

经验交流

多措并举加强账户管理

通讯员 王婷

今年以来,吴兴农合行以“账户管理与服务提升年”活动为主线,多措并举,加强账户管理,优化资源配置,在切实落实个人银行账户实名制的基础上,不断改进个人银行账户服务,提升金融服务质效。

开展账户管理培训。开展个人银行账户管理相关文件的系统培训,强化制度学习,对系统操

作相关事项进行明确和统一。同时,落实人员转培训工作,在对会计主管等相关管理岗位先期培训的基础上,有效推进对全部柜员的培训,以此有效落实个人银行账户管理新规执行工作。开展存量个人账户清理。借助科技支撑,建立在本行开立4张以上借记卡的客户清单数据并下发至各支行(部),逐一进行联系清理。落实个人银行账户柜面办理业务查询机制,提醒

客户对不常用的账户进行清理合并。对不动产采取群发短信方式引导客户及时至各网点进行销户,并针对这些客户推出免收挂失手续费等人性化服务举措,降低客户费用支出。组织账户风险排查。严格银行账户开立、银行卡发卡审核,细化个人银行账户开立处理流程,对排查中发现的问题举一反三,严格落实限期整改,防范操作风险。

营改增试点第二期培训举办

通讯员 卜晓琳

4月27日,吴兴农合行在总行14楼电教室举办了营改增试点第二期培训,各支行(部)会计主管、各中心业务主管、各部(室)发票管理人员、各归口部门专项费用与物资采购人员参加培训。

此次培训对发票的基础知识进行了普及,对营改增后销项发票的开具流程、进项发票的管

理要求,增值税专票的法律风险以及财务报账所需的注意事项进行了详细讲解。营改增后我行发票管理风险将持续增大,因此举办此次培训十分重要。通过培训,全行财务管理人员及报账人员对于增值税专票的开具及传递、取来外来增值税专票的注意事项、增值税专票税务和法律风险都有了清晰的认识和了解,有利于配合总行做好发票管理工作。

风采掠影

“六一”送温暖 合行暖童心



5月28日,在“6·1国际儿童节”即将到来之际,吴兴农村合作银行城北支行的巾帼志愿者们,在环渚街道妇联主席徐金芳的带领下,来到玉堂桥小区的小褚同学家,送去节日祝福和关爱。

小褚一家三口,他的妈妈几年前被查出患有甲状腺癌,常年卧病在家,他的父亲则患有鼻癌,巨额的医药费把一家人压得喘不过气,而家里唯一的经济来源仅仅依靠他父亲

在外打工的一点收入,一家人生活的艰苦可想而知。当天,徐主席和城北支行的巾帼志愿者们共同把600元慰问金送到小褚的手上,祝他节日快乐,并鼓励他要认真学习,以优异的成绩回报社会对他们家庭的关心和帮助。

文/ 摄 肖瑶



札村支行开展各类应急预案桌面演练,提升网点突发事件应急处置能力。 摄/朱娟雯

美文佳作

信贷风险培训心得

本周参加了总行组织的银行信贷客户经理信贷风险防控的培训,一位来自上海的法学专家从法律层面以讲解真实案例的方式为我们深度剖析了信贷从业工作中可能面临的各方面操作风险以及法律风险。短短的两天培训,令人受益匪浅。通过思考,自己对信贷风险防控也有了更新的认识。

信贷风险无时无刻不在,如何把控信贷风险,需要良好的从业经验和必要的法律知识,从常理和法理两方面入手寻找切入点。善于用放大镜和望远镜的视角来观察,用放大镜放大近期风险,用望远镜从长远角度化解风险。另外有以下三

个思路:

一、清晰的风险意识,知道每项业务的风险管理重点。银行客户经理既要积极把握市场机会,主动营销客户,又要注重防控风险。要始终注意随时了解经济金融形势变化、国家及监管部门政策动态、行业变化及经济领域的重大事件。在营销时重点关注行业特点、企业发展阶段、所处产业链环节、企业管理层特别是法定代表人素质等关键要素,而不是简单地进行资产负债及财务分析。要把握不同合作对象的风险要点。首先要能够控制住风险,其次才是考虑怎样最大化银行的收益。

