

# 全省“状元郎”

## ——记湖南省农行优秀共产党员许银生

■文/图 本报记者 张建新 通讯员 关细林 廖建军 曹超

故事的主人公许银生出生于银行世家，今年52岁，先后在祁东县洺州、金桥、归阳等营业所，从炊事员干起，历经复核、记账员、信贷员、营业所副主任、储蓄所主任、会计主管、网点主要负责人等岗位，30多年来他一直在乡镇网点摸爬滚打。

今年初，农行系统新一届党委班子调整，许银生被任命为归阳支行主要负责人。那时正值农行“春天行动”扬帆起航，也是周密部署、抢抓机遇的紧急关头，许银生深知责任重大，面对激烈的市场竞争，他暗下决心：“要干就在当地市场、同业份额争第一。”

任命的当天中午，他来到当地最大的一个房地产公司，成功营销个人存款800万元。初战告捷，许银生总结了营销思路：对外抓宣传，对内强管理；营销造氛围，产品抓培训，大厅优服务，柜台高效率，管理强考核。

在工作上，他结合归阳实际，提出“四轮驱动”抓业务，多措并举促发展。特别是年初抢抓存款工作，他亮出了一些实招，通过微信、电话、营业大厅宣传造势，借助上级行送文化为客户写春联、福字，妙推“结构性存款”、合理调配弹性排班、登门拜访邀约客户等，鼓舞了员工士气，

凝聚了员工力量。

功夫不负有心人。那段时间，该行个人存款增幅上升式净增，从其上任之初的137万元，10天突破5000万元，22天突破8000万元，26天突破亿元大关，40天达到1.5亿元，最高时达到1.83亿元，存款余额成功突破10亿元大关。3月底，归阳支行成为我省个人存款增量最多的县城乡镇网点，成为我市唯一一个个人存款余额过10亿元的县城乡镇网点，获得省分行个人存款组织领先奖，市分行个人存款突出贡献奖、个人存款报喜奖、个人存款PK优胜奖等奖项，书写了归阳支行发展历史上的一段传奇。许银生本人也获得全省“状元郎”的美誉。

6月底，该行个人存款余额9.92亿元，净增1.35亿元，同比多增8600万元；各项贷款余额1500万元，其中支农贷款1200万元；新增个人贵宾客户223户，营销ETC201户，建设“家



许银生为客户办理ETC业务

门口银行”6个，其他业务指标均领先全行。因为业绩突出，许银生先后被评为省分行“春天之星”和省分行“优秀共产党员”。

### 金融人物

#### 中国银行衡阳分行送金融知识进校园

### “妈妈，我会辨认假钞了”



中行员工指导小学生辨认钞票

本报讯(文/图 通讯员 陈云)“妈妈，妈妈，我会辨认假钞了！中国银行的阿姨教我们的。”9月5日下午，环城南路小学门口，一位小学生开心地告诉前来接她的妈妈。

为了让小学生了解基本的金融知识，中国银行衡阳分行以开展“金融知识普及月活动”为契机，主动送金融知识进小学校园。9月5日，该行副行长李尤章带领市分行营业部、风险管理部、综合管理部相关工

作人员，前往天后街小学和环城南路小学，为小朋友送去金融知识。

课堂上，中国银行讲师谢慧采用启发式互动式教学，鼓励小朋友踊跃抢答问题，充分激发了大家学习金融知识的积极性。短短的一节课时间里，小朋友们通过观看人民币真钞、图片、漫画、小故事视频、宣传折页以及抢答问题等，轻轻松松就学会了如何辨认假钞，还明白了什么是信用、人为什么要讲信用的道理。

#### 建行衡阳分行：

### “百行进万企”融资对接工作启动



建行耒阳支行员工走访辖内企业

本报讯(文/图 通讯员 屈建新)近日，衡阳银保监局组织召开银行业金融机构“百行进万企”融资对接工作动员会议。建行衡阳分行高度重视，制定对接实施方案，召开专题部署会议，全面启动“百行进万企”融资对接工作。

据悉，“百行进万企”融资对接工作，主要目的是开展融资对接，支持小微企业发展。此次融资对接工作将通过问卷调查和实地走访的形式，听取小微

企业对银行融资服务的意见建议，了解小微企业面临的融资需求和融资特点，打通金融服务小微“最后一公里”。

该行成立“百行进万企”融资对接工作领导小组，全面负责全辖机构融资对接工作。同时，要求所辖机构积极投入到“百行进万企”工作，深化银企对接，精准匹配需求，增强小微企业的获得感和满意度，确保取得实效。

