

衡东农商银行前三季度存款净增 11.26 亿元，位居全省第三；贷款净增 10.24 亿元，名列全省第一——

传承“背包精神” 把客户当亲人

■本报记者 张建新 通讯员 文波 罗小娟

银行间的竞争是什么？归根结底是客户的竞争。这是衡东农商银行董事长李来华的答案。

在大刀阔斧深化内部改革激发全行活力后，今年他牢牢抓住“客户分层管理”这个牛鼻子，推行“以客户为中心”的亲情化服务理念，在衡东农商银行大力倡导“背包银行”精神，进一步深化改坐商为行商，开辟新市场。

日前召开的全市农商银行四季度工作会议上，衡东农商银行因前三季度发展形势喜人作典型发言。前三季度，该行 13 项主要业务指标中有 7 项在全市名列前茅，存款净增 11.26 亿元，位居全省第三；贷款净增 10.24 亿元，名列全省第一。

全行开展“经营反思”，克服发展的“软骨病”

时隔大半年，衡东农商银行营业部副主任许亮对 4 月那场特别的经营管理反思会记忆犹新，那天，全行人员端坐会议室，会议以一个 26 分钟的小视频播放开始。视频中，基本每个网点的日常画面都有镜头，只是画面不太美丽，把内务上的“脏乱差”全都暴露在大屏幕上。

“比如员工储物间不整洁、卫生有死角，这些平常不注意的细节，被曝光了还是好丢脸的。”许亮说，当时屏幕上“点名”的网点，支行行长和委派会计都要站起表态，面红耳赤的，员工坐着也是不安的。

这是李来华从小处着手让全行人反思的第一招。此次会议召开之前，该行委派三路人马暗访，将各网点在经营管理中的不文明现象拍摄制成“宣传片”，投下一枚“深水炸弹”。问题暴露了，他开始分析常态化的残酷竞争形势，宣扬制度管理和培植客户群体意识，激发全行员工的责任意识。



广发银行开发金融创新产品“抵押易”，科技再造零售信贷流程——

最快 1 天出审批 5 个工作日放款

小微企业融资难、融资贵，是个世界性的难题。

2018 年初，世界银行发布了一份关于中小微企业融资缺口的评估报告：128 个国家的中小微企业对于资金的潜在需求约 8.9 万亿美元，但信贷供应仅有 3.7 万亿美元，资金缺口高达 5.2 万亿美元，缺口比重高达 58%。其中，微型企业的融资缺口更高。

中国的情况虽然好于全球平均水平，但中小企业，尤其小微企业融资缺口依然巨大。世行数据显示，中国中小微企业潜在融资需求达 4.4 万亿美元，融资供给仅 2.5 万亿美元，潜在缺口高达 1.9 万亿美元，缺口比重 43%。

面对中小微企业，尤其是小微融资的全球性难题，中国的商业银行系统进行了多年的努力和探索。

广发银行，中国首批股份制商业银行，诞生于中国改革开放的前沿阵地和小微企业聚集地——广东，在破解小微企业融资问题上进行了一系列探索：借助科技手段，通过零售信贷流程再造，为解决小微企业融资难题，提供了

“我们很多员工是独生子女，在家都是王子、公主，但是到了单位就一定要有成年人意识，单位是我们生存的根基。我要求他们对客户尤其是老年客户要做到耐心、细致、体贴。”李来华说，现在的年轻人不像上世纪五六十年代出生的人一样对农信社有感情，但需要明白农商银行是靠农人入股成立的，要生存发展，没有强大的客户群就是无源之水。要强大，还必须依赖年轻人去传承当年的“背包银行”精神，不放弃任何客户。

在许亮看来，这种反思是非常必要且有“疗效”的。尽管起初讲的是卫生，大家延伸思考后感悟还挺深。比如一个细节，暴露了员工管理的松散，反之，一个小表情，也能留住一个客户。

更好的反思效应在显现。作为基层网点经营发展的“火车头”，支行行长们不再一肩挑重担，而是充分发挥团队力量；副行长们去除“脱产干部”思想，积极参与各项工作；委派会计也不再只当报账员、凭证装订工，主动做起了环境管理的执行者、业务考核的参谋者。全行破除了吃“大锅饭”的思想，克服了业务发展的“软骨病”，呈现一派积极向上的气象。