二、真正了解企业的商业模式,动态掌控企业。

客户经理必须能够深入了解客户经营情况,及时了解掌握客户经营状况和企业动态,特别是要注重与合作企业管理层、财务人员、销售人员等进行多场合、多形式的面对面沟通和交流,经常去施工现场、工程工地等一线,力求掌握第一手资料,对客户及其经营的业务做到心中有数。只有了解客户,才能够真正控制客户,进而真正控制风险。

三、精通各类信贷产品,提供个性化的金融服务方案。

客户经理必须掌握各类信贷产品的

风险要点,包括银行承兑汇票、商业承兑汇票、保理业务、保兑仓业务、动产融资业务等等。每个客户经理必须根据金融产品的特点,掌握风险控制精髓,同时结合客户的需求要点和融资方式,努力设计提供差异化、个性化的金融服务方案。另外防范风险也需客户经理从自身职业操守进行把握,做到“四常”:常思贪欲之害,常弃非分之想,常怀律己之心,常修信贷之德,不以完成既定任务而放松信贷风险防控。

文/ 杨则栋

职场五味之小桂圆的“酸甜苦辣”

人生路上,我们都在追求着幸福与快乐,然而在追逐的过程中难免会经历痛苦难过。人生百味。2012年我进入湖州吴兴农村合作银行从事柜员岗位,到现在已近四年,在这四年的工作中见过了不少人,经历了不少事,品尝了职场上的酸甜苦辣。

“酸”。作为一名柜员,每天要面对形形色色的客户,办理复杂枯燥的业务。繁忙的时候,连喝水上厕所都顾不上。但是并不是所有人都能理解我们,有时候明明已经尽心尽力的在为客户办理业务,本身复杂的业务已经让我们心力交瘁,但听到的不是理解和宽容,反而是“怎么还没好,你是新来的吧”、“你怎么这么慢,有没有上心啊”。这些话是多么伤

人心,但是没有办法,我们是服务行业,同时我们是农信人,我们拥有农信人的崇高素养和美德,我们会面带笑容温文尔雅地告诉客户:“先生,很抱歉,由于您所办理的业务操作流程比较复杂,我已经尽力了,请稍等片刻。”我们不埋怨,我们只把酸楚放在心里。

“甜”。农信是个大家庭,在这个大家庭中,你能时刻感受到领导和同事的关怀。身体不舒服了,会有同事在关心你照顾你,替你顶班,让你休息;工作生活不顺心了,会有领导找你谈心,跟你聊聊天,侃侃人生。只要有主人翁意识,把合行当成家,就能感受到家的温暖。同时农信也是个大舞台,除了工作,还有各种比赛、晚会等活动,能让你在这个舞台上

充分展示自己的才华,释放自己年轻的心,每当得到客户的肯定,领导同事的称赞表扬,捧着证书站在领奖台上,努力付出得到回报,收获的喜悦不言而喻。

“苦”。有人说“没有工作是不累的”,我现在很能体会,对的,柜员的工作是不轻松的,每天要面对大量的客户,办理上百笔的流水,一天下来,除了吃饭几乎没有空休息。除此之外我们还得抽时间苦练技能,学习新业务,加上各类开会培训加班,真正属于自己的休息时间少之又少。另一方面还有任务指标,达标考试,差错考评等等的思想压力,整天一对“熊猫眼”,苦不堪言,但我们农信人是不畏惧困难辛苦的,有言道“劳动有苦根甜果”。喜悦从劳苦和艰辛中渗出,工作的乐趣

文/ 吴佳

潜藏在超越困难的过程中。其实只要调整好心态,聚精会神,孜孜不倦,克服艰辛后,达到目标的成就感让我们苦中取乐。

“辣”。“你有个差错”、“你的传票错了”,每当我们听到这些声音心里都是火辣辣的。辣就是做错了事情之后,有了悔改之心时的心情吧。每当我们为客户办错了业务,传票出了差错,或是接到后督的电话我们都惭愧极了,内心是辣的,因为高标准、高要求是我们一贯坚持的。

生活就是这样,有时酸如柠檬,有时甜如蜜枣,有时苦如黄连,有时辣如青椒,职场的生活也不例外。我们农信人就是在经历酸甜苦辣中成长,不断超越自我,追逐梦想。

中央吴兴,知礼守礼(织里)
礼于待人,常露微笑(常路)

诚实守信,牢记心中(城中)
有借有还,再借不难(南街)

东风化雨,临危受命(东林)
截霜履冰,朝发夕回(埭西)

