



以文化软实力增强凝聚力

历经三年多改制历程，鹰潭农商银行实现了从“社”到“行”的美丽蜕变。

在我行运行一年多的时间里，我们通过一系列的转型措施，不负众望，业务取得快速发展，成为了全市规模最大和全市唯一一家存款突破100亿的金融机构，各项监管指标优于二级，荣获了“全国改善农村支付服务环境先进集体”、“全省服务业龙头企业”等多项荣誉，并获得了市委、市政府领导的高度评价。

成绩的取得，既有省联社的正确领导、市委市政府的关心支持和人行银监的指导帮助，也有股东客户的关注厚爱和农商行人艰苦努力的付出。

在新的历史时期，我们开始思考，除了实现经营业绩的持续增长，我们还需要一些软实力包括文化宣传来增强全员凝聚力，来反映管理层理念、思想、要求及员工心声，来实现管理层与员工之间、农商行与外界之间的沟通交流，并借此在拓展市场的同时，达到相互之间思想的交流碰撞，进而推动我行的改革发展。《鹰潭农商银行》由此诞生。

这本内刊定位于贴近一线、贴近员工、贴近客户，传播管理理念，营造文化氛围。

作为历史的载体，我们希望它能辑录历史，一一记录农商银行的成长、影响及各方的评价；

作为梦想的舞台，我们希望它能见证农商行人拼搏进取和热情创业的风采，让员工在这里抒发理想，在这里学习思考，在这里实现梦想。

作为宣传的阵地，我们希望它能承担起企业文化的传播与改革发展的宣导重任，让广大股东客户、让社会各界了解我们、认识我们、支持我们，为我行企业文化建设贡献一份力量。

今天，《鹰潭农商银行》创刊。

从此，她每季与您见面！

鹰潭农商银行党委书记、董事长



封面：鹰潭农商银行大楼效果图

总第 1 期 2014 年 第 1 期

主办单位：鹰潭农村商业银行股份有限公司

编委会主任：周建平

编委会委员：吴建华 邹小平 朱建国 陈万才
程 红 周建平(小) 胡冬标

主 编：陈万才

副主编：许琴波

编 辑：许琴波 乐 莹

地 址：鹰潭市月湖区信江南路 1 号

网 址：www.ytnsyh.com

E-mail: ytnsyh2014@163.com

内网邮箱：总行办公室信息宣传

电话(传真)：0701-6283889

邮 编：335000

出版日期：2014 年 3 月

刊 号：赣内资字第 0007393 号

印刷单位：江西金邦印务

目录

创刊词

高端论坛

04 | 改制要先改内控机制 / 周建平

专稿要闻

06 | “四大转型 四大提升”

