

为加大金融服务实体经济力度,引导资金流向县域企业,市党代会召开后,市政府率先在衡南县推行“植优补短”政银企对接活动,架起政银企沟通平台——

政银企对接的“衡南模式”

■本报记者 张建新

融资难、融资贵,影响着实体经济的壮大,进而制约着县域经济的发展。一方面,大多中小微企业由于资产规模不大、经营管理不规范,在融资过程中有诸多中介收费,难以从银行直接获得贷款;另一方面,银行为防范风险,大多要求一套完整而繁琐的融资手续,加上对企业信用存在担忧,影响了信心,从而制约了放款速度。

针对此“两难”现象,为加大金融服务实体经济力度,引导资金流向县域企业,市党代会召开后,市政府率先在衡南县推行“植优补短”政银企对接活动,架起政银企沟通平台,三方积极主动对接,解决相互间信息不通、交流不畅的问题,在经济下行压力增大形势下创新奋进,走出一盘可复制的活棋。

市县两级联动，快速搭建银企对接平台

11月3日,市委常委、副市长章彰率市直相关部门及主要金融机构负责人深入衡南县调研金融工作。衡南县区位优势,交通便捷。它是全国生猪生产基地,亦是全省烟叶生产重点县,工业园区投产企业达78家,初步形成电子、机械制造、家居等主导产业。2015年,全县GDP、财政总收入分别达287.85亿元、16.52亿元,成功跻身全省经济前20强。

处在转型发展、跨越赶超的关

键期,特别是在市委、市政府开展县域经济“植优补短”行动之后,衡南县明确了主攻工业、农业、城镇、服务业、发展环境五大板块需要很大的资金投入做保障。然而受宏观环境等因素影响,该县也面临融资手段单一、融资效率低下的困境。

为进一步加强金融补短板的支持力度,11月7日上午,市金融办召开专题会议,部署金融机构进驻衡南调研事宜。当天下午,农业银行衡阳分行、光大银行衡阳分行、中信银行衡阳分行、长沙银行衡阳分行、华融湘江银行衡阳分行、衡南农商银行6家银行在衡南县“零距离”对接。

金融机构进场对接后,首先是掌握基本情况。衡南县准备了专门的会议室用于研究商讨,提供十三五规划项目库,各银行成立了专班深入调查了解,将优势产品与项目进行匹配,明确未来的对接项目。

经过几轮切磋,根据衡南县情和“十三五”规划要求,6家银行对衡南县未来5年金融支持县域经济发展情况进行整体规划,决定从工业、农业、城镇基础设施建设、旅游四大板块进行逐一对接。11月17日市政府再调度时,各大银行已形成初步规划意见。

“市县两级部门联动,实现了无缝对接。”在衡南县相关工作人员看来,这场“一气呵成”的对接,功在理顺了政、银、企合作机制。譬如政府想帮助企业融资该做什

么,要给银行哪些定心丸?企业想要获得融资,要了解银行有哪些贷款条件?银行又可针对企业实际提供些什么服务?机制理顺了,就有了借鉴性。

实际上,这种对接的效果也是显著的。衡南县各大企业不再单纯寻求直接融资,转而创新多种融资手段,对接银行主动服务企业的意识也增强了,想放贷不敢放的顾虑减轻了。在银企对接下,衡南县政府正着力运用租赁融资、信托、产业基金多种融资手段,把平台资产整合起来。

6家银行积极对接,已出台“植优补短”方案

政府搭台,唱戏的是银行和企业。在金融支持衡南县县域经济补短板的尝试下,银行方面也表现了极大的诚意。目前,参与对接的6家银行均已出台“植优补短”方案,在农业板块,农业银行衡阳分行提出了一整套服务实体经济、产业发展的思路;光大银行衡阳分行针对如何发行衡南县第一支企业债做了大量扎实有效的工作,同时还将配套项目贷款从2亿元提高到了5亿元。中信银行衡阳分行对如何整合资源、巧用民生部门增强项目落地的流动性提出了很好的建议;长沙银行衡阳分行针对多项城投项目开展了对接,提出了灵活性很强的放款条件。