开拓创新,不畏崎岖(开发区)
革旧布新,起今冠古(旧馆)

承蒙厚爱,备受信赖(城北)
压肩选背,整村授信(札村)

慧心妙语,巧笑倩兮(妙西)
鹏程万里,稀世之才(城西)

乘风破浪,冬夏无惧(城东)
承前启后,破难为易(城南)

业精于勤,步步为营(营业部)
奉天承运,再创辉煌(凤凰)

文/ 许贇菲



吴兴合行报

总编:沈旭荣 责任编辑:邱志成、吴梦刚

内部刊物
注意保管

省农信联社党委书记王小龙来行调研强调
加快创新 推进转型 争做本土“小冠军”银行



通讯员 吴梦刚

5月31日,省农信联社党委书记王小龙一行来到吴兴农合行开展金融工作调研并视察了总行营业部,吴兴农合行领导班子参加座谈。

座谈会上,吴兴农合行董事长沈旭荣从全行基本情况、今年以来主要工作情况、工作中存在的困难和不足、下阶段工作打算

等四个方面进行了详细的工作汇报,其他行领导班子成员就自身分管工作进行了补充。王小龙表示,听取的汇报非常专业,很具体、很细致,汇报中有很多创新点和创新概念,对推进改革具有一定的借鉴意义,同时,汇报中的分析也十分透彻,不仅把经营环境中的压力,以及具体的问题和困难都分析得很到位,而且吴兴农合行的应对措



社强大的科技后台力量,加强大数据数据分析应用,强化趋势研判,深化互联互通,解决行社自身依靠什么、优势是什么、目标是什么三大问题。要深入推进社区银行建设,认准消费贷款这一未来大方向,不断做精做细,要把握年轻人金融意识越来越强的趋势,以消费贷款为切入点,解决青年创客贷款融资需求,以ETC业务等为有效抓手,切实

社强大的科技后台力量,加强大数据数据分析应用,强化趋势研判,深化互联互通,解决行社自身依靠什么、优势是什么、目标是什么三大问题。要深入推进社区银行建设,认准消费贷款这一未来大方向,不断做精做细,要把握年轻人金融意识越来越强的趋势,以消费贷款为切入点,解决青年创客贷款融资需求,以ETC业务等为有效抓手,切实

徐鹏峰来行调研强调
紧扣重点 查补短板 提升队伍战斗力

通讯员 吴梦刚

4月29日,省农信联社湖州办事处主任徐鹏峰来到吴兴农合行,与行领导班子就“十三五”规划、重点工作、队伍建设三方面进行座谈,省农信联社湖州办事处业务科科长魏小卫、综合科副科长邱全民参加。

吴兴农合行董事长沈旭荣就全行“十三五”发展规划及战

略安排、2016年重点工作安排及分解落实情况、班子及队伍建设情况进行了汇报,其他班子成员就各自分管工作推进落实情况进行了汇报交流。

徐鹏峰指出,吴兴农合行去年的工作很辛苦,取得的成绩有目共睹,获得了全市2015年度金融支持地方经济发展综合优秀奖等荣誉,值得肯定。今年,全行在劳动竞赛开展过程中也

是有声有色有效果,在“走千访万”等指标上取得了满分,推出了电子银行周一大讲堂等工作举措,同时,重点工作也积极结合自身情况,有序推进。

他同时指出,吴兴农合行要冷静分析当前面临的压力和困难,紧扣问题导向,查找短板不足,发掘全行潜力,加快转型升级,努力提质增效,同时,不断增强干部员工危机意识、队伍执行

力和创新意识,加强人才培养,提升干劲活力。他强调,吴兴农合行要落实好三方面的任务:一是围绕“十三五”发展目标,加强战略谋划,抓住发展机遇,求真务实,真抓实干,提质增效,要积极推进农商行改革,掌握发展主动权;二是领导班子要各负其责,统筹推进重点工作,抓好信贷投放和资产质量提升,激发干部员工活

力,结合自身发展优势,强化创新引领,在丰收购等工作上进一步抓细抓实;三是要加强队伍管理,保持班子和谐,提升队伍凝聚力和向心力,要将党委会、行务会等会议规则化、定期化,加强沟通,保持团结,要加强总部建设,提升总部职能和效能,推进网点转型和执行力建设,要深化人员交流机制,提升干部员工责任意识和履职水平。