金融动态

10 | 政策动态 · 同业动态 · 市场动态

行内新闻

12 | 新闻 · 荣誉 · 数字

支行(部)传真

14 | 部门传真 · 支行传真

工作交流

16 | 创新发展写传奇 / 叶洪顺

农商服务

18 | 服务三农 彰显大爱 / 钟海华

20 | 我行“三大转型”呵护小微企业成长 / 廖鹏涛

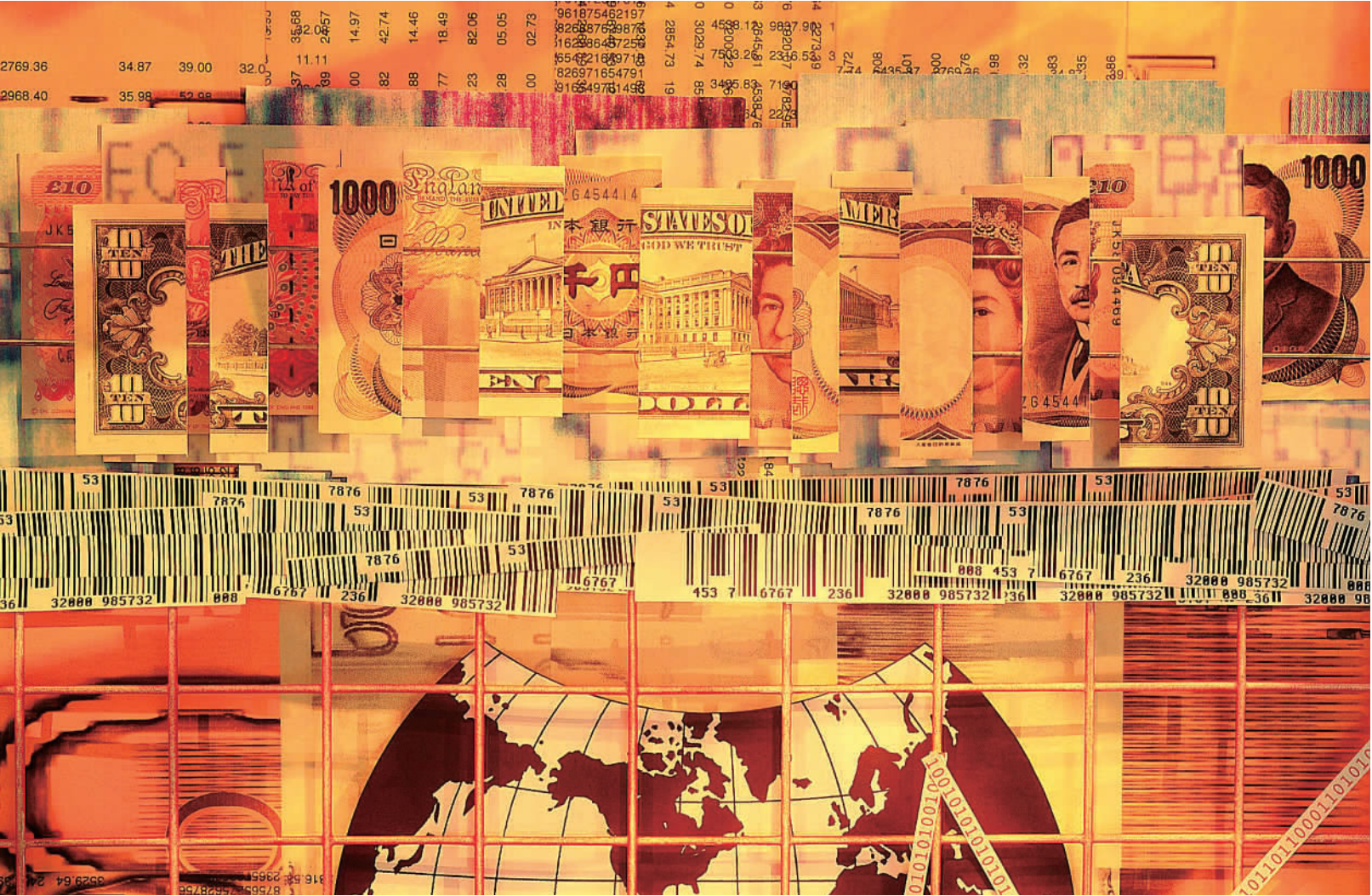
22 | 服务之光 福泽万家 / 付俊伟

员工风采

23 | 爱一行专一行的 80 后小伙儿 / 小乐

最美柜员

24 | 大家心中的“笑姘仿” / 卢伟欣



产品推介

26 | 国际业务

政策新规

28 | 中国保监会 中国银监会关于进一步规范
商业银行代理保险业务销售行为的通知
31 | 银行代销保险产品新规解读

金融案例

32 | 骗子冒领储户存款 银行操作违规被判赔偿

