

在省联社前不久召开的全省农信系统 2020 年“开门红”竞赛活动暨 2019 年度工作总结表彰大会上,衡东农商银行以骄人业绩在全省 102 家法人银行中位居前十——

黏住客户 揽下三项大奖赢得“满堂彩”

■文/图 本报记者 张建新 通讯员 罗小娟

赢在坚守、虔心支农、让利于民。

这大概是衡东农商银行在全省农信系统 2020 年“开门红”竞赛活动中获得大满贯的“三大法宝”。

在省联社前不久召开的表彰大会上,衡东农商银行斩获三项大奖,在各项主要指标考核中,是全省唯一一家存款、贷款、不良贷款压降三项进入全省前十的法人银行,可谓在这场突如其来的疫情“大考”中大获全胜。

“无他,唯踏实服务尔。”衡东农商银行董事长李来华载誉归来后,回首这段与“疫情”作战斗的岁月,“感言”平凡见真谛:“踏踏实实给客户做好服务,客户粘性是用心黏出来的。”



李来华（右五）率队调研农户企业

赢在坚守:“电话营销”让钱存得进、放得出

先看一组数据:截至今年 4 月底,衡东农商银行各项存款余额 99.64 亿元,较年初净增 12.41 亿元;各项贷款余额 64.22 亿元,较年初增加 8.06 亿元,贷款客户净增 1583 户。

4 个月,存款净增 12 亿元、贷款净增 8 亿元,这样的成绩再一次刷新衡东农商银行的记录,也让不少同业机构“艳羡不已”。何以至此?这与该行早策划、早布局息息相关。早在去年 11 月底,该行即出台“开门红”方案,做好一切准备工作。今年元旦启动“开门红”,爆单频出。抖音 PK、返乡报销火车票等特色活动接踵而来,足足赚够客户的参与度,吸收个人储蓄存款 7.62 亿元,同比增加 11.1%。

“明者因时而变,知者随事而制。”疫情袭来后,为确保阵脚不乱,该行班子成员集体取消春节休假“包片联点”,同时做了个“大胆”决策:在充分做好自身防护的前提下,全辖乡镇网点一律“不打烊”!从大年三十到正月初九,在他行停业、该行坚持营业这段时间,各网点柜面日均业务量 149 笔,回笼存款 4900 万元。2 月 16 日后,城区支行存款进入拉锯阶段,该行党

赢在坚守:“电话营销”让钱存得进、放得出

委当即组织支行长约谈,启动问责机制,强压之下,6 家支行一个星期存款净增近 2 亿元。

“你可能想不到,我们许多业务是靠打电话这个‘笨办法’揽来的。”李来华说,长期以来,他要求员工常与客户保持电话联系,在疫情期间发挥了大作用。从去年 12 月 15 日起,全员参与电话邀约,每周二、四以支行为单位集中电话邀约,并建立邀约台账和考核措施。疫情期间,每位员工拨打不少于 200 户客户电话。据统计,这场“电话营销”发动存款 4.2 亿元,占存款净增额 46.1%,线上增贷 3672 万元。

虔心支农:“心连心”走访服务三农“零距离”

当省联社“建设有温度的百姓银行”这一战略响彻三湘大地,衡东农商银行“心连心”走访品牌也越来越深入人心。无论口号或行动,饱含着农商行对百姓的深情厚意。

今年以来,衡东农商银行深化“党建共创、金融普惠”行动,持续融入乡村振兴。为了帮助客户经理更有针对性地助力乡村振兴,该行相关负责人潜下心来,自制一份“讲义”,从国家宏观政策到衡东乡土实情精准释义,在全行范围内宣讲,确保人人都懂、人人都会。

疫情后,该行党委班子带头走访农户,对接有需求的农户、个体工商户、

企业。2 月中旬,走访衡东县衡金优质农产品有限公司获知其受疫情影响产品积压在库,当即为其授信 1000 万元;3 月下旬,走访万郡山米业了解到其需要大额资金周转,火速为其发放贷款 600 万元……一系列高层对接的“上门服务”给农业企业降下“信贷甘霖”。