“两学一做”教育活动部署会召开

通讯员 沈建斌 陈洁

5月10日下午,吴兴农村合作银行召开“两学一做”教育活动部署会,行党委书记、董事长沈旭荣主持会议并作动员部署,行党委班子、各党支部书记、相关支行及人力资源部负责人参加会议。

沈旭荣指出,开展“两学一做”学习教育,是落实党章关于加强党员教育管理要求、面向全体党员深化党内教育的重要实践,是推动党内教育从“关键少

数”向广大党员拓展、从集中性教育向经常性教育延伸的重要举措,是加强党的思想政治建设的重要部署,对于推动全面从严治党向基层延伸、保持发展党的先进性和纯洁性具有重大意义。他要求,全行党员要认真领会“两学一做”的总体要求,把握主要目标,坚持基本原则,突出问题导向。他同时要求,要牢牢把握“两学一做”的主要内容,学党章党规,学系列讲话,做合格党员。

他指出,开展“两学一做”学

习教育,要把党的思想建设放在首位,教育引导全行党员自觉按照党员标准规范言行,进一步增强四种意识,着力解决一些党员党性弱化等问题,着力打造一支“对党忠诚、敢于担当、勤政为民、干事干净”的好党员、好干部队伍,为应对金融改革创新,加大精细管理,加速队伍能力提升提供坚强组织保障。他要求,全行党员要深刻领会“两学一做”的目标任务,强化政治意识,强化大局意识,强化核心意识,强化看齐意识。

他强调,扎实开展“两学一做”具体要抓好四个方面:一是优化学习方式,入脑入心显深度。组织专题学习,组织专题讨论,组织专题党课;二是提高工作标准,实干实效强力度。组织开展强发展行动,组织开展岗位大比武,组织开展常态化服务;三是抓准核心问题,规矩规范重落实。切实规范党内组织生活,切实补齐制约发展短板,切实增强党员规矩意识;四是强化组织领导,带头带动提成效。突出抓

好各级责任落实,突出抓好二级带头示范,突出抓好党员普遍提升,突出抓好稳健发展要素。他最后强调,开展好“两学一做”学习教育活动,事关党的先进性和纯洁性,事关党的凝聚力和战斗力,事关全行改革发展和稳健经营,责任重大,使命光荣,要更加抓紧抓实,务求实效,以学习教育促发展,以发展检验学习教育成果,为实现“十三五”规划及当年发展“全年红”不懈努力。

吴兴农村合作银行 WUXING RURAL COOPERATIVE BANK 热烈庆祝湖州农信系统存款全市率先超900亿 暨存贷总量超1500亿元! 网址: www.zjwxbank.com 编辑热线: 0572-2079122 电子邮箱: 84386044@qq.com 地址: 湖州市东街55号

湖州农信信息安全管理培训在我行举办

通讯员 周欢荣

5月5日、6日，湖州农信信息安全管理培训在吴兴农合行电教室举行，省农信联社湖州办事处业务管理科及三县两区5家行社科技信息部相关

负责人和业务骨干约20人参加培训。

本次培训内容涵盖2016年网络安全和系统维护、新业务模式下的网络安全配置管理、运维管理、网点智能化建设、自助设备风险防范管理、日志管理综

合审计系统介绍、存储高可用性、数据容灾等方面，邀请了科技和信息行业资深技术人员担任讲师，同时培训还结合农信系统科技信息发展现状，进行了系统和全面的讲解。

随着时代的进步，农信系统

科技信息化建设取得了长足的进步，综合前置、信贷大平台等科技信息平台先后开发上线，为浙江农信业务发展提供了强大保障，然而，大数据时代的来临，对农信系统科技信息工作发展提出了更高的要求，为此，

湖州农信紧跟时代潮流，加快创新步伐，强化资源投入，通过“走出去、引进来”等多种形式，不断推进人员培训，扩充人才队伍，为湖州农信持续稳健发展打下良好基础。

不良贷款清收处置与信贷风险防范培训举办

通讯员 沈建斌 陈洁

5月21日、22日，吴兴农合行在总行会议室举办了为期两天的不良贷款清收处置与信贷风险防范培训，各支行（部）

班子、各部（室）及中心相关业务管理人员、全体客户经理共约150人参加，培训旨在提升全行风险管控水平，有效推动不良贷款清收处置，促进全行稳健可持续经营。

湖州农信风险管理系统培训在我行举办

通讯员 赵俊

为提升风险管控水平，增强系统实操能力，5月25日省农信联社在吴兴农村合作银行8楼会议室举办了针对湖州地区的风险管理系统培训，省农信联社湖州办事处副主任周武、业务科负责人及业务骨干及湖州地区各行社分管领导、主管部门负

