金融机构正处在从传统银行向现代化商业银行转型改革洪流之中。金融体制改革不断深化、金融脱媒加剧,客户需求日益多元化,商业银行面临着巨大的挑战。必须采取有效策略和强有力的措施,摆脱日渐局促的困境。

显然,公司业务投行化,是现代化商业银行秉承投行思维,合理缓释资本和信贷规模等约束,为客户提供整体解决方案的经营模式,是农村金融机构提高核心竞争力和提升自身形象的有效途径。

三、农村金融机构公司业务投行化的现状与面临的问题

(一)认知程度不够

尽管,近年来公司业务投行化越来越为大家所接受并认可,有越来越多的农村金融机构开始了这方面的探索和尝试,有些机构还将公司业务投行化作为未来经营发展的战略重点。但即便如此,大多数农村金融机构对公司业务投行化的认知还是非常不够的,甚至有些机构对投行业务都退避三舍,更何况是公司业务投行化。显然,认知程度不够在严重阻碍了农村金融机构公司业务投行化进程,是其面临的一个难题。

(二)业务能力不强

有别于传统存贷款业务,投行业务更加高深、也更加复杂,对业务能力的要求也更高。但是现阶段,农村金融机构投行业务的业务能力不强,主要表现在以下四个方面:一是研究能力不强,面对风云变幻金融市场和层出不穷的金融创新,农村金融机构一般没有强大的市场研究能力和产品研发能力。二是运作能力不强,由于没有时间的历练和业务量的锻炼,农村金融机构投行业务的运作能力较为低下。三是议价能力不强,业务规模的大小会影响机构的市场活跃度、业内知名度和业务资格,进而在很大程度上决定着机构的市场影响力和议价能力,显然这一上农村金融机构没有优势。四是业务整合能力不强,农村金融机构的公司业务和投行业务往往各自为政,缺乏统一协调、统一营销和统一服务的机制。

(三)专业人才缺乏

与传统业务相比投行业务对人才的专业素养提出了更高的要求。而农村金融机构,在专业人才储备上往往不足,专业的研究类人才、技术类人才、业务类人才和管理类人才都非常缺乏。这种专业人才储备的不足使得农村金融机构难以组建自己投行业务的专业研究团队,无法形成自己独立的分析判断,难以掌握的纷繁复杂的专业技术,无法完成新产品类型研发,无法在市场争取更多的话语权。显然,人才瓶颈在农村金融机构公司业务投行化过程中非常突出。

(四)技术支持不够

投行业务是专业性非常强的业务类型,对技术的要求也非常高。在现代如此复杂的金融环境中,单靠人力来分析、管理、决策是远远不够的,必须要专门的分析工具对业务提供必要的技术支持。诸如金融资讯系统、业务操作系统、风险管理系统和投资分析平台都是进行公司业务投行化所必须的。尽管目前有些农村金融机构已经逐渐拥有了一些专业系统,但这些系统往往不够先进,功能不够全面,其精细度和专业性也有待进一步提高。例如,用来度量市场风险的 VaR 值的

计算就是一个技术性问题。

(五)风险管理滞后

投行业务虽然高效、高能、高收益,但也是风险相对较高的业务类型。由于是近些年才发展的新业务,因此在配套的风险管理上难免滞后。特别是风险管理部门对这块新业务的熟悉程度远不及存贷款业务。例如,投行业务部门的日常风险管理,风险管理部门的中台风险监控,以及审计部门的后台风险管理都还远远跟不上投行业务风险管理的需要。结果是风险管理部门和审计部在对投行业务做监督检查和专项审计的时候经常会出现业务能力不够、专业指导不强的尴尬。

(六)考核评价缺失

农村金融机构公司业务投行化在绩效管理上也会遇到的困难,这种困难重要来自于三个方面:一是缺乏专业知识。投行业务跟传统业务有明显的区别,因此对其考核也应当与其他业务有所不同,但负责绩效考核的部门对投行业务很难有专业的了解。二是缺乏考核的技术支持。投行业务的专业性和技术性非常强,对业务做评价和对绩效考核都要足够的技术支撑才能实现,目前这类技术支撑很少。三是缺乏理念支持。投行业务是高效、高能的行业,容易产生高回报。但是由于观念上的问题,农村金融机构中,投行业务的绩效在薪酬的分配上很难得到充分的体现。

四、农村金融机构公司业务投行化的对策分析

(一)转变经营思路,以投行思维升级公司业务

在当前的金融环境下,农村金融机构要积极转变经营思路,进一步强化“客户为中心”的经营理念,以投行思维升级业务模式,公司业务投行化,统筹运用各种投、融资模式满足客户多元化的需求,将“提供综合解决方案”确立为新的竞争手段。

(二)完善协调机制,实现投行业务与公司业务联动

“二八原则”告诉我们,80%的效益可能来自于20%的客户。显然,大客户是公司业务和投行业务的最为重要的客户群,他们为银行贡献了更多的效益。但大客户由于层次高,渠道广,资源多,其对银行的金融服务更为敏感,要求也更高。没有投行部门的密切配合,公司部门不可能提供真正让客户满意的金融服务方案。没有公司部门,投行部门也很难第一时间了解大客户的需求。因此,农村金融机构要完善协调机制,实现投行业务与公司业务的联动。例如,公司部门初步了解客户需求后,联合投行部门一起走访客户,并参与金融

服务方案的制订及后续服务。

(三)提升业务能力,丰富产品类型

面对公司客户不断多样化的需求,农村金融机构在公司业务投行化中要提升研究能力、运作能力及议价能力,并不断地丰富产品类型。相比于非银行金融机构,银行在信息、渠道、信用、资源、人脉、地缘等方面依然有较大的优势。农村金融机构应该充分这些优势,创新产品类型,丰富产品组合,通过资产证券化、财务顾问、资产管理和并购支持等产品,积极面对客户,主动贴近市场,努力实现转型升级。例如,资产管理方面,积极开发各种类型的理财产品;财务顾问方面,加强与信托、券商、基金、保险、私募等机构的跨界合作,留住客户的时候,不断培育更多的核心客户。

(四)加强团队建设,完善激励机制

农村金融机构在公司业务投行化的过程中,普遍存在专业人才储备不足的问题,既懂公司业务又懂投行业务的人才少之又少。今后农村金融机构应当加强团队建设,优化激励机制。具体可以从以下六个方面着手:一是加大对投行业务



专业人才引进的力度,提升人才层次;二是加强对从业人员专业水平的考核,鼓励其参加一些专业技术考试;三是加强同业间的相互学习和交流,通过业务往来、网上交流和实地考察等方式来促进从业人员间的学习和交流;四是扩大业务规模,增加日常业务量,扩展业务类型,提高从业人员的工作强度和工作要求;五是公司业务部门加强客户关系经理队伍建设,特别是投行方面的专门人才,加大对大客户经理的培训力度;六是以市场化绩效考核激励、吸引、培育和留住核心团队。

(五)增强技术支持,提升专业水准

我们知道,投行业务是专业性非常强的业务类型,对专业系统和专业技术方面的支持都非常高。在接下来的发展过程中,农村金融机构要增加专业系统和专业技术方面的投入。在专业系统方面,要加大对金融资讯系统、业务操作系统、风险管理系统和投资分析平台等专业系统引进和建设方面的投入。结合自己的业务需求和资金实力,有计划、有步骤的引进或开发金融资讯系统、业务管理系统、操作风险管理

系统、流动性风险管理系统、压力测试系统、市场风险管理系统、授信管理系统、绩效考核管理等系统。在专业技术方面,农村金融机构要加大对投行业务各类专业技术的学习、研究和投入。实际工作可以结合自身需求、实力、人才等方面的情况,逐步引进、学习、研究投行业务的各项技术。

(六)强化风控管理,实现健康发展

任何业务的健康发展都离不开科学的风控管理。投行思维下的公司业务,除了传统的信用风险外,进一步增加了市场风险、政策风险、声誉风险,农村金融机构应进一步加强政策研究、市场跟踪和内部控制,建立全面的风险管理体系。首先,要提高风险管理认识水平,全行上下形成做好风险管理的良好氛围。其次,要提高各个相关风险管理部门的风险管理能力和对投行业务的风险防控。例如,投资银行部要加强对投行业务的日常风险管理,风险管理部要加强对投行业务的中台风险防控,审计部门要加强对投行业务的事后风险防控,而风险管理委员会要加强对投行业务的风险管理工作的指导。最后,要加强投行业务的相关制度的建设。逐步制定、完善投行业务的各项管理办法和操作规程,并将其细化至投行业务开发、运作、管理、监督等各个过程中每一个环节,同时增强其可操作性。