据介绍,目前,6家银行第一

批已初步对接20个项目,最早年内,最晚明年二季度即可落地放款。其中,农业银行衡阳分行就市政基础设施项目已对衡南县城建投贷款授信5.53亿元,已上报省分行审批。衡南县拟发行企业债券15亿元,将实现衡南县发行企业债零的突破,目前已启动与光大证券合作,尚在资产整合中。光大银行衡阳分行授信4.95亿元贷款用于基础设施建设,正在与城投、交投、工业园三大平台公司对接,目前工业园已提供资料。

“各银行对接的项目绝非停留在意向层面上,都是进驻衡南后优中选优的,签约授信是要落实的,相关工作也是要列入考核的。”市政府金融办银行科工作人员介绍道。

记者自衡南县金融办了解到,此次金融机构对接的大多是大项目,下一步会加强对中小微企业的扶持。政府对小微企业将启动“助保贷”,对农业领域设置农业发展风险补偿基金,让银行敢放贷。目前,衡南县已设立社会信用体系建设领导小组,推进金融业信用体系建设,减少金融机构与企业间的信息不对称问题,降低企业融资成本。通过进一步落实规划,项目对接,做实平台,将资源变资产、资产变资金、资金变资本。通过这次规划的落实,将衡南县地域大县、人口大县、资源大县的优势充分挖掘、发挥,形成促进县域经济各板块发展的强大动力。

金融聚焦

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
中国银监会衡阳监管分局
衡阳日报社 主办

执行主编：陈美华 每周三出版 E-mail:2207213678@qq.com

衡山脚下的“明星银行” ——记南岳农商银行万福支行

■通讯员 罗山清



万福支行员工热情解答客户的咨询

“现在好了,在家就可以将货款打给客户了,你们推荐给我的手机银行真的是又便捷又省钱……”南岳镇双田村农户旷利中对南岳农商银行万福支行的服务称赞不已。

这是坐落在风光秀丽的衡山脚下的南岳农商银行万福支行贴心服务的一个缩影。近两年来,该支行以区内存贷两旺、服务优质的骄人业绩脱颖而出,超额完成了总行分配的各项工作任务,一跃成为南岳农商银行各支行中的明星。

存款揽储,足迹遍布山山水水

存款是银行的立身之本。相对于其它支行来说,万福支行之前经营上的主要问题就是存款不足。在认识到这个问题之后,该支行员工经过认真研究讨论,最后确定了城区和乡村要实现“鱼和熊掌”兼得的策略。制定目标,落实责任,圈定对象,从“春季行动”到“秋粮归仓”,全行员工风风火火行动起来。

“闻风而动”寻找客户。该支行员工经常与客户、亲朋好友开展拉家常式的交谈,一方面增进情感,另一方面了解打听存款信息,并通过他们开展引荐式营销,有效扩大了支行的存款信息源,成功营销了红星、双田、荆田等行政村以及万福社区20余家在外经商的客户资金600余万元,支行员工们也成了行内名副其实的“捕快”。

真诚服务感动客户。在任何一个小地方,村组的土地拆迁款一定是各大银行紧盯的“香饽饽”。万福支行的员工们做到及时捕捉商机。该支行员工雷厉风行,分成两个小组,白天四处奔波,到村干部和村民家中促膝相谈,晚上一起碰头商量对策。开始村民们根本不理解,他们觉得农商行开业不久,根基不深,不够保险。面对村民的疑虑,支行员工多次拜访被拒却毫不气馁,数番交心畅谈无果却不减热情,最终村民们在详细了解了农商行的发展和优势之后,还是被支行员工们的真诚所打动,把钱款都存到了万福支行。

临机应变赢得客户。在城区,虽说地域相对集中,表面客源较多,但竞争更为激烈。对此,万福支行一方面不断充实自己的业务知识,强化服务的专业度,另一方面多熟悉城区个体工商户的行业性

质,尽力做到营销时随机应变,在专业上取信客户,在利益上打动客户,在服务上感染客户。凭借着他们的努力,赢得了客户的肯定和信赖。近两年,该支行在辖内无工业企业的情况下营销了对公账户26户,营销城区存款1000多万元。