一线故事

33 | 拾金不昧传递“正能量” / 小乐

成长足迹

34 | 我的鹰潭农商银行“我的梦” / 赵彪文
35 | 在感动的路途中 我准备好了吗 / 叶伟

心灵随笔

36 | 漫画二则 / 万益 余昊云
38 | 走塘湾 / 余福成
39 | 小村印记 / 言午
40 | 光荣与梦想 / 乐莹
42 | 书法赏析 / 胡志刚

微话题

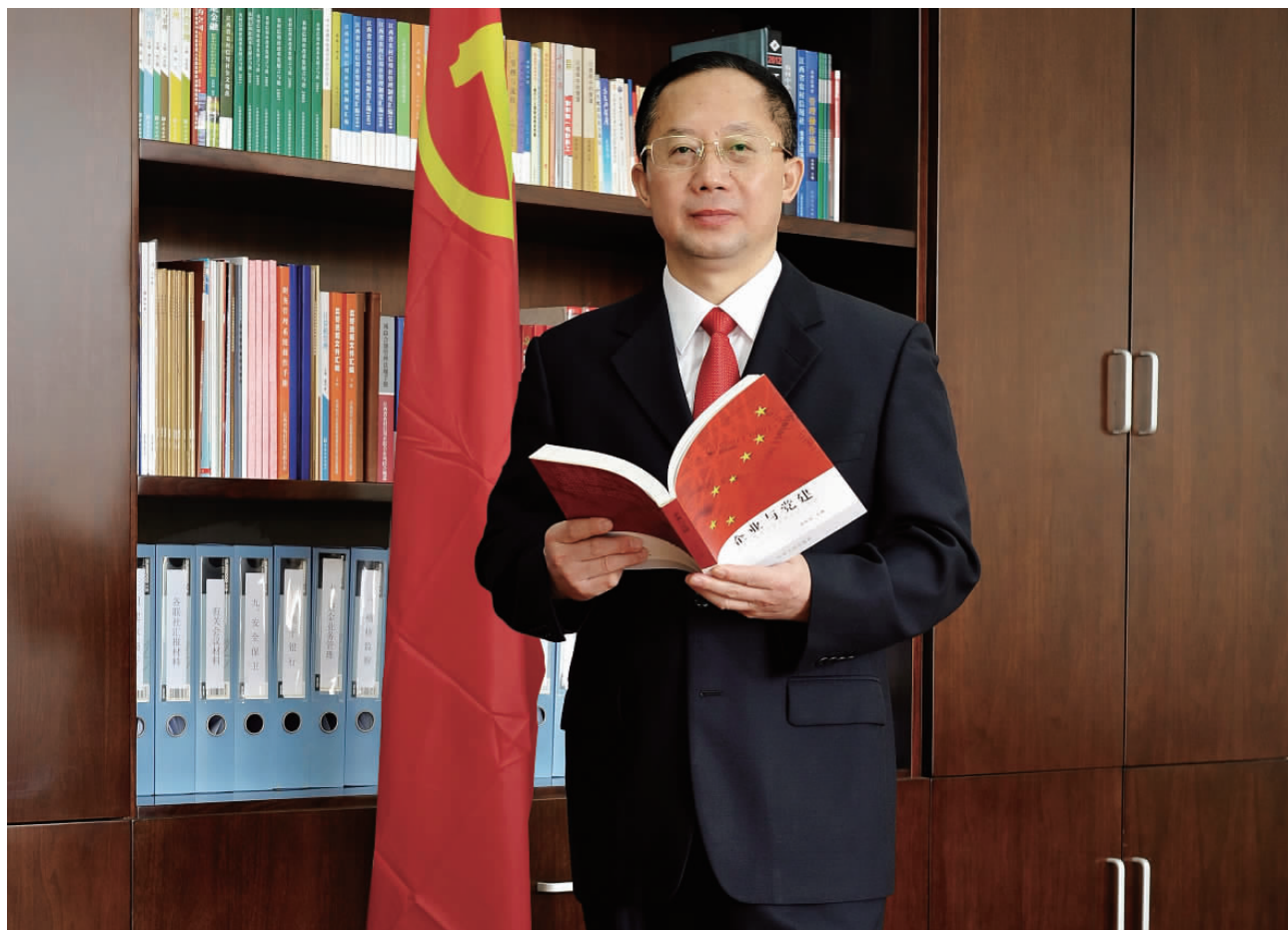
44 | 我的时间去哪儿了

笑傲职场

47 | 笑话六则

大事记

48 | 2013 年度大事记



改制要先改内控机制

文/周建平

农信社改制为农商行后，“发展是第一要务”、“不发展是最大的风险”成为众多机构的异口同声。这当然无可厚非，作为地方小银行，如果不锐意进取求发展，而是抱残守缺地得过且过，在日益激烈的市场竞争中，必定连生存的“夹缝”都会丧失。