五、结论与展望

在金融全球化加速的背景下,银行业一步步被逼入全面市场化竞争的旋涡。客户金融需求越来越多元化、全方位和高层次。公司业务投行化成了满足客户不断提高的金融需求,摆脱日渐紧迫的金融困境,完成传统商业银行向现代化商业银行转型的重要途径。对于农村金融机构而言,公司业务投行化有着重大的现实意义。

近年来,农村金融机构在公司业务投行化的进程中已经做了很多的尝试,也取得了一些成绩。尽管目前的发展尚处于初级阶段,面临诸多问题,但其未来发展前景广阔,潜力巨大。在接下来的过程中,我们应当转变经营思路,以投行思维升级公司业务;完善协调机制,实现投行业务与公司业务联动;提升业务能力,丰富产品类型;加强团队建设,完善激励机制;增强技术支持,提升专业水准;强化风控管理,稳步健康发展。

只要能正确地认识目前的发展阶段,善于利用自身特有的竞争优势,积极应对困难,及时调整发展战略,科学经营发展,农村金融机构公司业务投行化一定会后势可期,光芒万丈。



微信红包引发的启示

■回山支行 俞成锋

不知什么时候开始,分、抢红包成了人们特别是年轻人欢度喜庆的时尚。节日期间,休闲吧里,公交车内,甚至在斑马线上,几乎全部的年轻人都拿着手机,大度地发红包,紧张地抢红包。我也饶有兴趣地和朋友们玩抢红包。在抢红包的过程中,有几件事情引起了我的注意,给了我一些启示。

一、迷糊效应的时效和禁忌

人趋利如水趋下,“有利”的事容易使人失去理性,新鲜感却会使这种不理性无限放大。这就是一种“迷糊效应”。迷糊效应有利于新产品的营销,但必须注意其时效与禁忌。

(一)从“抢红包”看迷糊效应的时效

每个微信群,都有不同的成员;而每个成员,也可能参加着不同的微信群。每个微信群,实际上都是一个小型的虚拟社区。点开一个微信群,正遇见L在发红包,紧接着,H的红包也来了。见到这种好事,怎么办?当然是一个字,抢!抢到了L的一个,一看2元!不错,幸福满满。抢到H的一个,5毛。不多,不过感觉也还可以。隔了一会,抢了红包的加上几元钱成了发红包的,原先发红包的成了抢红包的。不管是2

元的,还是1元的,甚至是几毛的,都是一片点赞,一片感谢。不过,如果你也想群员点赞一下,得赶快发。因为热闹了一会,马上就是一片“拜拜”。这时,即便是5元一个的红包,也许没有人抢了。其实,发红包,不代表很有钱,来施舍什么;抢红包,也不代表没有钱,来企求什么。发红包和抢红包,不过是你我之间形成的一种娱乐,一种体验。兴致过了,其他活动来了,这个群里这次的红包活动也终止。如果你的红包情结未了,只能等待下一次,或去其他群。

这对我们新产品的研发,应当是一种启示。红包来了,大家都兴奋,大家都想得到,不管三七二十一,第一反应就是抢。这也许就是一种“迷糊效应”。由于迷糊效应的存在,新款产品,对某些人群,容易营销。但是,人们往往很难长时间对某种产品或服务保持较高的热情,当产品的“迷糊效应”一过,也即产品所具有的新鲜感随着用户体验次数的增加而下降到临界值时,用户就会感到厌倦,甚至放弃。正如上面抢红包的情形,起初大家都处于好奇,你一发我一抢,玩得不亦乐乎;而随着体验次数达到一定界限,其边际效应便出现下降,

这说明“迷糊效应”是有时效的。

要在同一个“群”中保持你的产品对客户的吸引力,就应当适时地更新产品;如果想让同一个产品保持对客户的吸引力,你就得到另一个客户“群”中去。当然,设计者也可设计该产品的第二轮吸引点,也即保持产品的吸引力属性,像腾讯谷歌之类的小吸引小创意等等,从而让用户一直保持实惠感新鲜度,无意中他们便倾向于自发地在朋友圈中分享,使得用户对产品的边际效应出现波浪式甚至螺旋式上升,以此维持银行在用户心中的完美形象。

(二)迷糊效应忌讳糊弄

微信群是一个虚拟的社区,但这个虚拟的社区里,却也有真实与不真实的事。当大家红包热情高涨的时候,C君也来凑热闹,发几个红包。本人反应较快,立马抢到了一个,可是,当点击红包之后,并没有出现打开红包的界面,而是红包已经领取,并且就1分钱——其实是个空包。没过多久,看到C君又发了红包,迟疑了一下,还是点击进去,看看这次能不能带来惊喜,结果还是大失所望。群里一片讨伐声——其他群员也怀着跟我一样的好奇,点击了空包,都有了受骗上当的感觉。于是,接下来的时间里,在L和H君的红包发了瞬间被抢光的同时,这位C君的红包无人问津,除非是点错。过激一点的甚至宣称,已经将C君拉黑。

联系到我们的产品研发,真是要非常小心。由于迷糊效应,之初的空包,也不乏来抢的人。然而如果红包其实不“红”,人们就会有被糊弄的感觉,久而久之,当热情回归理性,就会对糊弄者产生厌恶而拉黑。必须注意产品能给客户有实实在在的利益,获利多少还是其次。获利虽然不多,但毕竟还是有利可图,如H那个只有5毛的红包,同样也有人喜欢。但没有一点利益的产品,如C的空包,让群员——对我们来说是客户,感觉是对他的糊弄,那么,将使发红包者即金融产品的研发者银行永远失去市场。当今世界,金融产品日新月异,各种迎合普通老百姓的服务产品也层出不穷。在第一轮用户出于新鲜感而尝试之后,产品设计者需给予他们有真实实红利回报的感觉,才能保持用户的忠诚度。

二、心理账户的行为分析与应用

自从微信红包风靡火爆以来,买智能手机,下载微信软件,发朋友圈几乎是年轻人紧跟时代的写照。“群里有人在发红包了,我才抢了一元钱。”不知是谁兴奋地喊了一声,本来埋头吃饭的我们迅速掏出手机打开微信,一边掏一边心里还默默地念着,等等我等等我。当红包被抢光后,我们往往会向

最佳手气的群员投来羡慕的眼光,而对自己未能抢到理想的红包感到沮丧。想必玩抢红包的都遇到过这种情形。而这种情况类同于每个客户的“心理账户”问题。

(一)心理账户的行为分析

微信红包与其他的网络社区中物品一样,金融账户在用户心中其实是一个心理账户。由于消费者心理账户的存在,个体在做决策时往往会与简单的运算法则相冲突。心理账户的存在影响着人们以不同的态度对待不同的支出和收益。

在现实中,街上的一元钱我们都不好意思弯腰去捡,在网络上却为什么又热衷于一毛的红包?这是因为,我们都设立了一个专门用来抢红包的心理账户。在这个抢红包的心里账户中,能从网络上赚钱实在难得,而且我们也从来不讲究绝对值,不论是数额的绝对值还是价值的绝对值。心里账户的数额似乎比会计账户的数额更“值”。5元的购物券与5元人民币丢了,哪个你会更心疼;捡到5元钱与赚来的5元钱,哪个会让你更兴奋。每一分都是可以相互替代的,它对你的效用都是一样的,但不同心理账户之间的钱是不可替代的,即心理账户的非替代性。

(二)心理账户的应用

人们在决定做什么事情之前,一般会根据自己的心理账户进行决策,从而对所选之事进行抉择。红包中的这个“值”其实就是满足感,这个满足感包括产品对用户的必要属性和非必要属性、附加值部分,必要属性可类比于会计账户,非必要属性与附加值就是产品对用户所带来的额外功能。不同年龄不同性别不同区域,用户的心理账户是不一样的,也即需要产品所带来的额外功能是不同的。举例来说,年纪大一点的人喜欢经济实惠的那些看得见摸得着的产品,青少年则喜欢新鲜时尚的,而最具经济实力的中青年可能更关注当下和未来具有投资价值的产品,可能也更关注服务本身所带来的附加值。