责人及业务骨干、科技人员参加了培训。

培训中，省农信联社的两位讲师分别对客户风险识别预警系统和重大信贷风险报告管理系统的开发背景、思路、目标、特点及各功能模块的具体功能和操作方法等作了全面详细的讲解。

省农信联社湖州办事处副

主任周武作培训总结发言，他指出，风险管理关系到整个农信系统未来的发展，关系到每一位农信员工的切身利益，要进一步强化思想认识，狠抓风险管理，并提出了四点要求：一是把风险管理系统上线作为今年重要工作之一，加强落实并制定相应的工作方案；二是各参训人员要多学习、多消化，深入了解风险管理

系统；三是各行社要做好转培训工工作，确保系统广泛应用，充分发挥系统作用；四是要用好系统，管好系统，实现从风险管理到管理风险的转变。

省联社风险管理处副处长周伟武在讲话中指出，各行社管理层要重视、了解、有效运用风险管理系统，通过风险管理系统加强对风险的持续管控，尤其是

对存量客户的风险管控，必须认真对待每一笔风险预警，把预警处置落到实处。他同时指出在风险管理系统应用中最常见的四类风险预警问题，包括操作风险类、风险意识类、创新类及外部类，行社要加强沟通，积极反馈，并加快推进制度建设，确保系统应用有序顺利。

风险管理系统专题培训举办

通讯员 邱苏东

5月28日，吴兴农合行在总行八楼大会议室就省联社风险管理系统开展了转培训，行长王国华、各支行（部）领导班子、各分理处负责人、全体对公客户经理及部分对私客户经

理、合规风险部、资产保全中心、授信评审部、业务管理部正副职、贷审中心负责人参加培训。

培训中，合规风险部资产保全中心两个部门的负责人分别就客户风险识别预警系统和重大信贷风险报告管理系统的系统架构、功能模块和主要业务流

程进行了深入浅出的介绍和具体操作培训。这两个系统上线后，意味着吴兴农合行在风险管理上跨入了一个新的阶段，实现了从人工被动防御向科技自动甄别的转变，是从防风险到控风险的关键一步。

培训结束后，王国华作重要

讲话并就系统应用强调了三点：一是思想上要高度重视，此次风险管理系统上线，对全行风险管理工作提出了更高的要求，管理部门要切实转变思想，做好系统的上线准备工作；二是行动上要迅速，制定方案、调整架构要着重突出一个“快”字，支行领导和

客户经理对系统的掌握要着重突出一个“准”字，对风险的管控要着重突出一个“实”字，预警系统、技术支撑要着重突出一个“早”字；三是执行上要有力度，在系统上线之后要进一步加大培训和学习力度，确保层层落实，人人掌握。

我行推出“薪贷通” 拓展消费信贷市场

通讯员 陈红卫

近几年，国内消费信贷规模持续上扬，为顺应发展趋势，丰富业务产品，提升市场竞争力，吴兴农合行推出了“薪贷通”个人消费贷款产品，受到了客户的欢迎和好评。

赵女士是湖州市安监局的一名公务员，今年为改善居住条件，购买了一套大房子，但在支付完房款后，装修的资金缺口让她犯了难。由于赵女士工作的安监局和吴兴农合行一直以来都有着良好的

合作关系，抱着试试看的心情，她向上门走访的客户经理打听有没有针对她这一情况的贷款产品。客户经理向她推荐了“薪贷通”，当天就完成了贷款授信，第二天就顺利拿到了贷款。

与赵女士经历相同的，还有湖州市九八医院的护士小何，由于居住地与单位比较远，小何决定买辆车作为代步工具，虽然有些积蓄，但钟意的爱车价位还是有些“高不可攀”，于是跨进了吴兴农合行的大门，询问是否可以贷款。第二天，小何便兴冲冲地拿着5万元“薪贷通”贷款去4S店提了车。