然而，任何事情都应辩证地来看。旺盛的发展欲望与规模扩张的强烈冲动，伴随着同样巨大的风险。如果在快速的发展过程中忽视了风险，或没有管理这些风险的能力，那么，在未来的某一时刻，必定会遇到“定时炸弹”爆炸的危险。

认清“惯性”的积弊

长达半个世纪管理体制的反复更迭，以及先天的“出身”

和后天的成长经历，导致农信社内控机制薄弱，内部管理混乱，操作风险突出，积弊十分深重。改革前，农信社制度建设不健全，信贷管理粗放，风险环节监督缺位，岗位职责分工不清，内审机构形同虚设，工作经验代替操作流程，诸多不良习惯成为一种惯性。

以操作风险为例，改革以前，部分基层信用社存款、贷款均不同程度地存在“一手清”现象，有的基层信用社贷款发放绕过负责人或贷审会审批，贷款合同签订很不规范，信贷档案保管不善甚至未建立档案，营业间熟人可以随意进出，单人临柜单人进出库现象也时有发生，单人上门收贷收储也不是个别现象，各种风险问题“一箩筐”。



“惯性”的力道是巨大的,即使改了名字,但沿袭了几十年的管理方法和操作习惯短时间内很难改变。因此,农信社改制为农商行后,第一件要改的就是经营机制,其中,首当其冲的就是要完善内控机制,根除不良习惯,培养风险意识与合规观念。

端正发展的理念

完善内控机制,最为关键的还是农商行的发展理念——是一味追求发展,或先发展后风控,还是发展与风险控制并重、两手同时抓?

银监会《商业银行内部控制指引》第四条第二款规定:“内部控制应当以防范风险、审慎经营为出发点,商业银行的经营管理,尤其是设立新的机构或开办新的业务,均应当体现‘内控优先’的要求。”“审慎经营”即风控与“做大做强”业务规模之间如何把握好平衡,这是考验一家银行经营智慧的题目。一味强调“做大做强”而忽视风险控制,高息揽储或变相高息揽储,违规放贷或超权限、跨地区放贷就会自然蔓延。殊不知,一旦背弃“审慎经营”的原则去“做大做强”,风险也就会不可避免地随之“做大做强”。当然,潜在的风险也许短时间内不会显现出来,但隐患已经埋下,随时都有爆发的可能。

此外,风控执行也与经营发展理念紧密联系。如果贷款调查不是从防范风险出发,而是从确保贷款能够发放出发,结果自然是调查报告与事实不符;贷时审查、贷后检查这些环节如果也是处在“先发展、后风控”的信贷文化氛围中,自然也就草草了结走走形式,“三查”就会成为挂在墙上的摆设。此外,为了“数据”的好看,全然不顾监管部门的明文规定而任意胡为,诸如“被死亡”而核销之类的咄咄怪事就会层出不穷。

严肃处理违规违纪行为,才能起到震慑作用。试想,如果检查从严、处理从宽,“好人主义”盛行,本该追责和严肃处理的违纪人员没有得到应有的处理,本该移送司法机关的却被“保”下来且依然留在队伍里,那

将是什么样的示范效应!

农村商业银行脱胎于农信社,由于历史原因的影响,相当一些机构在绩效考核、干部选拔以及激励约束机制方面存在弊端,例如普通员工与管理人员收入差距过大等问题,在影响员工工作积极性的同时,也使银行有着较大的潜在操作风险和管理风险,进而全面影响银行的健康发展。