心理账户基因我们心中一直都存在,就像生物学中的那样,什么时候显现出来,需要看产品这另外一串基因与之结合。这也为我们在原有金融产品上设计添加额外功能来进行业务拓展提供了一个不错的建议。竞争本质上是对消费者的时间心智精力与财力的争夺,为了消费者成为自己的忠实粉丝。存款、刷卡消费得积分,聪明小当家,贴心存之类金融产品就是一个会计账户与心理账户兼具的好产品,增强银行与用户的黏性,与其他银行争夺消费者的时间。心理账户也适用于在产品营销方面,如购买额度较小时,客户经理可重点

介绍相对值方面的优惠幅度,因为客户对此更敏感,而对大额度的产品,可重点介绍客户更敏感的绝对值优惠。而对于理财也是一个较好的建议,因为人们把财产归入了不同的账户,那么他就不会轻易产生挪动的念头,这对银行经营的稳定性极为有利。

三、面对理性客户和感性客户的不同营销策略

人们在考虑问题处理事情时候,思维习惯多有不同。有理性慎重的,也有感性莽撞的。一般来说,以理性一点为好。但任何事情都有其两面性。过于理性的在面临失去一件的预期代价与得到一件的预期收益相同的选择时,往往左右摇摆而错失良机,而感性的却可能因为他的当机立断而获得成功。针对客户不同的思维习惯,我们应当采取不同的营销策略。

(一)驴与齐女面临“红包”不同态度

春节期间,特别是大年三十,微信群里,各种红包铺天盖地。大家一起发红包时,群里就会同时出现二个三个或者更多个供大家抢。但凡此时犹豫不决,凭以往经验考虑是抢L发的还是H发的,往往只能望洋兴叹,因为红包瞬间已经被别人扫光。而干脆利落的,不去考虑哪个更好,抢了再说。却有可能抢到很好的一个,甚至两三个都被他“通吃”。

犹豫不决的很像传说中的一头驴(不带贬意,只是个符号):某一天,主人为一头驴准备了两堆草料,让它吃其中一堆。驴想吃左边的,觉得右边也不错;想吃右边的,觉得左边也不错,于是这头驴纠结啊,左顾右盼,直到饿死。干脆利落的,有点儿像“东食西宿”的齐国女子:有两家同时前来求婚。东家的男子有钱但相貌平平,西家的男子很穷却英俊。老爸老妈左右为难,问姑娘自己。回答说:这有什么好难的,两个都嫁,在东家吃饭,西家住宿。

这两则小故事看似荒诞,其实是我们日常生活中的最常

见的东西。两则故事共同之处在于可供选择的对象是规定于不相容,失去一件的预期与得到一件的预期收益一样,但它们都不互相兼容。当出现不兼容的情况下,理性的驴选择了犹豫,最终没能活下来,感性的齐国女子选择了“通吃”,由于违背礼法而不能实现,但她是希望自己物质和精神双丰收。

(二)抢红包及故事的营销启示

故事中,驴选择了死去,齐女子选择不能实现的通吃,都成了笑料。在现实社会中,驴不会死去,因为驴子不会那么理性地思考。齐女也不可能通吃,社会不容许她那有违背礼法的莽撞。但如果是在红包活动中,发红包者即驴的主人事先摸透了驴的性格,只发一堆草料的红包,那么它就不用这么纠结,可能第二天上班精力会更好,主人收益也越多。如果不是两个求婚男子而分别是具有物质丰富和精神愉快内容的两个红包摆在她面前,感性的齐女则能够在物质和精神上都得到满足。

由抢微信红包失去机会联想到,当我们向客户推荐金融产品时,应当考虑客户的性格特征和风险偏好,防止出现驴的悲剧。对理性的客户,不能同时向他推荐营销相似度较高的产品。前来银行办业务的顾客等待时间可能只有短短几分钟,匆匆进门而又匆匆离去,当顾客左右摇摆后往往留下一句下次再来,你也只好望洋兴叹了。大部分的客户对金融产品不熟悉,可直接向客户推荐一个所办业务的相关产品,客户反而容易接受,营销成功率也提高了。“东食西宿”之所以荒诞,是因为婚姻选择是不兼容的。然而,银行产品却是兼容的。因此,在推销产品时应该根据这类客户的偏好——他们倾向于干脆利落的性格,做出的反应往往是第一时间,我们应迅速抓住有利时机选择兼容系列产品。让顾客在操作体验其中一种后产生了对另一款的依赖,从而便实现了两种以及更多种的“通吃”。



新昌高铁开通给我行带来的机遇

■营业部 潘能

据报道，杭绍台高铁已经列入国家发展改革委和交通运输部于2015年12月9日印发的《城镇化地区综合交通网规划》。根据规划，杭绍台铁路线将途径绍兴市柯桥区、越城区、嵊州市和我们新昌县。同时，该铁路也被列入了《浙江省“十三五”规划纲要》。总之，几代新昌人的铁路梦即将成为现实。

铁路，尤其是高铁，将极大地改变一个地区的产业发展、经济模式与人们的生活方式。如京沪高铁的开通，让沿线的京、津、冀、鲁、皖、苏、沪7省市紧密相连，使资源配置更趋合理，使人才流动更为通畅，产业要素更加平衡。全球500强企业43家落户昆山，廊坊经济技术开发区吸引了来自30多个国家和地区的500家企业入驻。其中德州东站2013年发送客流164万左右，比2012年多38万人次，根据第六次全国人口普查结果，德州全市常住人口556.8万。164万的客流量也就意味着平均每3.4个德州人中就有一人曾乘坐高铁旅行。

对于我们新昌也将如此。高铁让新昌到杭州的行程缩短为31分钟。这不只是给新昌人民出行带来了极大的便利，更重要的是将极大地增强我们新昌的影响力，提升我县的旅游客流量。这也正好与我县大力发展乡村旅游产业，以发展旅游业为我县农村生态经济主动力的方针政策相适应。对我们银行来说，则是带来了加快发展的良好机会。

一、旅游业的发展为新产品的研发创造了条件

新昌山青水秀，古迹名胜众多，农产品富有特色，有着发展旅游业的天然优势。宁波、上海等地，都有把新昌作为“后花园”的意向。多年来，我县一直把壮大旅游业作为发展县级经济的方向。新昌县现阶段的旅游业，主打产品为传统景区旅游，有比较深厚的基础。而人们也已经明显表现出对生态旅游的渴望，比如沙溪的蓝莓、镜岭的葡萄采摘等，每年都能迎来不少游客光顾，说明我县的生态旅游也正在起步中。但

无论是传统的景区旅游还是生态旅游，新昌旅游产业仍然处于不温不火的状态，特别是生态旅游产业。平日虽然也会有一些邻近县市的旅游团如嵊州、东阳等地的游客前来，但稍远一点，如杭州、嘉兴等地许多假日旅游团，则会因为时间难以安排望而却步。显然，交通不便，是新昌旅游业，特别是生态旅游发展的瓶颈。杭绍台高铁开通以后，这个瓶颈自然破裂。届时，新昌的旅游业必将有飞跃式的发展。许多在紧张喧嚣器中生活的城市市民，都希望能享受几天清静安舒的乡间生活，只苦于地点和时间不能同时如愿安排。随着高铁开通，行程缩短，到新昌乡下休闲，体验生态旅游别有的愉悦，完全可以列入他们的度假计划中。新昌将真正成为长三角几大城市的后花园，生态旅游会越来越火，与景点旅游一样成为新昌旅游的主打产品。

当我们新昌的诗画山水被人们所熟知，特色美食被人们所品味时，将会产生链式反应。随着政府对农村生态旅游建设政策的出台，新昌地方对第三产业的投入也将膨胀式增加。生态旅游业的拓展能产生巨大收益，也需要大量资金支持。交通方便，旅游业发展后，随之而来的是客流量的增加，新昌境内的资金流量也会增大。在客流量逐步提升后，相应的配套设施如民宿、餐饮、休闲吧等基础建设都会增加。这些基础设施的建设需要大量的资金投入，也会为转型后的“三农”创造巨额利润。如就民宿一项来讲，现有的民宿餐饮升级改造，都得有相当一部分资金，开办一家普通的民宿，则至少有15万-20万资金需求；而经营一家民宿的收入，远不是传统的农家收入可以相比的。于是，农商银行对存贷款新产品的研发也有了前提和必要。