据介绍,该行员工走访提倡“单兵作战”,一方面,可节约人力;另一方面,也是基于更好谈心的考虑。奖惩并行的机制“倒逼”员工到农户家里去、到田间地头去,把诸如“福祥·乡商贷”“福祥·致富宝”等惠农产品带到客户身边,真正践行做一家服务三农、支持乡村振兴的银行的庄重承诺。据不完全统计,疫情期间该行全员累计完成对 11564 户农户、种养大户的调查走访,发放贷款 4.46 亿元。

让利于民:为支持企业复工复产让利逾千万元

疫情面前,风雨共担;危难关头,雪中送炭。在交通不畅时,衡东农商银行人用电话架起了通往心灵的路;在口罩紧缺时,他们把费尽心思采购来的防疫物资倾情相送;在还款困难时,他们主动对接调整还款计划……

“有段时间老百姓有钱也难买到口罩,我们就总想为他们做点什么。”李来华带领班子成员千方百计采购到口罩 4.5 万个,从 2 月 16 日起,该行连续三

周推出“免费送口罩”活动,将农商行与客户紧密联系在一起,赢得广大客户的良好口碑。

暖心服务不止于此。在抗疫进入吃劲阶段,该行出台紧急措施,启动信贷资金绿色通道,并紧急设置应急贷款准备金 1 亿元,专门用于疫情防控相关生产企业的融资支持。其中,对某防疫物资生产企业两天内发放 500 万元。3 月 23 日,衡东县召开银企对接会,该行与 30 家企业现场签约授信 3.62 亿元,切实为支持当地的实体经济复苏提供了坚强后盾。

同时,衡东农商银行还实施了系列“硬核”举措与广大客户共抗疫情。一方面,主动降息,新发放普惠小微贷款平均利率比同期下降 0.17 个百分点;另一方面,延长中小微企业贷款还本付息期限,灵活变更受疫情影响造成还贷困难的还贷方式,降低了企业融资成本,呵护了客户良好的个人征信。

截至 4 月,该行 1 亿元专项贷款资金已向 40 家企业累计发放 8015 万元;已对 51 家中小微企业贷款本息实行延期,通过降息、免手续费,让利 1156 万元。

金融聚焦

中信银行:

为老年客户提供“有温度”的养老服务

2020 年的春季,突如其来的疫情阻隔了亲人的团聚。身居北京的小杨欣慰地发现,在湖北居住的父母已经会熟练地应用智能手机同他们进行视频交谈,会在 APP 上下单购物,会给孙子女发红包……小杨父母告诉她,因为中信银行早在去年下半年就安排了专属客户经理,教会他们用银行开发的软件学习智能手机的各种功能。

小杨银行享受的是中信银行为老年人设计的专属服务。此外,中信银行还为老年人群提供健康管理、财富管理、老年大学课程等服务。疫情发生时,上线了在线义诊服务、一键直达的幸福专线、老年慢病管理等增值服务,并为老年人上线了口罩、酒精、消毒液等防疫物资的专属权益。

中信银行从 2009 年开始构建养老金融生态平台,以退休人士和 60 岁以上的客户群为主,为他们提供专属金融服务和创新的非金融服务。

整合资源,为老年人群量身定制各项专属金融服务

中信银行服务老年客户要溯源到十年前。2009 年,中信银行在业内发行为老年人群量身定制的“幸福年华”借记卡,开启了针对老年客户的专属金融服务。

中信银行相关负责人介绍,中信银行的独特优势,是可以整合中信集团旗下和合作伙伴的丰富资源,通过中信银行在数字化、人工智能和开放银行等金融科技方面已有的经验,赋能养老金融业务,使养老场景的优质体验无处不在,客户既能在网点获得超值的养老金融服务,也能通过周边

商超、老年大学、线上课程、健康银行、社区沙龙等获得专属老年人群的增值服务。

现在,在中信银行针对老年客群推出的产品和服务中,除老年客户专属借记卡和信用卡外,大额存单月息产品每月付息,帮助子女给爸妈提供充足的生活费;本外币理财、家族信托、代销保险等产品,帮助客户实现财富的增值保值。中信银行还开发了养老金融客群的专属非金融服务,如 7×24 小时家庭医生、老年慢病管理、线上线下沙龙,以及与中国老龄协会、中国老年大学协会联合举办的老年才艺大赛等。