“在季度考核中，排名后三位的没有在下个季度仍然垫底的，形成了真正的你追我赶。”李来华认为，有效考核是根“指挥棒”，他很欣慰这根“指挥棒”调动了全员的积极性。

后台人员“走出去”，为亲情化服务“加油”

银行变“坐商”为“行商”早已不是新鲜概念。在衡东农商银行，李来华时常用一句俗语来提醒员工时刻谨记这个不过时的概念，严防“口打号子脚不动”。在他看来，客户是银行的“根基”，拓展客户、维护客户不仅是客户经理的

事，也是机关人员、柜员的事。

今年 5 月起，全行开展全面客户大走访，要求全面走访网点临街商铺、行政村，支行行长对辖内学校、合作社、派出所、医院、镇政府、卫生院等单位走访、对接；客户经理全面走访三年内流失的存贷款客户，力争做到“二次营销”。更细化的要求被提出，比如辖内 100 万元以上贷款客户和 50 万元以上存款客户由支行行长维护，5 万元以上定期存款客户必须安排专人对接等等。与此同时，机关工作人员也不能闲，分成 5 组随城区网点人员一起走访，柜员也必须随同走访，每人还必须记住 100 名客户的电话号码。

“机关人员要为基层服务，不了解基层情况如何服务？客户经理好不容易拓展了客户，柜员若不了解拓客的辛苦，不了解客户，怎么把客户当亲人？”李来华解释其中缘由。

起初，这项“指令”还是引发了异议。毕竟，走访这种事多安排在下班后，还有吃“闭门羹”的可能。但员工们一走出去，面对现实矛盾，很快转变了思维。有的员工原本以为，辖区内客户应该对行内产品比较熟悉，其实不然。有家网点与其它银行网点同在一条街上，潜意识里自划阵营，走出去才发现并不是那么回事。他们很快知道，在抢客户、占市场上已经落后了。

甘溪支行柜员马红华跟记者分享了一个让她感触颇深的走访故事。在走访中，她发现一个原属于衡东农商银行的资深客户已有两年无任何流水记录，便仔细探听个中究竟。原来，这位商户两年前在该行存款时，因为一张假钞被没收了心生嫌隙，便断绝了与该行的往来。马红华一听赶紧致歉，然后向客户解释相关规定。误会解除了，这位客户

也被成功挽回。

“走访让我们跟客户的距离更近了，走访就变成了一件快乐的事，看到自己走访的客户来办业务，真的感觉就像亲人一样。”马红华说。“至于记 100 个电话号码，也就是‘三个熟悉’的落实，对客户联系方式熟悉、家庭情况熟悉、金融需求熟悉。”

“客户分层管理的实施有力促进了衡东农商银行的存贷业务发展。”该行业务发展部总经理周灵秋介绍，以大浦支行为例，截至 9 月，该行各项存款余额 4.56 亿元，年度净增 5430 万元，各项贷款余额 1.64 亿元，年度净增 4974 万元，存贷款客户在上年底基础上增加 2038 户。在该行全力打造“机关为基层服务，后台为前台服务，前台为客户服务”的良好氛围下，衡东农商银行已形成“全行为客户服务”的发展格局，把客户当亲人的服务理念带动了该行在全县市场份额的进一步提升。

■采访手记

“走出去”的心态值得点赞

银行机构越来越多，网络金融迅猛发展，农村金融机构面对的竞争日趋激烈。衡东农商银行发动全体员工“走出去”，让员工远离“舒适区”，正面与现实矛盾交锋，激发员工的竞争活力。

在使用人才不拘一格之余，该行还在系统内创新“体验换岗”，让机关工作人员参与一线，体会前线的辛苦，更利于行业发展。难能可贵的是，该行不吝于将此种方法在本报推广，这种开放交流的心态，值得点赞。



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
衡阳市金融信用信息服务中心 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侧一楼） 服务热线：8888103