由此看来，高铁开通以后新昌旅游业尤其是农村生态旅游的发展，强烈地刺激了新昌农村的金融需求，为我行研发存贷新新产品带来了动力，创造了机会。

二、人才的引进加大了成家立业的资金需求

一些大学的高材生以前很少知道新昌,有些则在应聘来新昌后因为交通不便利,或者感觉没有大城市繁华而离开。高铁的开通,拉近的不仅仅是和杭州的距离,更是拉近了与长江三角洲其他县市的距离,这对于各类人才来我县就业是非常有吸引力的。随着人才进入,新昌境内基于创业成家的金融活动也会活跃起来。人才带来的,除了先进的理念,先进的技术,还会有成家立业的金融需求。这方面的金融需求不小。以成家需要而言,即是比较显著的资金流转活动。单从一户人家住房来讲,一套基本三室一厅的住房80万,按30%的首付来算,就有56万住房按揭贷款。而随着消费水平的提高,年轻人大都要买车。按一辆车贷款10万来说,其资金流转量也是非常之大。如果人才来新昌后,准备自己创业,那么,对创业基金、扩大生产的金融需求更大了。

这样,铁路开通以后,各类年轻的高端人才在新昌大展身手之际,也给我行带来了一个发展业务的机会。

三、扩大生产规模带来了新的融资需要

近十年来,新昌的公路运输能力也大大增加。就现在笔者能见到2005至2010年5年中新昌公路运输能力变化的资料来看,无论是客运能力还是货运能力,其增长速度都非常惊人。2010年,新昌县旅客运输量由2005年的1311万人增至1912万人,年均增长8.24%;旅客运输周转量由2005年的37020万人公里增至47773万人公里,年均增长5.33%。全县货物运输量由2005年的498万吨增至896万吨,年均增长15.9%,货物运输周转量由2005年17502万吨公里增至72727万吨公里,年均增长33%。应该说,新昌县的公路事业取得了很大发展,但与快速发展的经济和人民群众日益增长的出行需求相比,仍然不能适应。交通设施远远滞后于国民经济的发展,仍然是经济快速发展的制约因素。目前新昌县交通运输业存在的主要问题是,仅靠公路的发展,已经无法使运输能力跟不上生产进步的状况有根本改变。综合交通运输体系尚未形成;公路等级偏低,通行能力有待提高。外地农产品无法如愿进来,使我们这个小县城的菜价高过许多大城市。而新昌地方农产品无法如期输出,更是直接制约了农业规模经营和集约模式的构建,影响到了三农再组和重构。

高铁的建成让旅客和货物周转量大规模增加,在途时间明显缩短,这就节约了时间成本。由于运行速度快,在单位时间内,可以通过更多的列车,从而大幅提高了运载量。新昌有许多受交通运输影响比较大的产业,特别突出的就是农产

品,对于农产品而言,运输速度更快,意味着能销售的更远,像新昌小京生、大佛龙井、白术、板栗、沙溪水蜜桃、回山高山茭白等等,能以高铁为依托向全国辐射开来。需求的增加,势必会拉动生产的积极性,创造规模生产和集约化生产的条件。

要扩大生产规模,就需要资金的支持。这也为我们农商银行业务拓展提供了很好的机遇。

四、提升服务质量以应对铁路开通后新的挑战

高铁无疑给我们带来了机遇,同时也是挑战,高铁经济带来的增速有目共睹,而我们是否已经作好了迎接好这次机遇的准备,将会决定今后在高铁经济列车上我们所占份额的多寡。随着客流量增多,会增大我们的结算业务量。从员工角度讲主要是一线的柜员和客户经理,就柜台目前而言,普遍实行三人两岗制,这就对我们的服务提出了更高的要求,能否在快速办理业务的前提下,还能服务好客户。从客户经理角度说,随着贷款规模的扩大,对我们的贷款管理也增加了难度,目前我行的信贷个私客户经理平均管户数都是上百个,如何能在控制风险的前提下服务好客户并扩展业务这都需要我们不断探索创新。在硬件方面,业务量的增加会加大数据量,如何保证我们的系统不卡顿,硬件损耗维护对我们的科技部门也提出了更高的要求。

面对挑战我们要有敏锐的嗅觉,一方面我们需要把握市场。高铁站一旦建成少不了的一样东西就是ATM机或者是社区银行式网点,如果能抢先在高铁站建立我们的“根据地”这对于我们增加客户粘性,银行卡使用率等都会有卓越的贡献。另一方面我们需要提升自己软硬实力,在面对竞争时也能脱颖而出,现在的市场一般都需要我们进行投标,这样才能凸显市场公平性,而招投标就很考验一个单位的实力了,我们虽然现在有网点分布广泛,综合实力强劲的优点,但是竞争对手的实力也不容小觑。同时也需要我们加快创新,面对市场的千变万化,需要我们随时做出应变,在今年政府事业单位信用贷款客户资源中就能不难发现,竞争的激烈程度,甚至不在本地设有网点的银行都来挖掘客户资源,所以我们需要有敏锐的反应力,这需要我们的职能部门有更高的工作效率。

这一次高铁的开通也是一个让我们提高自己的契机,在这当中我们不但要着眼于新昌本地,更要放眼长三角,借助高铁进新昌我们更能检验自己在机遇面前的把握力。



谈谈“言下之意” 的语言禁忌

■营业部 赵碧蓉

客户老陈到柜台办理业务,柜员热情地接待了他。然而老陈没有带齐办理业务所需的相关资料,又不愿折回单位去取,面露不悦。柜员耐心解释:不好意思,这资料是一定要的,这一点我之前电话中也强调过的,请您配合一下。

听柜员这么一说,客户立刻生气地说:“那就不办好了,是我笨,没有听懂你说的话,让我来承担这责任总可以了吧?”随即掉头就走。

见业务未完成,柜员又致电客户,耐心把情况详细地复述了一遍,恳切地表示希望客户能够配合,将这笔业务成功办理。电话那头,老陈的语气明显有所缓和,也表示确实想办好这笔业务。业务员见进展顺利,为了强调起见,解释完毕,

又补上一句:“这份资料的事,我记得这一点我上次也对你说过,请麻烦一下啊。”不料老陈一下子又翻脸了:“我糊涂,没用,不办总行了吧?”电话一下挂断。

柜员觉得非常委屈:好端端地怎么发火呀?又没有怪你什么,我怎么就冒犯你啦?

且不谈柜员以前究竟有没有跟客户讲清楚,在这两次交流全程中,柜员的服务态度一直友好,也没有直接的言语上的冲撞,可客户仍然不愿配合,而且表现出十分生气。究其原因,不是柜员服务态度有问题,也不是客户难缠,而是柜员在无意识中触犯了客户的语言禁忌。

五星级标准化服务项目落地以来,我行柜面服务中诸如

“不知道”，“不清楚”，“什么事”，“你自己不会看吗”，“你不会填啊”，“错了，怎么这么烦”等等对客户服务的一般语言禁忌，柜员都是非常注意的，可以说基本上已经绝迹。但有一类“言下之意”的语言禁忌，也要引起我们的注意。

案例中，柜员对老陈就是犯了这类语言禁忌。说“这一点我之前电话中也强调过的”，和“记得这一点我上次也对你说过过的”，柜员的本意，可能只是说这一点很重要，希望对方重视。殊不知这话的言下之意是“你怎么就没有听明白”，或“你连这么重要的事都记不住”，甚至还有业务无法顺利办理是由于客户的疏忽造成的等等，所以老陈回应说“是我笨”“我糊涂”“让我来承担这责任”。

这样的情况在日常银行业务办理中并不罕见。如何妥善解决此类问题，首先要明确银行服务的最终目的是得到客户的满意和认可，赢得客户才能赢得市场。服务过程中除了秉持优良的服务意识、服务流程和服务态度，更需要有娴熟地驾驭语言的能力。注意客户在交流过程中的态度变化，把握客户心理，及时发现交流时的用语失误，找出造成矛盾原因所在，用恰当的语言缓解客户的激烈反应。

