

微笑的银行

YICHUAN
伊川农商银行伊川农商银行:
缔造富民惠农的优良农村金融

核心提示

伊川农商银行是经中国银监会批准,于2009年10月挂牌开业的地方股份制商业银行,是我省第一家改制成立的农商银行,下辖35个营业网点,在郑州荣阳市跨区域设置一家村镇银行,是辖内网点最多、辐射最广、实力最强的地方金融机构,被银监会评为“二级优良银行”。多年来,伊川农商银行以现代商业银行为发展方向,树立“大三农”“大发展”和“精品化”经营理念,坚持“服务三农经济、支持中小企业、致力区域发展”的发展思路,充分发挥“贴近基层、机制灵活”的优势,创新金融产品,提高服务质量,建设“老百姓自己的银行”,着力打造区域性现代优良商业银行。



整洁大气的伊川农商银行大楼



全国政协原副主席厉无畏莅临调研



董事长康凤立到企业调研



捐赠校车彰显大爱



举办中小生电影节



“精心服务”礼仪培训



组织晨会演练竞赛

河南是农业大省,素有“中原粮仓”之称。如何扶持和服务好“三农”,如何发挥农村金融机构的支农创新动力,是中原经济区建设的重要课题。多年来,伊川农商银行以现代商业银行为发展方向,树立“大三农”“大发展”和“精品化”经营理念,坚持“服务三农经济、支持中小企业、致力区域发展”的发展思路,充分发挥“贴近基层、机制灵活”的优势,创新金融产品,提高服务质量,建设“老百姓自己的银行”,着力打造区域性现代优良商业银行。

精心服务 铸造精品银行

2012年3月底,全国政协原副主席厉无畏到伊川农商银行调研。看到美观大气的营业网点、齐全而人性化的服务设施和规范优质的服务,他深有感触地向该行董事长康凤立竖起了大拇指:短短几年时间,农商银行就跟大银行没多大差别,你们很了不起!

服务是一张名片,是铸造精品银行的关键。伊川农商银行把服务品牌战略贯穿于发展的全过程,通过独特的品牌理解和服务实践树立现代银行形象,让农村百姓真正享受像城市里一样的金融服务。

在品牌塑造过程中,伊川农商银行提出了“建设中原地区富有特色的现代精品银行”的发展目标,确立了“为你,始终如一”的企业文化定位和“微笑的银行、微笑的服务”的企业服务理念,确定了“服务三农经济、支持中小企业、致力区域发展”的发展思路。

康凤立说:“我们从网点形象和服务内涵上,双管齐下塑造服务品牌,硬件升级,服务提升,再造服务流程,规范服务行为,把‘金融大餐’送上老百姓的‘餐桌’。”

网点升级改造。伊川农商银行对经营网点进行规范化、标准化和现代化改造升级,大到网点选址小到物品摆放,都设计出鲜明的品牌风格;营业大厅进行功能分区,统一规划ATM服务区,网点全部设置液晶电视、叫号机、饮水机及医药箱、便民箱等人性化设备,实行值班行长上墙制和服务明星公示制,添置了一键式客户服务电话,设置客户投诉意见箱等,网点全部设置高低柜台,实现客户从“站着办理业务”到“坐着享受服务”的转变,突出服务功能多样化和人性化;同时,根据岗位和性别特点,对员工工装进行全面提升,以更加美观大方的员工形象与新网点形象协调一致。

服务塑造提升。该行在网点硬件标准化建设的同时,踏踏实实进行服务规范化建设,打造服务流程,塑造精品服务。制定了一套标准化的服务养成培训体系,实施以“精心服务”为主题的文明礼仪培训和网点6S治理规范,量身打造出一套服务规范流程;逐步推进晨会导入和网点治理,启动“标杆网点”塑造工程,开展晨会演练竞赛和情景服务比赛,进行服务明星评选等,提升员工专业化、规范化服务水平;营业网点全部配备保安人员、迎宾人员和大堂经理,对客户实行流程化、人性化服务,完全做到“来有迎声、问有答声、走有送声”;建设了客户服务中心,开通了24小时客服热线96988,客户在任意网点及自助银行区可以拨打一键式客服电话,有了合理诉求和业务咨询的智能化解决方案;建设了舒适豪华、私密性好的VIP客户区和理财专业,与其他业务窗口分离,提供“一对一”金融服务和接洽式理财规划;打造特色支行、特色专柜,通过功能化的个性化业务分区,有针对性地服务和满足不同客户的专业化金融服务需求。

同时,该行还从培育企业文化着手,

以企业文化引领制度管理,员工通过思想转变,强化企业归属感,真正做到了“爱行爱岗”,自觉在平凡岗位中用心对待每位客户。该行着力塑造严谨规范的制度文化、令行禁止的执行文化、文明规范的行为文化、温馨和谐的人本文化、公众认可的品牌文化等“五种企业文化”,通过党团活动、服务竞赛及教育培训、宣传引导等手段,让广大职工形成至高无上的团队荣誉感和集体归属感。