针对问题的举措

农商行必须正视以上诸多问题,真正发挥内控机制防范风险的作用。

首先,坚持内控优先,将审慎经营理念贯彻于业务经营全过程。扎扎实实地做精做实基础,在夯实基础之后再做大做强业务规模。

其次,强化合规检查,全面提高制度执行力。促使员工不断提高业务素质,增进对操作流程的掌握和理解,最终使合规操作成为自觉和自然行为。

第三,发挥内审作用,强化事后监督效果,建立一支有战斗力的内部审计队伍。

第四,加强监管力度,推进法人治理机制的健全和落实。

第五,严肃违规处理,真正实现制度面前没有特权,通过严格执行制度和严肃处理违规人员,形成强大震慑效应,根治惯性违规、屡查屡犯问题。

第六,倡导正向激励,促进业务经营稳健发展。农商行的发展是全体员工共同努力的结果,改革发展的成果应由全体员工共享,绩效考核应体现责任与利益对等原则,收入差距应控制在一个合理的范围内。正向激励与共享发展理念是形成良好企业氛围和文化的良方,能够有效促进内控机制建设,降低经营管理风险,进而打造和树立起良好的银行品牌形象。

“四大转型 四大提升”

——我行 2014 年工作会议主要精神

为认真贯彻落实省联社年会精神，扎实推进现代银行建设，总行结合工作实际，提出了“四大转型、四大提升”工作思路。

四大转型加快现代银行建设步伐

以业务转型为核心内容，加快拓展现代银行业务。一是狠抓组织资金工作不放松。调动全行员工组织资金的工作积极性，主动对接各级政府、市直有关单位、重大项目、重点客户，积极发挥票据、电子银行产品的作用，拓展资金来源渠道。二是以支持市域经济发展为己任。以推进农业产业化为突破口，继续加大支农投入；以支持实体经济发展为落脚点，巩固主力银行地位；以推进普惠金融建设为着力点，勇于担当社会责任；以加快小微金融业务为增长点，培育形成新的客户市场。三是全面做强金融市场业务。把金融市场业务作为业务转型的重中之重，积极扩大票据业务规模、广泛开展同业合作、加快发展债券业务、全力拓展保函业务、尝试推广投行业务，全方位拓展各类金融市场业务。四是全力拓展现代金融业务。加快发展国际业务，尽早实现外汇业务“零”的突破；做优电子银行业务，重点推广网银业务，继续做好百福卡、公务卡、社保卡、惠民卡等电子银行通用型产品的宣传推广；做大理财、委托、信托等中间业务，继续发展代收、代付、第三方存

管、代理销售理财产品、保险、基金、贵金属等业务。

以机制转型为主要手段，全力推进流程银行建设。

一是建立完善模拟利润考核机制。以资金转移定价和成本分摊为基础，将各支行的费用与人均模拟利润相挂钩，推进财务精细化管理。二是全面落实绩效考核激励机制。依托天维公司开发员工评价系统，完善绩效考核体系，实现科学的绩效考核对机构和员工全面覆盖；以绩效考评为基础，全面建立机关人员双向考评机制，督促机关人员有效履职；全面落实“干部能上能下、员工能进能出、收入能多能少”三大核心制度。三是优化调整内部管理机制。对照流程银行建设要求，改革总行部门设置，增设 5 个部门、撤消 2 个部门、更名 3 个部门，形成相互协作、相互监督的管理服务体系，全面提升执行力；扎实推进流程银行第二、第三期项目建设，形成前后台分离的基本业务格局；明确三家大支行与政府对接职责，明确权限内贷款评审责任。四是严格落实责任追究机制。凡出现新增不良的，必须要用该单位员工的绩效薪酬、模拟利润进行覆盖，不能全覆盖的必须采取下岗收贷、末位淘汰、辞退、经济赔偿、依法起诉等行政、法律手段对相关责任人进行问责；严格内部员工到逾期、担保贷款清收处置，加大违规违纪行为惩处力度，促进客户经理规范履职。