优质服务,里里外外付出真情

银行的市场竞争说到底是客户的竞争。万福支行坚持服务亲情化、个性化、人性化。他们在做好厅内服务的同时,制定出了户外作业的“田野计划”,要求大家勤于走动,上门服务。

开展人性化服务。一直以来,万福支行坚持“让客户少排一次队,少等一分钟”的承诺,以客为尊,实施“赢在大堂”制胜策略,采取细分客户结构和交易特点,实施分渠道服务,将客户群细分,并结合客户的年龄层次进行不同的跟进引导。同时,根据客户的业务特征区分为简单业务和复杂业务,并设置复杂业务专区和专柜进行专门办理,避免复杂业务导致的压柜现象。整合升级服务流程、推广企业和个人网银、手机银行,以时间管理法提供“弹性窗口”,减少了客户在银行的等候时间,营造出了温馨舒适的等候环境和提供全方位人性化服务,使客户的等候变成享受优质服务的体验与快乐,深受客户好评。客户满意率也由原来不足81%提高到98%。

开展个性化服务。“没想到农商银行周末也可以办理贷款,这真是大大方便了我们的上班族!”利用双休日在万福支行成功办理了一笔小额贷款便民卡贷款的周先生赞道。自南岳农商银行推行“限时贷”、“周末贷”、“上门贷”、“让利贷”以来,该支行经常组织到客户家中蹲点,了解他们的需求,跟进大项目,并尽力为他们排忧解难。养猪户文某就是受惠者之一,今年年初他因经营困难想贷一笔款,可没有抵押物让他告贷无门。他试着给万福支行打了个咨询电话,没想到该行得知这一情况,第二天就派专人到了他的家中,了解到实际情况后,很快贷给他10万元,使他的养猪场得以起死回生。这位朴实的农民,在走出困境之后,立刻在万福支行开了户,并为该行带来了几个客户。

近两年来,万福支行各项存款余额突破1.8亿元,实现净增6400万元,在全行创下了历史最高水平。与此同时,该支行还先后获得了总行举办的“业务知识竞赛一等奖”,市银行业协会颁发的“明星网点”奖。

金融视线

从“心”出发,以“特”制胜

——记交通银行衡阳珠晖支行

■通讯员 高莹

一年前,交通银行衡阳珠晖支行成立。一年来,本着“一个交行、一个客户”的经营理念,该支行着力打造优质服务品牌、特色业务品牌,成为珠晖区金融领域的一支主力军。

优质服务赢市场

珠晖支行深知优质服务是加快发展的稳固基石,从开行之初,就把服务摆上了开拓生存、发展空间的首要位置。根据珠晖区经济发展实际情况,始终围绕客户需求,创新服务机制,坚持以服务促发展,着力构建充满活力、高品质的服务体系。

珠晖支行着力打造了一支专业化的团队服务,针对重点项目和广大客户,推行了“行长+客户经理+产品

经理+综合柜员”的团队营销,倡导“微笑服务、贴心服务”,除了在“三八”妇女节、母亲节、中秋节、客户生日等重要时候为客户送去一对一的祝福,还邀请客户开展了时装周、健康讲座、免费观影、小小金融家等活动。

珠晖支行坚持将保护客户资产安全放在重要位置,通过平时的消防演练、培训等方式,提高了支行工作人员防范意识。支行刘弯和刘骥铭成功堵截了一起电信诈骗事件,成功保护了客户资产安全,其高度的责任心和工作能力受到总行和客户的高度肯定。

特色业务促发展

“以特取胜”是珠晖支行推进跨

越发展的宝贵经验,也是交通银行珠晖支行能迅速成长、在珠晖区站稳脚跟的制胜法宝。珠晖支行不仅能给客户id提供标准化的金融服务,还能根据实际情况有针对性地提供差异化服务,打造全面而又极具特色的金融服务品牌。

珠晖区的批发市场众多,零售商户之间资金结算往来比较频繁,珠晖支行在仔细分析客户结构和用户特色之后,推出了烟草新商盟、boss卡、上门办理POS机,为零售批发商户提供了更为便捷的结算方式;为培养小朋友理财意识,推出了儿童卡,开展了小小金融家活动;针对小微企业融资难的问题,成功利用“税融通”产品满足了客户需求;为进一步提升信用卡体验,交通银行精心打造了“金邻惠”商圈,与珠晖区比较影响力