“薪贷通”是吴兴农合行推出的针对

政府机关公务员、企事业单位正式员工的用于满足其购买大件消费品、房屋装修、购买汽车、教育、旅游、婚嫁、健康保健等资金需求的贷款产品，可采用信用、保证、抵押、质押等多种方式，最高可贷30万元。同时，在还款方式上，吴兴农合行也推出了按月结息、分期还本、按月等额本息还款、按月等额本息还款三种方式，以便于借款人根据自身情况合理做好资金规划。

在产品创新的基础上，吴兴农合行还将以更人性、更全面、更精细的服务，切实提升客户服务体验，一方面将不断加快业务自助办理系统建设，在推进网格化走访管理的基础上，利用大数据分析测算客户授信额度，实现客户在网上和移动手机端随时进行自助放贷或还款，做到资金随借随还，另一方面还将加快推进“互联网+金融”体系建设，综合利用CRM和CDM系统，强化大数据分析应用，精准有效服务客户群体，推动业务持续健康发展。

政银携手启动“公路文化月” 市民免费办理ETC得实惠

通讯员 吴思思

5月4日，湖州市公路管理局携手吴兴农村合作银行在湖州地标建筑——凤凰公园摩天轮广场举办“我爱路·我行动”湖州公路文化月启动仪式，并开展了“我爱路·我行动”千人签名、ETC业务免费办理咨询等一系列活动。

“公路管理局和吴兴农合行举办这样的活动真是极大方便了老百姓，趁着今天一早路过，就直接把ETC给办了。”领到ETC安装优惠券的朱女士对此十分欣喜，越来越多的车主也纷纷赶到活动现场，一时间，本来就不大的业务咨询受理柜台就显得更加拥挤了。

与此同时，为保障市民金融消费权

益，普及文明行车、爱护公路知识，吴兴农合行与市公路管理局的工作人员还在现场共同开展宣传活动，向市民百姓分发ETC、信用卡、爱路护路等知识宣传手册，受到了普遍欢迎。

活动当天，吴兴农合行共发放ETC安装优惠券30张、宣传折页300余份，收集信用卡办理意向客户资料50余份，



图为吴兴农合行工作人员向市民百姓讲解ETC安装使用事宜。 摄/吴梦刚



普惠金融 我们在行动

**通讯员 吴莲蓬 陈敏颖**

“小店不光能买东西，还能取养老金，以后再也不用跑老远

到银行再取了！”近日杨家埠街道钮店桥村村民李奶奶通过村上小店里的助农自助终端拿到了该月的135元养老金后乐呵

织里支行：首家简易型“丰收驿站”正式启用

通讯员 杨明 徐少俊

经过近两个月的选址和筹备，5月16日，吴兴农村合作银行首家简易型“丰收驿站”在织里村姚家甸正式启用，附近村

民今后在自家门口就能享受小额存取款、电费缴纳、手机话费充值等金融便民服务。

当天，不少村民听说丰收驿站开业了，就陆续拿着丰收社社保卡来咨询：“是不是以后养老金

通讯员 薛伟伟

进程，切实提升农村金融服务水平。

多措并举，推进折换卡工作针对客户的不同情况，推出人性化服务举措，对存折满页或者损坏的，主动为客户提供免费换卡服务，并将短信、一户通等各类签约关系迁移到新卡，今年一季度已成功换发500多户；利用养老金发放契机，推进折转

通讯员 蒋菊菊 姚月华

5月9日中午，一位40岁左右的女客户匆匆地走进旧馆支行营业大厅，手里还拎着一个黑色塑料袋子，神色慌张。

大堂经理见状立即走上前去和客户了解情况，客户告诉他黑色塑料袋里装的是因她自己

保管不善而受潮霉变的百元大钞，有整整100000元！因为霉变程度比较严重，她担心兑换不了，眼看着自己辛苦挣来的血汗钱将化为乌有，客户是又紧张又心疼！

了解情况后，大堂经理一边耐心地安抚客户，表示会尽全力帮助她，一边及时向主办会计汇

城南支行：多次沟通 为企业雪中送炭

通讯员 杨莉婷

位于湖州道场乡城南工业园的浙江神业钢结构有限公司成立于2011年，是一家当地的重点企业。近几年，受行业和区域经

济下行的影响，企业的财务压力陡然增大，2015年，近两千万的应收账款只收回了300万元，使得企业在吴兴农村合作银行的1400万元贷款面临违约的风险，企业负责人急得团团转。