如在前案中，柜员如果能及时意识到是自己的“好心”犯



了客户的“恶意”，就可以说：怎么是您笨呢？我是想强调一下这点很重要，但我却没能说清楚，要说笨是我笨。但如果不能及时意识到自己的过失，却认为“这不是事实吗”，“我没有说是你的错呀”等等，只觉得受了委屈，勉强地一味地以言语的退让来弱化矛盾，并不能解决根本问题，甚至会适得其反，激化客户的情绪。

因此，在这样的情况下，要化解客户的不满，无需纠结于实际上是谁对谁错，只需及时检查自己有没有在无意识之中犯了“言下之意”的客户语言禁忌，在客户适当发泄后，适时表示认同或自我解嘲的方式让客户理解你“别无他意”，从而觉得我们解决问题的态度是真诚的，不必作其他解读，他们自然会冷静下来。

面对形形色色的客户，网点人员应该掌握处理客户不满的解决技巧。有效预防固然重要，而妥当处理也要重视。如何在无意触犯客户“言下之意”的语言禁忌后，及时地运用语言来补救语言的过失，使客户转怒为喜，这是一个值得认真探讨的问题。

我们服务的宗旨和目标，就是追求客户的满意度，化解客户不满的情绪，提升客户对银行的忠诚度。换位思考，不仅是要体验客户的需求。在实际工作中，要经常以客户的角度去观察和体验客户在交流过程中的语言感受。尊重客户，是从心底里尊重客户。不仅要使用尊称，使用礼貌用语，使客户感觉被尊重。更要从客户的立场去理解纠正客户对你用语的疑虑与不满，才能使客户心情愉悦。

在与客户交流和处理问题过程中，我们有些员工认为自己无明显过错，觉得委屈。这就要求我们不断调适好自己的心理状态，将工作与个人感受分开，加强训练，不断提高自身职业素养。如果知道了有的语言可能会有“言下之意”的禁忌，也就不难理解客户的过激情绪，就能从客户的“反常”言行中理解其正常反应了。这样，纠正我们工作的偏差也就容易得多。

服务是维持银行与客户关系的基本桥梁，银行存在的目的和意义就是要为客户提供金融服务。国际先进银行的经营实践证明，在竞争日趋激烈的市场环境中，商业银行只有将自己的经营坐标轴永远指向客户，以满足客户的需求为自身的经营准则，才会赢得更多的客户。要在激烈的行业竞争中独树一帜，优秀的服务礼仪必不可少，科学有效的处理技巧更值得我们进一步探究学习。



五星服务标准化柜面实践

■城东支行 陈少莲

为适应市场竞争,提升自身软实力,新昌农商银行在2014年8月份开展了五星服务标准化项目,并于2015年5月开始推出多期“五星级服务标准化落地后续固化提升”培训,逐步完善五星级服务项目。城东支行根据总行的安排,积极落实柜面五星服务项目。从以下几方面有效提升服务品质,强化银行的品牌建设,向客户展示新昌农商银行的良好形象。

一、自上而下,全面落实五星服务督导工作

为保证五星服务项目的落地,城东支行高度重视,及时成立了以行长为组长,各网点主管为成员的五星服务督导小组,同时制订工作细则,并召开专题会议落实该项工作。督导小组在组长的带领下,精心组织晨会,认真做好网点员工服务督导与网点巡查等。

二、以点带面,逐步推进五星服务项目

考虑到城东支行6个网点员工的业务素质与思想认识

不同,采取以点带面的方法,即设法使相对来说基础较好的网点与员工先规范起来,然后带动全体员工逐步规范。分三步走:首先是要求各网点主管先规范起来;其次是要求支行营业厅及其他5个网点中基础较好的员工逐步规范起来;再次是带动全体员工共同规范。

三、“软”“硬”兼施,充分调动员工工作热情

对于新生事物,需要有一个接受的过程,比如对于“举手欢迎”、“开口营销”等。而习惯的力量往往使一些柜面员工在开始时多少有点抵触情绪。为了让五星级服务标准化尽快落地,支行及时制订考核办法。坚持每月对柜员服务情况进行测评,及时通报,不断落实整改。

员工服务测评主要分三个环节:一是网点主管对本网点员工进行每月两次五星服务和营销的测评。二是各网点主管每月交叉检查一次,通过交叉检查及时发现问题、解决问题、共同提高。三是支行每月全面检查一次,并把检查情况按岗

位、按网点进行排名通报。

四、扬长避短,促进五星服务工作落地

其一,积极开展全员一对一营销测试,提升员工的营销能力。为尽快熟悉各产品营销技巧,养成开口营销习惯,城东支行不仅利用晨会训练营销话术,还组织员工开展一对一的营销话术测试,测试题型包括自命题和随机抽题。通过测试,充分提高了支行柜员的营销能力,并取长补短,进一步提高全员营销技巧。同时由各网点主管分工协作,总结我行各项业务产品优势,打印成折页进行宣传。

其二,积极开展金融小讲堂PK赛,营造全员营销的气氛。为加快社区银行转型建设步伐,营造全员营销的气氛,组织年轻员工和网点主管开展金融小讲堂PK赛。金融小讲堂的开展得到了客户的一致好评,不但普及了金融知识,推广了本行产品,有效拉近了我行与客户的距离,并为社区银行的转型作充分准备。

其三,推出“大堂经理轮流当”的机制,加快社区银行转型建设步伐。为更好的发挥员工优势,践行公平竞争机制,在推出大堂经理的同时,同步推出大堂经理轮流当的机制。即每个柜员均有机会体验大堂经理角色,直接面对客户,分流

大堂,在第一时间推荐最适合的产品、提供最贴心的服务,节约客户时间与我行重复服务的成本,提升客户体验度,增加客户粘性。

五、巧妙借力,助推五星服务项目落地

为提升五星级服务工作,总行在2015年5月及时推出了五星服务提升课程。每次课程都经过辅导老师的精心设计,课程分“温故”和“知新”两个环节。在“温故”环节,辅导老师会结合当月各网点大堂环境及柜员“7+7”营销服务表现,对上期培训课程进行回顾,并进行点评与排名;在“知新”环节,辅导老师会在前期课程的基础上再导入一些新规范、新技巧。城东支行充分利用辅导老师的指导,及时纠正平时业务过程中的不足,并学习借鉴他行长处。

面对千差万别的客户,我们的服务不是生搬硬套按既定的操作流程去做就能做好的,而是要靠每一位员工在执行的基础上不断创新。只有每一位员工都树立以客户为中心的服务理念,以良好的姿态及高度的责任感对待工作,我行的五星服务项目才会真正落地,服务质量才会有飞跃式的提高,才会在日益激烈的竞争中占有一席之地。



有什么我能帮到您呢

——赴义乌国际商贸城学习有感

■澄潭支行 丁鼎

实施“五星级标准化服务”，提升柜面服务质量，一直是我行紧抓的重点。柜面工作是银行的门面，它是银行与广大客户接触的第一线，客户对于银行的第一感观，一般都来自于柜面。因此，进一步提升柜面服务质量，让客户获得更“舒服”的办事体验，对于我行巩固原有忠诚客户，开拓新的客户群体，有着十分重要的意义。

正所谓它山之石可以攻玉。在我们不断提升自我的同时，多向他行学习，化彼所长为己所用，也是提升自我的一种有效方式。因此，澄潭支行组织一线柜员，于3月19号前往义乌国际商贸城，体验该地区各银行的柜面服务。

我有幸跟随其中，对义乌同行进行了近一天的观察，学习他们如何让客户体会到更好的服务。

在客户心目中树立良好的第一印象，有助于银行对该客户进行后续工作的展开。众所周知，任何事物给人的第一印象十分重要，银行工作更是如此。笔者比较当地各家银行的服务后，觉得在树立客户心中良好形象方面尤为值得学习。我进入其中一个网点，刚推门入内，立马就有大堂经理面带微笑迎上前来的询问：“您来啦。有什么可以帮到您的吗？”而后我表示仅需要办理一张银行卡。那名大堂经理表示非常欢迎。在简单询问一些基本要素是否带齐全之后，马上就带我去一台自助服务机上办理新开卡业务。期间，该名大堂经理以聊天形式询问我一些问题，如开卡用途，平时是否有刷卡消费的习惯等。根据我的回答再进行提问，为我分析未来可能遇到的潜在需求。并针对这些需求，适时向我推荐一些产品。聊天过程轻松愉快，而聊天结束，业务也就统统办理好了。