富民惠农 缔造百姓银行

“立足三农、服务城乡”,是伊川农商银行的办行宗旨,更是她给老百姓的一份沉甸甸的服务承诺。多年来,该行服务“三农”经济,支持中小企业,致力区域发展,将自身经营与区域发展紧密结合,大力开展富民惠农工程,实现了多方共赢的良好局面。

位于伊川县张沟村的洛阳市铭鑫农业发展有限公司,通过土地流转承包全村2000多亩土地,用来发展烟叶、蔬菜等规模种植。村民将土地转包公司后,除得到每年的租金之外,还能到公司上班挣钱,解决了农村的剩余劳动力闲置的问题。“公司从2012年9月开始建设,包括征地、厂房、大棚等总投资1000多万元,农商银行前期给我们支持贷款300万元。”公司负责人张亚国谈起企业发展难掩对伊川农商银行的感激之情。

谈起富民惠农工程,康凤立董事长颇有心得:“我们一直树立‘大三农’理念,深入开展‘三大工程’,组织金融服务‘进乡村、进企业、进社区’,让广大信贷人员走到基层一线,走到田间地头,走到企业车间,深入掌握信贷资金需求的第一手资料。同时,我们完善和优化信贷平台建设,创新金融产品,扶持和引导‘三农’经济实体和中小企业转变经营观念、实现结构转型,通过培育‘绿色产业链’促进企业做大做强。”

完善两个平台。针对农村地区信用程度低、贷款风险大等问题,伊川农商银行以“信用工程”和“阳光小额贷款”为有效载体,扎实开展“信用乡镇”“信用村”“信用户”评选活动,推出五户联保贷款新模式,已评选出信用乡镇4个、信用村63个,评定信用户21462户,建立农户经济档案13.5万户,发放小额贷款及联保贷款近2亿元。同时,该行还推行了“二定四公开”阳光办贷服务模式(即定时、定点现场办公,公开贷款对象、条件、程序、方式),开通农业贷款直通车,为“三农”发展做好服务。

创新信贷产品。结合市场细分的特点,该行加快金融产品和担保方式创新,创新开发出“富民宝”贷款品种,包含“惠农通”“富民通”“商务通”“微贷通”“抵贷通”“兴业通”“金卡通”等7种产品,推广“小巨人”“村官贷”等贷款产品,简化贷款程序,丰富和拓宽担保方式,提高贷款针对性、覆盖面和便捷度。截至目前,该行通过信贷品牌已发放贷款60.71亿元,2.1万户农民、8600个商户和780多家企业受益。

2008年9月,任伊川县石张庄村支部书记的大学生村官陈进洁,结合所学专业和工作经历搞起了水果种植,并作为发起人之一成立了洛阳新大农业科技有限公司。在企业发展过程中,伊川农商银行一直提供“保姆式”的金融服务,从5万元贷款开始,10万元、20万元、50万元,多年来为该公司发放大学生村官创业贷款100

万元。如今,以礼品水果种植和生产为主的洛阳新大农业科技有限公司,已经发展为洛阳市农业产业化龙头企业、洛阳市大学生村官创业基地和洛阳市新型农业示范基地。

优化信贷服务。探索信贷业务事业部制,成立中小企业贷款服务中心,设立特色业务支行、特色柜台,试点在乡村建立金融服务点,使功能化的信贷服务向村镇延伸。从担保方式、融资渠道等方面做好信贷支持,建立完善“优质客户项目库”管理体系,与信誉度高的担保公司、信用评估公司“联姻”,对企业信用评定、直接授信,缓解小微企业因缺少抵押物造成的贷款难问题;银政联手搭建企业融资对接平台,通过举行银企洽谈会、金融服务小微企业座谈会等方式,将信贷服务送到企业门前。

截至2012年年底,伊川农商银行各项贷款近70亿元,占伊川县金融市场份额的72%,其中涉农贷款占比99.3%。2012年,该行新发放各类贷款165631万元,为地方经济社会发展提供了强有力的金融支撑,被当地党委政府授予“县委书记县长特别奖”。

创新发展 打造活力银行

“创新,创新,还是创新!”伊川农商银行董事长康凤立谈到发展,神情显得异常坚定,“作为一家从农信社改制而来的新银行,我们要创新观念思路,创新发展方向、创新金融产品、创新服务方式……创新推动发展、创新打造核心竞争力。”