2020 年,中信银行上线了针对老年客户的客服专线——“幸福专线”,方便老年人一键接通人工客服,可以辅导客户实现转账、汇款、购买理财等线上金融交易和兑换权益。“幸福专线”一期在疫情严重的武汉地区试点,服务了近 500 名客户,近期该项服务将尽快推广至全国,让更多的老年人受益。

新冠疫情期间,针对有慢病管理需求又无法去医院就诊取药的老年人群,中信银行上线了“在线义诊”服务,咨询客户超过 10 万。中信银行还上线了“老年慢病管理贵宾增值服务”,为老年人提供高血压、糖尿病、胃病的居家检测、医生评估指导、异常数据监测、科学用药管理服务,近 3 万客户享受了该项服务。

同时,中信银行还制作了系列手机银行使用学习短视频,教会老年人足不出户查询账户余额、转账汇款、

如何玩转智能手机等。

“幸福 1+6”老年客户服务体系,为客户提供差异化服务

中信银行认为,养老服务金融是金融机构围绕全体社会成员养老相关的投资、理财、消费及其它非金融需求,采取的一系列有关金融产品与服务的金融活动。我国 60 岁以上的老年人群达 2.49 亿人,均为养老金融服务对象。

近两年是养老和老龄工作重大政策频频出台的高峰年,老龄事业顶层设计加快推进。2019 年也是中信银行专属服务老年客群的第十年,中信银行与中国老龄协会签署了战略合作协议,以综合金融服务助力老年教育事业发展,深度参与和协力推动品质养老、智慧养老、健康养老的落地实践。2020 年,中信银行将各项服务逐步落实,形成线上+线下的老年服务平台,秉持“有温度”的服务理念进一步完善“幸福 1+6”老年客户体系。

“1”指一个核心产品体系,“6”从老有所养、老有所医、老有所学、老有所游、老有所乐、老有所享六方面布局养老金融,所对应的金融和非金融服务有:金融产品、健康银行、老年课程、老年专属旅游、老年才艺大赛、老年专属优惠,全面构建老年客户高品质的养老生活平台。

中信银行零售银行业务负责人表示:“‘幸福 1+6’老年客户服务体系的特点是为客户提供差异化的服务。以‘老有所养’为例,为老年人身量定制一款养老金融产品组合:包括老年客户专属的幸福年华借记卡、申请人年龄可延长到 70 岁的老年客户专属信用卡、

可按月提前取息的月月息存款产品、专属高收益理财等,实现‘老有所养’。”

中信银行携手中国老年大学协会启动“幸福+”老年大学信息化行动,为老年大学课程体系优化提供参考。该平台已在贵州、乌鲁木齐、长沙等地区成功试点,超过 3 万老年人享受了便利的线上报名、缴费和选课服务。

以“有温度”的服务呵护老年人的幸福

“爱,永远没有终点。我们通过量身定制的养老金融服务,为老年朋友办实事、办好事、解难题,以有温度的服务呵护老年人的幸福。”中信银行董事长李庆萍在 2019 年 10 月举办的全国“敬老月”活动中表示,“中信银行将发挥养老金融的优势,构建覆盖全生命周期的养老金融生态圈。”

中信银行 2019 年年报披露,中信银行零售个人客户总量迈入“亿级”时代,零售管理资产突破 2 万亿,出国、老年、女性三大客群价值贡献表现突出。年报表明,中信银行老年客户 1376 万户,较上年末增长 18%。目前,中信银行在经营老年客群上的服务品质居于同行第一梯队。

“老年客群、女性客群、留学客群是中信银行三大重点客群。我行见证了老年客群数量的几何级增长,老年客户的管理资产在管理资产总量中的占比超过 50%。优质的老年客群也激励了我行投入更多的资源支持老龄事业健康发展,构建全新的养老金融生态体系,成为养老金融主办行。”中信银行副行长谢志斌表示。

(中信银行衡阳分行供稿)

衡阳市金融信用信息服务中心

Hengyang Financial Credit Information Service Center

金融

主办

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

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

耒阳农商银行:

“提额扩面增质” 累计发放贷款 23.74 亿元

本报讯 (通讯员 黄露卉) 耒阳市“奋战一百天 实现双过半”争先创优活动开展以来,耒阳农商银行聚焦助力复工复产、春耕备耕、支农支小,注重投放规划、融合普惠服务、深化创新举措,实现了贷款发放总额和名单企业贷款发放额双双过亿,活动期内累计发放企业贷款 2.5 亿元,6 家名单内企业获得 1.1 亿元,占全市名单内企业贷款比 32%。

构建“三专机制”,以规划提升规模。建立专班,指定专员,专项部署,对名单企业明确责任领导、责任网点和对接时限。按照“快节奏、早开局、争主动”的工作思路,对 24 家市委、市政府明确的名单内企业实行“一户一策、一企一员”,完善工作细则,减少对接环节,提高办贷效率。

创新“三个结合”,以服务搭建平台。该行结合普惠走访、工作考核与专项行动,利用“党建共创、金融普惠”客户走访时机,走访企业客户

291 户,有效扩大授信面,综合运用降低利率、减免收费、优化信贷流程等措施,帮助企业降低融资成本;灵活考核机制,并利用前期“战疫情、促双复”“暖春行动”“百行进万企”等专线行动工作经验,对企业采取减费让利措施,大力推广“无缝隙”续贷业务经验,免除不必要的资金通道和“过桥”环节,提高贷款审批效率,减轻企业转贷压力,切实为企业添薪续力。

今年以来,该行聚焦便捷获贷,精简办贷流程,搭建良好、高效的服务小微、民企信贷流程化、产品化平台,强化支持地方经济抵御疫情影响的金融担当,深入贯彻落实“提额、扩面、增质”的帮扶措施,促进小微企业融资降本、增额,坚持“输血”救市,累计发放各项贷款 23.74 亿元,同比多增 4.4 亿元。

奋战 100 天 实现双过半



6 月 1 日,招商银行衡阳分行行长夏科辉率相关工作人员,给市社会福利院的孩子们送去了牛奶、食品、尿不湿等物品。受疫情影响,他们不能将物品送到孩子们手上,只能将物品通过工作人员转交,希望孩子们感受到温暖。 ■记者 张建新 摄

兴业银行获批设立伦敦代表处

近日,兴业银行获中国银保监会批复同意设立伦敦代表处,标志着该行国际化布局再进一步。

伦敦是全球三大金融中心之一、欧洲最大的离岸人民币中心。兴业银行选择设立伦敦代表处,旨在加强境内外业务联动,为“走出去”客户和“一带一路”建设提供全方位、多元化的跨境金融服务。

据兴业银行相关负责人介绍,兴业银行伦敦代表处成立后将在履行现阶段沟通联络职能的基础上,深入了解英国的法律、金融监管要求,学习借鉴国际金融市场成熟经验,稳步推进在英国设立经营性分支机构的筹备与申请工作。

兴业银行在投行与金融市场业务领域起步较早,优势历来明显。近年来在“商行+投行”战略指引下,进一步加快发展,客户全生命周期、全产品覆盖的综合金融服务能力不断提升。伦敦是全球最大外汇交易中心、欧洲最大投行业务中心,在开展 FICC 业务、投行业务

等方面具有得天独厚的优势,与兴业银行诸多特色业务优势高度契合。目前该行已与英国 55 家银行建立了代理行关系,在跨境结算、跨境投融资、资金交易等方面展开深入合作,具备了一定的业务基础和客户基础。

2014 年 3 月,兴业银行在香港设立首家境外分行,作为探索国际业务发展的“桥头堡”,同时先后在上海、天津、广东、福建等自贸区分别设立机构,积极开展国际业务与服务创新,为集团国际化业务积累了更多的经验。

据透露,未来几年,兴业银行将积极把握“一带一路”和“走出去”等国家战略深入推进的重大机遇,以“服务核心客户和人民币国际化”“打造兴业特色”为主线,努力构建以香港为基地、境内自贸区为互补、欧洲和东南亚国际金融中心以及全球离岸人民币中心为前沿的国际化经营布局。

(兴业银行衡阳分行供稿)

中国银行保险监督管理委员会 衡阳监管分局公告

中国光大银行股份有限公司衡阳怡馨花地社区支行经中国银行保险监督管理委员会衡

阳监管分局批准已终止营业,现予以公告。
二〇二〇年五月二十七日