这位大堂经理的服务让我对如何提升服务水平增强服务效果有了新的感悟。笔者认为，我行的一大特点就是农村网点众多。在农村网点，所接触客户群体，主要分布于中老年层面，这个年龄段的客户，对新事物的接受相对迟缓。根据平时在柜面的观察来看，该类客户对所办理业务的表述往往不太完整，

其原因主要是他们觉得银行里是一批陌生的年轻人，交流比较拘束。如果在他们进入网点的第一时间，就有工作人员迎上去亲切问一句：“大爷(大婶)，这次来银行要办个什么啦？”或者“有什么我能帮到您呢？”必定能在很大程度上缓解一些客户的紧张情绪，让他们感受到我们的热情而渐渐有了宾至如归的感觉，沟通起来就容易多了。另外，农村的中老年客户往往不会主动说自身的业务需求。这除了在银行这个环境中比较紧张外，也由于他不知道银行能解决他们哪些麻烦。曾亲身经历一件事。在办理业务时，多次见一位老奶奶来柜台取款后，再颤颤巍巍到电管所去缴电费。我怀疑她不知道我行的电费代扣代缴业务，一问果然。类似的情况在乡下比较常见。如因为没有开通手机短信提示，每到10号就要来“打打”工资的老大爷；还有没有办过电子银行业务，每次给上大学子女汇钱都要跑到柜台来的老大妈等等，既费时又费力。我想，如果我们的前台后台的业务员都能学习这个网点的那位大堂经理，多主动询问一下大爷大妈们生活中一些与我行业务相关的东西，挖掘他们的潜在需求，发现了就及时帮忙办理。这样既做好了营销业务，更能让客户体会到我们确实实是站在他们的角度为他们着想，能为他们的生活提供方便。

作为一种社会服务型机构，银行在实现自身盈利的同时，也承担着一定社会责任，资源取之于民，也就应当为民解忧。我们在工作时要坚决贯彻我行“全心为您”的服务理念，进门多招呼一声，办理业务多问几句，花不了多少时间，却能在群众中树立我行的良好形象，何乐而不为？

别人的优秀经验确是值得我们学习。当然，我们也不能妄自菲薄，我行在柜面积极营销，直接帮助客户排忧解难方面，一直是相当不错的。但如果我们能在此基础上更进一步，在服务过程中积极主动，多站在客户的角度，设身处地的为客户考虑，想到客户没有想到的，办好客户没有办过的，那么，必定能让客户感受到更“舒服”的服务。

知客户所需 急客户所急

■城西支行 杨茗茗

今年是新昌农商银行“五星级服务标准化落地项目”实施第三个年头了。随着“五星级服务标准化”项目不断深入,从最早的环境设施标准化到服务标准规范化,再到现在的“服务 7+7”,服务营销的深入,就像是一个量到质的飞跃。总是会听到有人在说:农商银行的服务真的不错!那时候真有一种“我是农商银行人”的自豪。

不同的客户有不同的需求,不同地域客户的需求带有不同地域的特点。从城里到乡下,再到城里,作为一名柜面员工,这一点体会非常深刻。农商银行作为新昌人民自己的银行,占着网点多、分布广的独特优势。乡下的网点,面向的客户多为中老年,这就要求柜员多一份耐心,因为那些大爷大妈有需求却不一定能清楚地表达自己的想法。面对他们,手机银行、理财产品不一定适合,短信服务却能为他们提供实质性的服务,因为这样可以让他们就不用每个月的 10 号要来银行排长队来查询打了多少工资,在满足客户需求的同时也减轻了柜面的压力。而城里的网点,客户的需求呈现品种更加多样化且层次不相同。比如白云分理处,退休客户较多,我们为其提供理财、贴心存的产品会更受欢迎。而在城西营业厅,客户面更广,年轻人也多,营销五免的丰收借记卡、手机银行较有优势。而面对货比三家的小资客户,理财是不错的营销产品。根据不同层次的客户的需求,站在他们的角度出发,为其提供针对性的服务,才能更好地做好我行产品的营销。

也许是岗位的转换,这几月来,临柜的时候我会多留心大堂引导工作。在城西营业厅,有很多客户来就会问“你们那个胖胖的领导呢?瘦瘦的那个呢?”有时候我们也会开玩笑,说他们就是本部的招牌。仔细想想,这就是服务营销的成功。作为新昌人民的银行,我们有自己的特色与优势,有一种特有的人文情怀。当一个客户到一个银行或者说需要去银行办理什么业务,就想到某个人、某个网点,这就是成功的。在业务不那么忙的时候,一边为客户办理业务,一边和客户多聊

聊,在聊天的过程中,也许就能了解到客户的需求或者说挖掘到客户的潜在需求。我曾碰到一对客户,拿着好几张存单取出来再转存,办理业务时间较长,和他们沟通的过程中,一来二去了解到二老是在为儿子结婚做准备。无意中客户询问到时能否为他们领些新版人民币。这对我们银行工作人员来说,是常见的客户需求,可对客户来说却是非常重要的。我随即表示他们有需要随时可以联系我们。而他们满意的同时告诉我还有三、四十万的存款在别的银行即将到期,到期后转存到我们银行。那一次,我真切地体会到知客户所需,急客户所急对做好服务营销的重要性。在城西营业厅,很多外地人来给老家汇款,向他们推荐五免丰收卡和手机银行,不仅减少了他们外地汇款所需的手续费,也让他们在过年回老家时不用再带现金,直接在当地取款机上就能免手续费支取。也许刚开始他们不太会使用,但一次两次以后,着实为他们提供了许多便捷与实惠。与此同时,更好地完成我行中间业务,提高电银替代率。

然而,在柜面服务的过程中,也时常碰到为客户推荐我行产品,他却不要的尴尬。于是需要考虑到底该如何为客户推荐营销我们行的产品。慢慢发现,其实在办理业务的过程中,多用一份心来观察客户,理解客户;做一个最佳听众,在沟通的过程中倾听客户的需求;不是为了营销而营销,而是知客户之所需,想客户之所想,急客户之所急,有针对性地推介产品;切实从客户的角度出发,适时为客户提出符合客户利益的产品建议;这样才能为客户提供全方位的服务。让客户觉得我们的一言一行、一举一动,都是很用心地在为他服务,让客户获得超出期望值的需求,而不是让他听到就直接厌烦地否定。

在竞争激烈的经济环境下,我们秉承全新为你的理念,用心为客户服务,我们也能在为其服务的过程中,实现自身的价值。



冬泳有感

■ 审计部 吕月芳

“冰雪漫天地,寒风励意志”。回顾参加冬泳历史,不知不觉已经坚持了五个年头。在这五年的冬泳中,有过惊恐,有过欣喜;有过气馁,有过自豪;有过彷徨,有过激昂;而更多的是克服畏惧后的欢乐。经历了急雨暴雪,感受了凛冽寒风,也享受了明媚阳光。在各种天气下,不管是严酷的还是舒适的,每年的冬泳终于坚持下来了。从开始只是想尝试一下冬泳滋味,到渐渐喜欢上这项运动,喜欢上跳入冰冷水中经历寒意刺骨之后获得轻松舒适的享受。从中也感受到,乐意参加冬泳的人绝不是作秀,绝不是为了获得别人的喝彩,而是真正的喜欢这项健身励志的运动。

虽然冬泳不一定能象人们常说的那样:苦一时,乐一天,幸福一辈子。但是冬泳能够强健身体,能够愉悦性情,更能磨炼心志,这是确定无疑的。通过冬泳,培养我们坚忍不拔的意志和努力拼搏的精神。如果把这些品质放于学习、生活和工作中,那是极为可贵的。