长沙银行落子耒阳

未来三年将提供 30 亿元信贷支持

本报讯（记者 张建新 通讯员 唐人杰）11 月 8 日上午，长沙银行耒阳分行开业。未来三年，长沙银行将向耒阳地区提供 30 亿元左右的信贷支持。

作为湖南省首家区域性股份制商业银行和湖南最大的法人金融企业，长沙银行 2018 年 6 月成功登录 A 股，成为湖南首家上市银行，目前资产总额已突破 5200 亿元。2016 年 7 月，长沙银行落户衡阳，将自己定位为“衡阳人自己的银行”，全面参与和支持衡阳地区的经济社会发展，与

转型发展的衡阳心手相牵，与蓬勃崛起的全市企业共同成长，两年以来，已向衡阳地区累计投入信贷支持 90 多亿，已向耒阳市授信 11 亿元，实际投放 6.8 亿元。

长沙银行衡阳分行行长朱忠福表示，未来三年，将向耒阳地区提供 30 亿元左右的信贷支持，全力支持耒阳地区民生工程、中小微企业及市民个性融资需求，全面助力耒阳地区经济转型升级，扶持中小企业做强做大，帮助城乡居民做好财富管理。

美国中期选举结果出炉 对你的投资有何影响？

■肖珊珊



影响有限。短期内中美经贸摩擦走向变得扑朔迷离的主要原因在于中期选举之前特朗普释放出接触谈判的态度，我们维持本月底 G20 峰会上中美双方首脑会面协商结果的影响将更加关键的判断。

美国中期选举对境内市场影响及配置策略

■境内股市：主要体现在两个方面的变化，一是中美经贸摩擦走向变化，二是通过美元及美国国债收益率的变动影响 A 股。由于此次结果符合预期，短期估计较难因单一事件强化美元和美国国债利率大幅上行力道，对 A 股短期影响中性，重申目前影响 A 股市场的主要因素是国内政策的变化以及 G20 峰会对中美经贸摩擦会谈的结果，市场预期处于短期过度悲观阶段，维持中长期策略不变。

■配置策略：A 股的配置价值明显提高，建议权益类缺配和低配客户逢低积极配置，选择具有选股能力的管理人进行配置，中长期投资者资金通过定投来配置权益类。

■境内债市：短期来看，市场基本反映了这一结果预期，影响幅度相对有限；长期来看，美国两党在对华态度上分歧较小，中美经贸摩擦的掣肘仍在，国内进出口形势仍不甚乐观，配合稳增长持续推进，对于债券市场整体偏利好。

■配置策略：具有较强信用评级能力的纯债类基金可优先进行配置。利率债方面，市场短期内仍处于震荡行情，中长期相对乐观。信用债方面，建议精选中高等级信用债。

■黄金：选举之前交易观望情绪较浓，投票结果尘埃落定之后，避险情绪有所显现，黄金走高。但是仅是避险因素无法支持黄金持续上行，预判黄金后续偏多的概率更大，这是因为虽然此前美元和美国 10 年期国债实际收益率都曾冲高，但是黄金表现抗跌说明了本轮上涨是有基础的。认为前期对黄金极度看空的情绪扭转后，会有资金持续进入黄金多头市场。另外，未来两季的美股震荡风险、英国硬脱欧风险、欧元区的债务风险，黄金都将是市场资金的避风港。

■配置策略：未来两周黄金价格有望上行，依然偏多看待。建议三方客户、有配置权益类的客户，都应适度配置黄金进行避险。

（作者系招商银行衡阳分行理财经理。本文系作者个人观点,仅供参考)

全市 13 家金融机构营业网点成为首批“衡阳市金融消费权益保护标准化网点”授牌单位

华融湘江银行衡阳联合支行上榜

本报讯（通讯员 李长君 李豫）近日，经人民银行衡阳市中支、衡阳辖内各银行推荐评定，全市 13 家金融机构营业网点成为首

批“衡阳市金融消费权益保护标准化网点”授牌单位。华融湘江银行衡阳联合支行从全市 927 个银行机构网点中脱颖而出，成为授

牌的 13 个金融机构营业网点之一，也是华融湘江银行衡阳分行唯一的示范网点。

华融湘江银行衡阳联合支行表

示，将以此授牌为契机，不断提升金融消费者的金融知识水平、金融技能、风险防范意识、责任意识和诚信意识。