理念创新。该行注重网点布局建设和集约化管理,对营业网点进行差异化定位:定位城区支行为“金融超市”式社区银行,加强网点互补型布局;乡镇支行以发放小额贷款服务“三农”为主,着力打造“农民自己的银行”;网点设置实行动态调整,根据存款市场变化和业务量指标及时调整,将存款超5000万元的分理处升格为支行,存款超亿元的支行开通小额信贷业务;实行“小支行大网点”战略,新设网点全部高标准设置,网点、人员、服务及设备全部一流化配备,达到网点科学化、集约化、高效化发展目标。

结算创新。该行大力开展电子化结算平台建设,全行POS机累计布放628台,ATM机65台,达到县城全覆盖、乡镇无空白的目标,成为区域内自助设备最多的银行机构。该行还试点实施“金融村村通”工程,设置金融服务点,将“银行”开到农民家门口。2012年,该行在全省农金系统率先开通网上银行,每个支行布设1-2台网银体验机,方便客户办理网上银行业务;2013年,该行还将开通手机银行及借记卡等业务。

服务创新。拓展各类新业务和中间业务,先后开设了债券市场、货币市场、同业拆借市场、住房按揭贷款、保险代理、基金代理等业务,目前正在酝酿理财、国际汇兑等新业务开展;在服务“三农”过程中,该行做实“信用工程”“阳光信贷”等工程,实行“二定四公开”办贷方式,建立金融超市式的支农新渠道。针对中小企业贷款难问题,成立了中小企业贷款服务中心,为中小企业提供“一站式”集中服务。

产品创新。着力打造特色产品,将竞争优势由“点多面广”的网点优势向特色产品优势转化。该行与县政府联合发行

了金燕永利卡,该卡分普通卡、白金卡及黑金卡三种,凭白金卡及黑金卡可申请10万元以内的小额贷款;该行大力创新和推广面向农户、返乡创业人员、工职人员等的特色信贷产品,先后推出了“农贷通”“政务通”“巾帼情”等信贷产品,可以满足不同社会群体的有效信贷需求;与当地卫生部门合作,率先推出了居民健康卡业务……多样化、特色化的金融产品,让客户“爱你没商量”。

科技创新。以科技创新为动力,充分发挥科技对业务的支撑作用,全面实现视频监控线路与业务系统线路分离运行,强化和优化远程授权和指纹管理工作,确保业务规范化、合规化和安全性;引进先进的智能安防预警系统,与公安部门协作开展“警灯闪烁工程”;建设高标准的监控中心及合规风险控制中心,逐步实现集联网监控、远程授权、风险预警、事后监督和信贷无纸化审批等功能于一体的信贷体系,建立电子化档案和二次业务审查制度,增强对违规业务行为的威慑力,进一步提高了风险控制水平和合规监督能力。

热心公益 塑造爱心银行

2012年8月,伊川农商银行斥资近400万元购置3辆标准化校车,捐赠伊川县教育系统,以爱心行动支持中小学校改善办学条件。伊川县委书记、县长在捐赠仪式上,称赞“伊川农商银行爱心盛举不断,为全县慈善爱心事业树立了新的标杆!”

多年来,伊川农商银行坚持做到创新经营和社会责任并重,胸怀赤子之心,满怀大爱真情,用实际行动走出了一条备受社会尊重的慈善之路,被当地百姓称赞为“爱心的代名词”。董事长康凤立指出:“我们着力打造‘爱心银行’,真正担负起一家有担当银行的社会责任,要让发展成果惠及民生,让全民从我们的爱心行动中得到实惠。”

诚如斯言。捐赠校车、捐助绿地、捐建学校,连续8年捐款资助少儿书画比赛,连续举办两届“中小生电影节”,每年为中小生捐赠价值百万元的爱国主义影券;捐款50万元支持抗旱浇麦,每年组织职工对贫困户进行爱心帮扶,定期走访慰问对口村及困难户,不仅直接给他们送钱送物,而且还帮他们出谋划策、脱贫致富……

授人以鱼,莫如授人以渔。在帮扶弱势群体过程中,伊川农商银行积极引导和扶持他们创业致富,从根本上摆脱贫困、共享福祉。该行开展了“一联三送两促进”活动,每名信贷员联系100个农户结对帮扶,送资金、送科技、送信息,帮助农民增收致富。2010年以来该行已帮扶农户5138个,送资金5.4亿元,发放科技资料2.5万余册;对下岗职工进行信用评级,提供再就业资金扶持,累计帮扶300多名下岗职工实现再就业。

水击三千里,扶摇上九天。求真务实的伊川农商银行,多维度地实践着“百姓银行”的重任担当,脚踏实地走出一条闪亮的创新发展道路,赢得了政府的奖杯和百姓的口碑。该行先后荣获“省级文明单位”“中国品牌100强”“全国十佳农商银行”“支持中小企业发展十佳商业银行”“河南省金融创新银行”“洛阳经济突出贡献企业”及“洛阳市十大爱心企业”“河南省十佳公益慈善单位”等荣誉称号。

(刘可 李妍)