由此可见,三九严寒何所惧,破冰畅游幸福多。不论在那个岗位,无论做什么工作,坚持必有收获。相信我们的冬泳健儿,在生活上,在工作中,都是强者。因为他们能忍常人之所不能忍的事,能吃常人之所不能吃的苦;因为他们具有坚定的信念和执著的追求,敢于不断地克服困难,挑战自我。

村中的水井

■回山支行 俞成锋

旧住,一个平凡的乡下山村。没有名人,没有名胜,也谈不上什么古迹。唯独一对水井,静静的,见证着村庄的兴衰起落。

两口水井,一口叫老井,另一口叫新井。相距五、六十米,如美人水灵灵的眼睛,镶嵌于村子中央。在日出而作,日落而息人们的必经之路旁。应该是地下水位较高的缘故,两口水井都不是很深。

老井井壁上长满了青苔,显得深邃、平静。几片枯叶凋落下来,打扰了浮在水面上的飞虫。蓝天下,悠悠而过的白云,崖上四季不枯的绿色,全都倒映水中,和着井边的碎石小道,好一幅美景。习惯上,老井水用于洗涤。老井边上,有一块被用作洗衣服搓板的大石碑。随着衣服与石碑的摩擦,石碑的文字早已模糊不清,碑身也变得光滑。紧挨石碑的是一个石水槽,用于清洗蔬菜杂粮。将番薯、芋头、马铃薯等倒入槽中,来回搅动,几番下来,大功告成。儿时的自己,时常随着洗衣的母亲一道往老井里跑。黄昏将近,母亲提起盛满井水的小桶,往我头上脚上浇下。两三桶下来,从头到脚清清爽爽。洗完,穿着凉鞋,舒舒服服地在清幽的碎石小道上印出两排湿湿的印痕。二十年前的老村,农家少有浴室。盛夏时分,男人们忙完了一天的农活,光着膀子,披着毛巾来井边冲凉。打一桶井水直接洗脸,摸起来真舒服。

新井则用于生活饮水。清晨,家家户户的男人们,头一件事,便是抓起扁担,到新井里挑水。一担,两担……直到水缸满满。这是他们一天的生活用水,做饭、洗菜、甚至熬猪食。那挑水路上,老的小的,你去我回,匆匆忙忙,川流不息。人们互相问话,传递信息,迎接新的一天。

自己生于旧住,长于旧住,在乡间度过了童年和少年时期。儿时的水井,至今还是那模样,澄明清灵,盈盈欲语。当我每一次临近它时,总能唤醒潜伏于灵魂深处的记忆,一种难以摆脱的水井情愫油然而生。每每想到水井,脑海里便浮现这样的镜头:两只水桶在男人的肩头不停地、有节奏地起伏,水在人与水桶的颠簸震动中时不时的从水桶里激出,路上洒出两道断续不绝的印记,从挑水的井边一直延伸到挑水者的家门口……

回望二十年前的乡间朝夕生活,在我的理解中,水井,是家乡的一个背景,也是家乡的一种象征。儿时的我,看到父亲伸开双手,握着扁担,拽住桶索,两只大木水桶,一根木头铁钩扁担,衬着一个踏实的“大”字,从家中走出。我也拎着小铁桶,紧随其后。那条通往水井的石板路上,村子里有多少男人,就有多少个移动的“大”字。

新井的井口边,没有任何的安全设施。从井中提水,主要是靠放在井沿边上的细头竹竿。两米左右的竹子,削去了枝叶,只剩一个枝丫。来到水井,岸上站定,弯腰把小水桶套在细头竹竿上,呼啦一响,便一切妥当。伸直腰,毫不费力地将小水桶往上提,顺手将甘甜的井水倒入大水桶中。每到夏季,水井会有一段枯水期,于是就需要更长的竹竿。时间久了,放在井沿边上的细头竹竿,会干枯,会折断,淳朴的乡里乡亲们会自发将其更换。在我的记忆中它始终翠绿如初,坚韧有力。挑水是一种劳动,也是一种锻炼。水井是清静孤独的,但它也见证了每家各户的人和事,伴随着人们度过了无数的春夏秋冬,岁岁年年。

井水总是能让人回忆起美好的往事。大热天从地里摘来的西瓜,泡在盛满井水的桶里一夜,变得又脆又凉,绝佳的“冰镇西瓜”。盛夏里,从山上回来,用刚刚汲取来的一碗新井水,加点醋,再放一两颗糖精,是清热祛暑的好饮料。从稻田里捉来的小鲫鱼,一般情况下难以成活,可是放到井水里,活泼泼地游来游去,浮在井水上头兜圈子。每逢夏晚,紧挨新井的水塘边会出现无数的萤火虫,一闪一闪。一根长杆,舞动赶走,成为漫空小星星。数九寒冬里,新井旁边的水塘已经结着厚厚的冰,可打上来的井水却冒着热气,冰凉的双手不自觉地往水桶靠拢,幻想着能驱走身上的寒气。

水井是村子的地标,更是一代代农村人繁衍生息的见证。它分享着人们的喜怒哀乐,用它特有的甘甜,哺育着一代又一代的人们。时光飞逝,自来水系统建成,水井的作用越来越被人们忘记,而发生的与它有关的故事也慢慢地流露在笔尖下的文字里。井水变得平静深邃,像婴儿一样熟睡在妈妈的怀抱里……

北京游记

■城中支行 杨炜



因学业事宜,我再次来到北京。

下飞机时已是午夜,我们一行六人急急匆匆从机场出来。此时的首都国际机场仍是灯火通明,别有景致。但来不及欣赏北京的夜景,赶着打车去预定的酒店。我们心里想的是早点上床睡觉,别耽误了明天的行程。似是天随人意,不一会儿就来了一辆出租车。谁知司机一听目的地,大概是觉得地方过近,赚钱不多,就“赶”我们下了车。为了让我们尽快下车,那司机胡诌离我们所在距目的地只有一公里,坐大巴可以到,走也不远。车哧溜一下开走了,剩下我们几个六神无主的六个外乡人,无助无奈的地抖索在凛冽的寒风中。

终于有另一位司机师傅十分爽快地送我们到了酒店,下车时我看了一下里程表:7.6公里。在感激这位师傅的同时,我突然明白了一个道理:有时候,对你来说,可能只是一个小小的不太费事的举动,却能给别人带来莫大的帮助。

入住的酒店给了我们莫大的惊喜,遇到的不愉快,很快烟消云散。本以为住酒店不过像往常一样只是去一个睡觉寻梦的地方,却想不到这家公寓式酒店竟是住房、厨房、客厅、餐厅一应俱全。不止是可以做梦,还可以做饭,也可以看电视、上网,甚至可以聚会——如果你安排聚会的话,真有家一样的感觉。

公寓酒店处在居民楼群,没有太浓的商业气息,有的是淳淳的人情美意。但时令的热情似乎还没有感染到这座古城,初春的北京仍然有些阴冷。然而,北京的房子都有暖气,不会让人受冻,甚至热得我有些不习惯,一到房间就要脱外套。不过,美意温情终归惬人心意,不一会,我便在暖洋洋的暖气中沉沉睡去……

早饭吃的是炸酱面。一大捧扎实的面,一小勺咸咸的酱,配上若干黄瓜和大葱,一碗北京炸酱面就做成了。没有精瘦

的肉味,也没有其他调料。不像我们浙江,炸酱面里有的是配料,肉丁、香菇、油腐、花生米等等,丰富丰盛,美滋美味,吃一碗满满的炸酱面,让你有满满的享受感。不过听同伴说韩国的炸酱面,也是各种吃不惯。真所谓一方水土养一方人。也让我体会到,游子思乡之情的那份殷切里,其实也包含了对家乡食物的思念与渴望!