鹰潭农商银行2014年工作会议



以网点转型为关键环节,优化提升全行资源配置。一是逐步推进网点业务分类管理。将18个支行划分为一类、二类、三类3个类别,各办贷网点分为营利中心网点、特殊类及小额贷款办理网点、不良贷款管理网点或非办贷网点3大中心,新增大额贷款将逐步集中在一、二类支行营利中心及三类支行的营业部进行办理。二是全面优化网点布局。制定出台《鹰潭农商银行机构网点管理暂行办法》,对网点升级、降格、撤并作出具体规定;对业务发展缓慢、网点间距小重叠、无发展前景的分理处予以撤并或改为择日营业网点,全面提升网点的市场竞争力。三是合理配置财务资源。坚持以业务发展和收入定支出的原则,合理配置各支行年度内可支出费用总额;全面加强非生息资产的管理,从严控制固定资产购建和其他应收款;提高纳税筹划能力,规避涉税风险。四是加快推进基础工程建设。切实抓好总行办公大楼建设,有序推进基层网点大楼建设,继续推进网点标准化建设,塑造提升农商银行正规化银行机构形象。

以员工转型为根本保障,不断提高员工综合素质。一是加强干部员工队伍建设。加快思想观念的转变,学习平安银行精神,倡导军人工作作风;在全省农信社系统、全市金融同业公开招聘各类专业人才、管理人才,

拓宽中高层人才选聘渠道;实行客户经理等级管理、综合柜员星级管理,最大限度地激发员工潜能。二是优化网点人力资源配置。根据各网点业务规模、平均业务量、地理位置等因素,组织开展定员定岗,增人就要增效;选聘优秀员工集中到总行营业部、月湖支行、贵溪支行、余江支行、信江支行等标杆网点,有效提升市场竞争力;加大信贷培训,要求每位员工尤其是新入行员工,都能胜任客户经理岗位。三是加大员工教育培训力度。继续推进学习培训、达标上岗、轮岗培养三大工程建设,全面提升员工素质;对高管人员、中层干部,分期分批送出去培训,开阔视野,帮助掌握现代金融管理知识。

四大提升强化现代银行建设保障

提升公司法人治理水平。一是加强现有股权管理,促进股权合理流动。建立股权内部转让平台,严格执行股权变动的流程,及时办理股权变动手续,促进股权合理流动。二是明确资本规划目标,实现可持续发展。制定未来三年的资本总量、结构、质量及补充资本等途径的资本规划和资本充足率方案,实现可持续发展;优化资产结构,加快发展低资本消耗、低风险、高收益的业务,实现战略转型和业务创新;积极应对利率市场化的资产和风险管理。三是完善公司治理机制,提高决策效



率。制定出台董事长办公会、行长办公会议事规则,积极发挥董事会、监事会各专门委员会作用,提高议事效率;落实专人重点抓工作督查督办,靠制度、流程管人、管事,全面提升执行力。

提升内部风险管控水平。一是推进风险合规管理体系建设。进一步优化规制和流程,不断完善和改进制度、流程体系;强化全行员工依法合规意识,定期与不定期组织开展合规检查,保障全行依法、合规、稳健经营。二是切实加强案件防控。强化全行员工案防培训,继续保持案件防控高压态势;有效落实各单位负责人案件防控工作第一责任人的责任,形成主动开展案件防控的氛围;提升应急处置能力,提高信息科技服务水平,全面保障业务经营。三是进一步加强内部审计。强化内部审计功能,加强审计队伍建设,加大审计力度,

切实抓好发现问题整改落实工作,巩固提升内部审计成效。四是发挥纪检监察作用。加强员工异常行为的监督和排查,密切关注九种人,对员工道德风险实行零容忍;坚持以责任追究为抓手,加大违规违纪行为惩处力度,特别是对新增不良贷款、新增丧失诉讼时效贷款的,重点进行追责。五是强化综治保卫管理。优化保卫人员配置,落实经警军事化管理;重点加强对监控室工作人员、网点安保的管理,强化责任意识;进一步完善物防、技防设施,实现人防、物防、技防的有机统一;加大保卫检查力度,维护综治平安环境。

提升现代银行品牌形象。一是抓好文明规范服务。在各营业窗口安装客户评价系统,实时监督柜员服务行为;狠抓限时办结制、首问负责制和一次性告之制度的贯彻执行;制定出台客户维护管理办法,推进分层式