## “365+”服务承诺让客户满意度“蹭蹭上升”

### 国寿财险衡阳市中心支公司客户服务中心荣获衡阳市保险行业五星级“诚信服务示范窗口”

■文/图 本报记者 张建新 通讯员 周慧

中国人寿财产保险股份有限公司衡阳市中心支公司客户服务中心，坐落于解放大道47号，交通便利、视野开阔、停车方便。凭借各项硬件、软件指标，该中心荣获了2018年度衡阳市保险行业五星级“诚信服务示范窗口”称号。

#### 设施齐备 为客户提供便利服务

步入客户服务中心，内部配套设施齐备：近300平方米的服务大厅宽敞明亮，入门处迎宾咨询台、客户休息区、VIP室、客户自助查询台等设施一应俱全；客户休息处设有电视、自主查询电脑、饮水机、报刊栏、资料架供客户等待时观看和取用，还配备了应急药品和老花镜等便民设施为客户提供服务保障。

据了解，客服中心服务功能不少：可全方位一站式受理客户咨询投诉、车险、非车险承保、收付、批改、退保、车险、非车险查勘、定损、理赔、赔款支付等服务。

#### 限时办理 为客户提供快捷服务

客户服务中心现有窗口服务人员34人，中心设置承保类窗口4个，理赔类窗口9个，严格执行公司“365+”客户服务承诺。



窗明几净的服务大厅

具体而言，普通车辆保险及非车险卡折类业务，20分钟内出单或激活完毕，交付客户；车险报案受理后10分钟内，查勘人员主动与客户联系；需现场查勘的车险案件，市区内30分钟，近郊60分钟内到达现场，并指导客户填写《索赔申请书》，告知客户后续索赔程序和要点，实行365×8小时定损服务。车险简易程序，现场查勘后20分钟内确定赔付金额。普通案件双方赔付意见一致，索赔手续齐全，赔偿金额在30000元以下，赔款一天支付。

#### 狠抓技能 为客户提供专业服务

该中心坚持每天晨会，每周五开展团操演练，每年组织两次窗口服务人员等级考试，通过狠抓业务技能和服务意识培训工作，培养了一批服务技能过硬、服务意识主动的窗口服务人员。

中心高度重视客户服务品质，设置了投诉窗口，客户可直接反馈不满、监督服务质量。2018年经报请市工商局同意，设立了12315消费者权益维护站，对未严格履行服务承诺，或者在工

作中违反职业道德或借工作之便谋取私利、侵害保险消费者合法权益的工作人员，广大客户和社会各界均可投诉。普通投诉3个工作日、重大疑难投诉5个工作日内给予答复，对于服务态度类投诉零容忍。

#### 创新举措 为客户带来贴心服务

为进一步回馈广大客户对公司的认可与支持，国寿财险衡阳市中心支公司从2012年起先后开办了免费的非事故道路救援服务、车务代办、车辆安全检测等增值服务项目；去年起，公司又陆续推出创新服务，如免费代步车、车辆代驾、家政服务差异化服务项目，为客户带来较佳的服务体验。每年的“3·15”消费者权益保护日期间，该中心工作人员都积极参加由政府机构、行业协会、金融办等举办的各种消费者权益保护宣传活动，为大众普及保险知识，提供保险咨询、受理服务投诉。同时，在每年的“6·16”国寿客户日期间，公司都会组织开展丰富多彩的客户节活动，与客户零距离互动，回馈广大新老客户和事业伙伴长期以来的相知相伴。

### 衡阳市保险行业 诚信服务示范窗口

衡阳市金融信用信息服务中心  
Hengyang Financial Credit Information Service Center

# 金融

衡阳市人民政府金融工作办公室  
中国人民银行衡阳市中心支行  
中国银保监会衡阳监管分局  
衡阳日报社  
衡阳市金融信用信息服务中心 协办

主办

为中小微企业提供“一站式”融资服务

地址：衡阳市高新区天台路33号（衡阳日报社办公楼西楼一楼）服务热线：8888103

## 兴业银行与蚂蚁金服战略合作升级



近日，兴业银行与蚂蚁金服在杭州续签战略合作协议。根据新的协议，双方将持续在财富管理、普惠金融、绿色金融、投资银行、资产托管、消费金融、金融科技等领域发挥各自优势，实现渠道互通、业务互补、客户共享方面的互惠互利，创新业务合作模式，为更多小微企业和个人用户提供更加丰富、优质、便捷的金融服务。