我们六个都是在职研究生,到对外经贸大学完成了现场指纹确认,此行的目的就达到了。接下来的两天,就是游玩和体验。这两天里,我们品尝了一些北京传统小吃,游览了一些北京代表性景点和标志性建筑。著名小吃像东来顺涮羊肉,全聚德烤鸭;代表性景点如什刹海,护国寺;标志性建筑如鸟巢,水立方等。凡来得及去的,就尽量去。

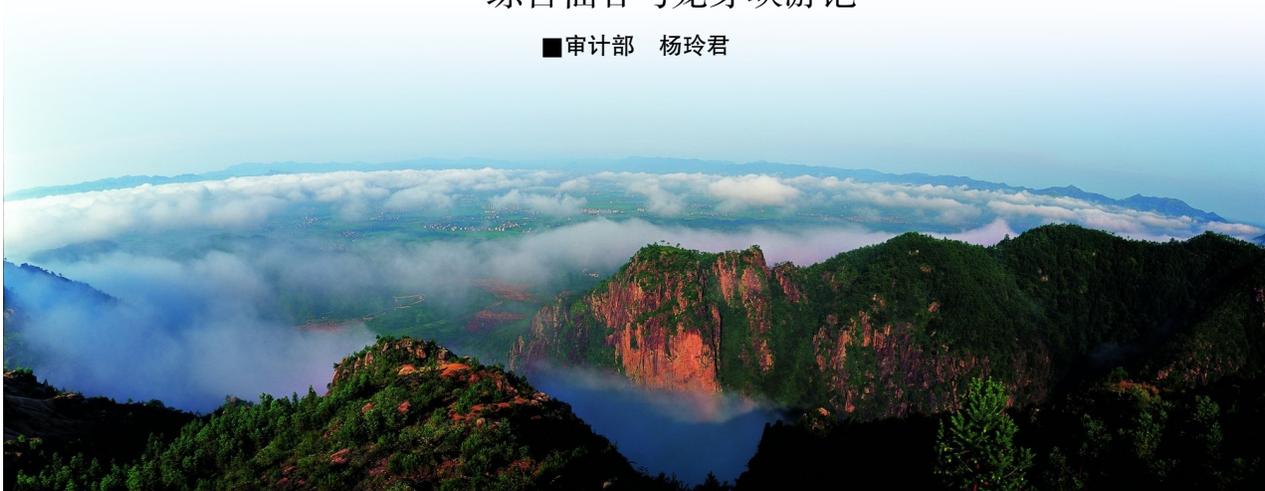
为了游玩尽兴,我们使用了“滴滴打车”,不仅接单速度快,而且比出租车便宜多了。“滴滴打车”让我们遇到了形形色色的北京快车司机。有的沉稳内敛,有的慷慨大方,有的幽默风趣,总的来说都是友善有礼。看来过于精明赚头不大就赶人下车的只是极少数,或许本来就不是正宗的北京的司机。北京人以自己是北京人而自豪,也把自己的一举一动当作首都的“脸面”。正是这种主人翁意识,使这座国际化大都市魅力无穷,生生不息。

人们常说,读万卷书不如行万里路,说的是见识外面世界,能让人增智广益。此次北京之行,真正的行路其实也没多少,但让我见识了北京人的大度包容和谦逊有礼,启迪我要做一个心胸宽广能为他人着想的人。联系日常的工作和生活,我们应该始终保持一颗谦逊敬畏之心,多换位思考,站在客户立场考虑产品和服务,站在他人的角度分析需要和追求。不要因为生意太小而把人撂在寒风里受累,要将自己的一举一动当作所处古城的“脸面”而谨言慎行。

别样精彩

——琼台仙谷与龙穿峡游记

■ 审计部 杨玲君



机关工会女员工活动选址于号称天台百景之首有人间仙景之誉的琼台仙谷,及相距不远的龙穿峡风景区。在我们自己的节日,正好风和日丽,遇上入春以来难得的好天气,本来就非常愉悦的心境被阳光映衬得格外灿烂。

进入景区,首先映入眼帘的是偌大一自然湖,清澈醒目,波光鳞鳞。环湖四周,依附着错落有致千姿百态的大小山峰。群峰倒映湖中,上下两重青天。风景佳处,正在湖光山色。依随着导游的解说,我们这群善于幻想的女同胞,纷纷对湖面上下青峰白云的形态神韵作出了千奇百怪的想象和解读。

依恋踌躇中,沿着台阶缓缓登山。沿途鸟语啾啾,花香阵阵。陡峭的山峰直逼眼帘,让人望不见山的高深之处,实有“山重水复疑无路”的阵势。本来担心峰高难攀,然而拾阶而上的过程竟十分轻松自在。偶感微微出汗之时,便有山涧送来徐徐清风,顿时让你惬意无限。忽见穿峡而出的飞流直瀑中,显现出令人雀跃欢呼的彩虹,犹如连接仙凡的长桥,愧如彩凤遨游祥云。偶见文人墨客题词:“仙凡本无界,只在心上分,问道千般愿,意诚百道通”。看着这景,回味这诗,实在有“道我所欲道而未能”的感觉。

上山以后是下山,下山的路途不比上山轻松。但所有同伴没有一个说累,叽叽喳喳嘻嘻哈哈的乐个不停。同行的有2013年出生的小伙伴,分明是蹒跚学步未久,托她妈妈的福提前掺入了“女员工游客”的队伍中。望着她娇小稚嫩的身

影,暗自佩服当父母的舐犊深情和决心,也担心这么幼稚的身心能不能承受这上上下下的艰辛。果不其然,没开走几步,小女孩开始嚷嚷。抱着孩子爬山何其困难,同行的母亲们在轮流背抱的同时,使出各种逗人的招数,鼓励孩子迎难而上。于是,哭闹虽然难免,然而总归是自己欢乐奔走为多。将到山下,突然抢先一步到了平地,粲然回头,得意地望着曾经为她担心的妈妈们,分明在说:我比你们强。于是掌声赞声笑声一片。

踏出第一步才有收获,一路走过,美景数不胜数,回眸一笑方为至美。上山下山之间经历了人生,领略和创造了真、善与美。一切的努力都值得我们自豪欣喜,而下一代强过我们是最美的风景。





欲取得成功 先战胜自己

■城中支行 李钊罕

一个人的行为方式,与他的自我评价紧密相连。心态消极者总想到自己最坏的一面,对自己没有什么信心,不敢有所企求。遇到新事物,他们的反应往往是:这恐怕是行不通的;这风险冒不得;现在条件还不成熟;这不是我的责任;等等。于是,他就把自己本来可以取得成功的能力秒杀,所以往往没有什么收获。他一生的失败主要是因为他自己的阻挠,他成了他自己获得成功的最大敌人。

对于他,我们要予以忠告:请记住,这个世界本来就是属于你的。不管你正处英姿勃发,抑或老当益壮,只要你确信自己行,就能发挥出你本来的潜力,取得事业的成功。

心理学家维克托·弗兰克本人就是一个积极主动、永不向困难低头的楷模。弗兰克原本是一位受弗洛伊德心理学派影响颇深的决定论心理学家,但他在纳粹集中营里经历了一场凄惨的岁月后,开创出了独具一格的心理学流派——第三心理治疗学派。

弗兰克的父母、妻子、兄弟都死于纳粹魔掌,他本人也在纳粹集中营里受尽严刑拷打。正是在集中营里的恶劣环境让他猛然警悟:“在任何极端的环境里,人们总会拥有一种最后

的自由,那就是选择自己生活态度的自由”。在最为艰苦的岁月里,他没有悲观绝望,而选择了积极向上的态度。面对高墙铁门,他一直在设想:自己获释后,该如何站在讲台上。他在狱中不断磨炼自己的意志,使神圣的心灵超脱了法西斯牢笼的禁锢,在自由的精神天地里驰骋遨游。

当然,积极地看待生活,发挥自己的能力,争取事业的成功,需要勇气和持之以恒的精神,需要对自己负责的精神。在你对自己的能力有所认识,准备有所振作的时候,如果你不能直面可能出现的新的困难和可能遭遇的新的挫折与否定,则有可能轻易地放弃自己的希望,重新回到消极悲观的生活中去。所以,无论外界环境对你怎样不利,即使别人断定你不可能成功,你也不要放弃自己的努力。在人生的旅途中,你是你自己唯一的司机,千万不要把你生命之车的驾驶权交托他人。你要牢牢地坐在自己生命之车司机的位置上,把握自己生命的方向和行程。尽管人生的旅途十分短暂,你也应当珍惜自己所拥有的选择和决策的权利。当你开始运用积极的心态并把自已看做成功者时,你就已经成功了。

改变自己,从你立志改变世界之时。



明清 潘洪钧 摄



写意花卉 何赛丽 作



春意 梁樱 摄



桃红含露娇欲滴 王卫东 摄