客户名单制管理，在业务量大的支行营业部，要开通 VIP 服务窗口，建立重大客户行长联系制度，每年分时段走访重点客户。并进一步优化职场管理，规范服务行为，提升柜面服务水平。二是切实加强内外宣传力度。建立对外宣传、对市委市政府汇报、对内交流、对外形象展示等四大内外宣传平台，大力宣传农商银行的服务理念、产品创新、社会贡献等，有效提升现代银行企业形象。三是全力支持社会公益事业。配合省联社做好百福慈善基金会捐赠助学活动，积极回报社会；协助百福艺术团组织开展 2014 年新春服务基层演出活动，使演出活动成为文化兴行的重要载体。

提升企业文化引领作用。大力弘扬先进的企业文化，为打造现代银行营造良好的文化氛围。一是继续抓好系统党的建设。紧紧围绕改革发展这个中心，推进系统党的建设，把党的建设融入到法人治理之中；加强党组织的建设，尤其是总行党委班子建设，增强团队战斗

力。二是广泛开展争先创优活动。总结提炼各个方面的先进典型，树立和发现更多的岗位能手和业务标兵，打造更优秀的服务团队，引导员工焕发服务客户的巨大热情。三是开展职工之家建设。关心基层员工工作、生活环境，切实抓好“三小”、“五小”建设，尤其是食堂、澡堂、卫生间，帮助解决好员工衣、食、住、行问题，以“小家”的建设构筑“大家”坚实基础。四是丰富员工业余文化生活。广泛开展业务技能比赛、体育竞赛、摄影、演讲等文化活动，做到月月有活动、季季有竞赛，既让员工文化生活丰富多彩，又培养发掘优秀人才。通过企业文化的平台，调动全行员工积极性，视农商银行为自己的家，把员工的心留住。🌱



【政策动态】

国家新型城镇化规划(2014-2020)正式发布

从国新办举行的新闻发布会上获悉,编制历时三年时间的《国家新型城镇化规划(2014-2020)》(以下简称《规划》)已于3月16日正式发布。《规划》主要内容包括一条主线、四大任务、五项改革。其中资金保障作为五项改革之一,特别提出,允许地方政府发行市政债券,拓宽城市建设融资渠道。创新金融服务和产品,多渠道推动股权融资,提高直接融资比重。

【摘编自《证券日报》2014.3.20】

国务院:抓紧出台稳增长措施 确定55项工作重点

国务院总理李克强3月19日主持召开国务院常务会议强调:一要坚持向深化改革要动力。大力推进简政放权、财税金融、国有企业、发展混合所有制经济、有序放宽市场准入等重点领域和关键环节改革,以结构改革推进结构调整,使改革与宏观经济运行和解决人民群众关心的问题协同推进。二要努力保持经济运行处在合理区间。面对错综复杂的经济形势,加强分析研判,及时发现苗头性、倾向性问题,切实防范化解各类风险。抓紧出台已确定的扩内需、稳增长措施,加快重点投资项目前期工作和建设进度,及时拨付预算资金。落实和完善促就业政策措施,多渠道增加就业岗位。保持物价总水平基本稳定。三要着力提质增效升级、持续改善民生。抓好农业生产,促进今年粮食丰产、农民增收。落实国家新型城镇化规划,按期完成包括棚户区改造在内的保障性安居工程建设任务。推动科技创新和管理创新,淘汰落后产能,促进产业升级。强化大气、水和土壤污染治理,加强生态保护和建设。继续推进医改,保障食品安全,实施好《社会救助暂行办法》,完成农村饮水安全、扶贫减贫等目标,筑牢保基本、兜底线的民生“安全网”。

【摘编自《中国证券报》2014.3.20】

【同业动态】

银行业或将告别三高时代 2014年转型迫在眉睫

2014年,利率市场化、民营银行、互联网金融,这三个2013年银行业最火的关键词,仍将继续伴随银行业。随着利率市场化将进一步推进、首批民营银行有望获批设立、互联网金融“野蛮生长”继续,2014年,银行业或将告别高利润、高增速、高息差的“三高”时代,转型迫在眉睫。