考虑到企业正处于发展成长期，城

南支行本着以客户为中心的服务理念，经过多次实地调查、周边走访、反复沟通研究后，提出了结合企业应收款回收时间，分批提早周转的还款方案，在贷款到期前顺利完成了周转。

今年随着市场形势回暖，企业应收账款逐渐收回，慢慢还掉了部分贷款。如今，每次说起这件事，企业负责人都不无动情地说：“谁说银行雪中不送炭、锦上添花？合作银行给了我们企业大帮助，渡过了难关，选择合作银行没有错！”



<<

织里支行积极开展“心防工程”宣传，提高百姓自我防范意识，维护金融稳定。 摄/蔡伟斌



<<

城东支行深入开展“百名行长进千金”活动，走访帮扶山羊养殖专业合作社。 摄/周海峰

打通“最后一公里” 亲民便民零距离 深耕助农金融服务点获百姓点赞

呵地说到。李奶奶口中的小店其实是吴兴农村合作银行城西支行的助农金融服务点，服务点内安装配备了助农自助终端、助农POS机等金融机具，让农村偏远地区的百姓也能体验到如家门口一般的便捷金融服务。

为打通农村金融服务“最后一公里”，让百姓享受到均等化、零距离的普惠金融服务，吴兴农村合作银行在全辖的行政村设立了192个助农金融服务点，全面落实助农POS机、助农自助终端等自助设备在这些微型服务点的进驻，为百姓提供电费缴纳、话费充值、医保缴纳、养老

金领取、银行卡转账、小额存取款等金融服务。据统计，这些微型的服务点平均每月各类交易量3000多笔，金额100多万元，服务百姓2000多人次，尽管单笔的金额不大，但对百姓来说，带去的是实实在在的方便。近两年，随着吴兴全区乡镇财政公共服务平台、社保卡等项目落户吴兴农合行，这些微型服务点正发挥着越来越大的作用，各类财政补贴、社保费用等都可以

在这些服务点十分方便地支取，也逐步改变着农村地区百姓传统的金融服务观念。

“现在要拿养老金或者是缴

费、转账之类的，都基本不用跑去银行了，方便，省时，更省力。”村民们普遍对此反映。而这些金融服务点所处的商户店主对这样的改变更是持欢迎和欣喜的态度：“现在老百姓到店里来用自助机具进行操作，往往还能给小店带来一些额外的收入，这当然再好不过了。”

同时，在金融服务点的日常管理上，吴兴农合行以明确维护人员、规范服务内容、创新沟通

联络、定期培训提升等方式，不断提升金融服务水平，满足百姓越来越多元化、差异化的金融服务需求。

询、小额存取款、缴纳电费、缴纳电话费等金融业务基础上，还将逐步新增ATM机、自助发卡机等自助设备，让村民足不出村就能在家门口享受到方便快捷的金融服务。

化服务

区分客户群体，原则上对60周岁以下的客户开立借记卡，满足其刷卡消费以及支付宝、微信等第三方支付的多样化需求，并为其开通通信服务。对60周岁以上但文化程度相对较高的老年人建议开立借记卡，并配备对账簿方便查看交易明细，满足个性化要求。

说：“谢谢！谢谢！”失而复得的喜悦，对我们贴心热心服务的感激，全都浓缩在这两个字中了！也许，我们的工作平凡而单调，每天做着简单的重复。但就在这种平凡而简单中，我们确实实实在在地帮客户解决了实实在在的困难，我们要用最贴心的服务，做客户最知心的人！

东林支行：警银联手共护客户财产安全

通讯员 胡燕英

5月13日，东林支行与当地派出所相互配合，又一次成功堵截了一起通讯诈骗，为客户挽回损失近5000元。

当天中午12点左右，东林镇保国村村民施某急急忙忙地来到东林支行营业大厅，称其上午接到特病办的通知，有5000元的补贴要返还给他

在市中心医院看特种病的母亲。由于对方能准确报出其母亲的特病编号，施某信以为真，但对方

于是，他一面稳住客户，耐心和施某讲述近期种种通讯诈骗的案例，做好说服工作，劝说他不要轻信，不要汇款，一面与当地派出所取得联系。经过警方调查，近日成功将此案件告破，不仅成功保护了客户的财产安全，也提升了我行在客户心目中的形象。