的商家如“香江百货”、“唯歌KTV”、“鑫都国际影城”“五谷丰登”等采取强强合作的方式,通过交行卡的专属优惠,使老百姓真正享受到交行卡带来的便捷和优惠。

社会赞誉扬美名

一年来,交通银行衡阳珠晖支行如同一棵拔节而长之树,生机勃勃,成为珠晖区金融界的一块金字招牌。

一年来,该支行举办了金融知识万里行、财富进市场、财富进企业、财富进学校、反假币宣传、反电信诈骗等一系列活动,向周边居民和客户普及了金融知识;通过慈善一日捐、进敬老院、孤儿院参加社会公益关爱活动,定点帮扶贫困地区等活动,得到了社会各界的充分肯定。

“优质服务示范网点”背后的故事

——记华融湘江银行衡阳开发支行

■本报记者 张建新 通讯员 李长君

走进华融湘江银行衡阳开发支行,营业厅宽敞明亮,各种绿植生机勃勃;功能区划分清晰、服务设备完善。这里,有一支充满朝气、斗志昂扬的团队。近年来,在员工的共同努力下,该支行着重抓好文明规范服务、支持实体经济,实现业务经营的持续健康发展。

至今年10月末,该支行各项存款余额达44.58亿元,各项贷款余额7.4亿元,目前在衡阳分行排名第一。该支行以优质服务赢得口碑,先后被中国银行业协会评为“优质服务示范网点”,被华融湘江银行总行评为“明星网点”,被湖南省银行业协会评为“百家优秀团队”。

“一流环境”里有支优秀团队

华融湘江银行衡阳开发支行甫一亮相就不同凡响。按照网点服务标准化管理,该支行全面实行物品定位摆放,合理设置自助银行服务区、现金业务区、理财业务区、客户等候区、贵宾服务(理财)区等,还设置了VIP客户室、贵宾休息区、网银体验区等功能区,营造宾至如归的感觉。

为让广大客户体验现代、便捷、

优质的金融服务,该支行新增全覆盖的无线上网(WiFi)服务;设置爱心窗口,配备助盲卡;贵宾理财室配备多款饮品,让尊贵客户倍感舒适。同时,大堂经理充分发挥服务主导作用,提供“一站式分流”,实现了引导区、等候区、业务区、自助银行区的无缝衔接,客户好评度在全市名列前茅。

只有一流的团队才能创造出一流的业绩,这支年轻的团队通过每天一晨会、每天一激励、每周一事例、每月一评比、每季一总结,极大调动了工作积极性。在大力开展业务学习和技术练兵活动下,员工队伍整体素质提高。近几年来,得益于这群专业素质高、责任心强的团队,该支行没有发生一笔被骗业务,被老百姓称为“放心银行”。

从“要我服务”到“快乐服务”

一直以来,华融湘江银行衡阳开发支行突出“小、精、专、新、特”的经营特色,以市场为导向,以客户为中心,坚持服务创优,管理先行。

该支行将“一流管理”落实到网点服务的每一个环节,从支行行长、大堂经理到柜员,都明确了岗位服务

职责,服务指标在岗位工资考核权重中占到了40%以上。树立了服务就是竞争力意识,带动了服务观念、服务态度转变,实现了由“要我服务”到“我要服务”的跨越,并开始由“我要服务”向“快乐服务”的升华。

支行位于闹市区,老年客户比较多,不方便到银行办理业务时,员工就提供上门服务,有时一天就跑好几趟。去年以来,该支行累计办理上门服务80余次,业务金额近100万元。

在内控管理上,该支行打造安全平台,加强合规文化建设,一方面组织员工学习规章制度,树立高度的风险防范意识和责任感,坚持合规操作;一方面强化业务培训,提高员工业务操作和防假识假能力,确保每个业务领域,每个操作环节,每个关键风险点都有实时监督和管理,使员工办理每笔业务都达到安全放心。

优质服务塑造“金字招牌”

为打造服务金字招牌,该支行尤为注重服务细节,不断提高优质文明服务水平。

该支行员工集思广议,从哑语中

湖南省农村信用联合社衡阳办事处

热烈祝贺

衡阳市农村信用社(农商银行)

存款突破 700 亿元

情系三农 服务三湘