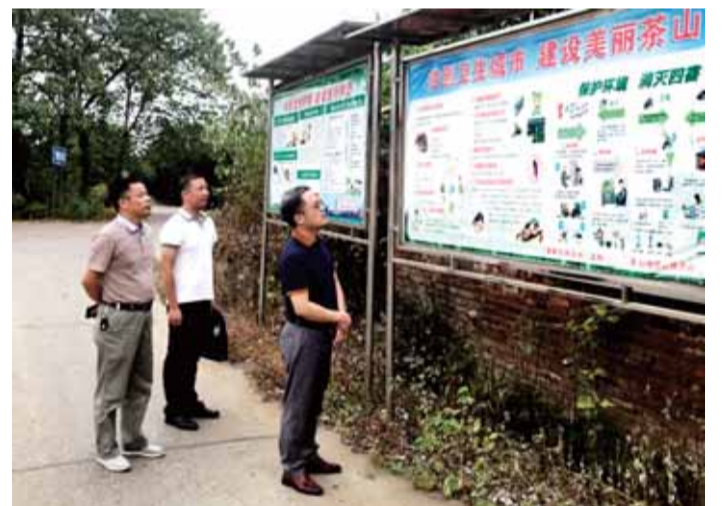
据悉，兴业银行在2015年就成为首家与蚂蚁金服签订战略合作协议的股份制商业银行，目前双方在支付结算、普惠金融、债券投资、资产托管、电子税务等方面已进行了深入合作。此次续签战略合作协议既是基于双方迈上发展新台阶，增进全面战略合作广度和深度需要，也将推动双方战略合作伙伴关系向更高水平迈进。

兴业银行行长陶以平表示，兴业银行始终奉行科技兴行战略，现阶段正通过场景拓展与生态互联构建“连接一切”的能力，全面推进开放银行建设。蚂蚁金服是金融与科技融合的杰出企业代表，兴业银行希望与蚂蚁金服共同探索在搭建科技实验室，培养科技人才团队等方面深化合作，互利共赢。

蚂蚁金服总裁胡晓明表示，此次与兴业银行再次签署战略合作协议，将让双方进入战略合作2.0时代，双方可以在移动银行、APP业务、阿里云等方面更加开放合作，发挥兴业银行F端、B端优势和蚂蚁金服C端优势，共建美好未来。这次合作也将是蚂蚁金服与金融行业进一步合作共赢的重要里程碑。

据了解，双方将在客户、产品、渠道、数据、技术等层面进行更深层次的跨界探索和合作，通过场景对接、数据互通、技术合作等，将双方产品、服务、风控等业务模块进行内嵌互通，实现用户流量与客户流量的有效转化，加强跨界融合，创新驱动，共同打造合作共赢的金融服务生态圈。

(兴业银行衡阳分行供稿)



图片新闻

近日，中国人民银行衡阳市中心支行蒋国政副行长(主持工作，右1)走进联系社区——珠晖区茶山垌镇金甲社区，督导“三创”工作，不仅查看了该村环境卫生、健康教育、病媒防治等方面的工作，还到居民家中走访。

■通讯员 周亚煌 摄

#### 全市农商银行系统：

### 百余名新员工赴常宁“取经”

本报讯(记者 张建新 通讯员 杨芬)日前，全市农商银行系统2019年新员工观摩会在常宁举行，115名新员工赶赴现场“取经”。

会上，常宁农商银行特色支行员工通过PPT介绍和视频展示等方式，分别就营业部“薪诚好”贷款中心、宜城支行住房按揭贷款中心、东方支行信用卡贷款中心的特色支行打造进行详细讲解。大家对四星级的营业环境、服务态度，特别是为特殊人群提供的服务手

#### 衡东农商银行：

### 获评2018届“省级文明单位”

本报讯(通讯员 罗小娟)近日，省精神文明建设指导委员会下发了《关于表彰湖南省2018届文明城市、文明村镇、文明单位、文明标兵单位、文明家庭、文明校园、文明标兵校园的决定》(湘文明委【2019】3号)，衡东农商银行被评为2018届“省级文明单位”。

一直以来，该行始终秉持客户至尊、员工至上的服务理念，秉持兴农兴商、至诚至信的经营理念，

致力于支持县域经济发展。该行坚持以高质量发展为主线，一手抓经营管理，一手抓精神文明建设，充分发挥榜样示范作用，让全体员工以饱满的热情和踏实严谨的工作作风投入到工作中。

该行将以获得“省级文明单位”为契机，以领导班子建设、思想道德建设、企业文化建设、营业场所环境建设为突破口，不断提高精神文明水平，为建设有温度的百姓银行而不懈努力。