【摘编自《中国经济周刊》2014.02.11】

浦发银行再调业务架构 小微划归零售业务线

2014年初浦发银行将小微企业业务与个人经营性贷款业务整合,拟构建大零售经营格局。通过零售条线做小微的形式正是股份制银行做小微业务的主流态势,民生银行为“始作俑者”,但各自模式不完全一致。民生银行在2013年撤销了中小企业金融事业部,将零售和小微业务方向转向专业性支行。浦发银行也顺应这一趋势,发力小微企业。业务往下沉是一方面是战略需求,也是风险管控的要求。据介绍,为实现调整后的目标,浦发银行已从内部考核导向上面调整,信贷资源上向小微倾斜,将2014年小微授信额度占总额度比例调整至少为20%,并对分行已下达小企业信贷增量任务。

浦发正在考虑将部分网点转型做零售小微业务,申报新社区银行和小微支行,寄望从与中移动的合作中能带来实质性的业务推进。预计还将推出标准化的产品在互联网销售。

【摘编自《人民网》2014.02.28】

兴业银行余额理财工具“掌柜钱包”三月上市

继全新升级银银平台理财门户并推出互联网金融平台“钱大掌柜”后,兴业银行在互联网金融领域继续发力,3月初与兴业全球基金强强联手,推出新一代余额理财工具——“掌柜钱包”。



除了具备与其他余额理财产品相似的“7×24小时交易”、“T+0 赎回到账”等特性外,“掌柜钱包”还具备“1 分钱起购”、“当日申购无上限”、“具备目前业内最高当日赎回额度 3000 万元”和“赎回资金瞬间到账”等独特创新特点。同时,“掌柜钱包”还依托“钱大掌柜”所连接的众多银银平台合作银行及第三方支付公司,支持近百家银行卡购买,覆盖面更广,是具有银行信用背景的余额理财产品。

【摘编自《新华网》2014.03.02】

民营银行试点开闸 10 家民营资本参与

中国银监会主席尚福林 11 日透露,已确定 5 家民营银行试点,将在上海、广东、浙江等地开展试点。民营银行试点开闸,是中国金融改革的一记重磅,推动银行业进一步走向市场、让金融市场资源更加平等、公平。此次试点方案涉及 10 家民营资本参与。此前尚福林曾披露,阿里巴巴、万向、腾讯、百业源、均瑶、复星、商汇、华北、正泰、华峰等民营资本参与试点工作。

【摘编自《新华网》2014.3.11】

【市场动态】

1 月钢企近半亏损 粗钢日产量却创新高

根据中钢协公布的数据显示,1 月份大中型钢铁企业亏损 11.34 亿元,亏损面积达到 44.32%,创下历史新高,预计今年第一季度是自 2000 年来效益最差的一季度。然而,一季度粗钢日产量也将再创历史新高。

一边是行业近半亏损,一边是全国日产粗钢量创历史新高。不愿减产的钢企将提升盈利的希望放在铁矿石等原料价格进一步下降上面。目前,中国铁矿石对外依赖程度高达 70%。

鉴于此,首个《中国铁矿中长期发展规划》的编制工作昨日在北京正式启动。该规划编制由工信部、中国冶金矿山协会组织、鞍钢矿业公司牵头承担主体工作。按照规划的初步设想,未来 10 年,国内矿山将通过新建扩建、兼并重组等途径,加快打造世界矿山企业,提高产业集中度。

【摘编自《证券时报》2014.3.19】

商务部:对原产日美进口光纤预制棒进行反倾销调查

据悉,商务部于 2014 年 1 月 22 日收到长飞光纤光缆有限公司、江苏亨通光电股份有限公司和富通集团有限公司代表国内光纤预制棒产业正式提交的反倾销调查申请,商务部依据《中华人民共和国反倾销条例》有关规定,决定自 2014 年 3 月 19 日起对原产于日本和美国的进口光纤预制棒进行反倾销立案调查。

【摘编自《证券日报》2014.3.20】

行内新闻

新闻

我行召开 2014 年工作会议

1 月 27 日,我行召开 2014 年工作会议,周建平董事长在会上作了《巩固转型发展基础 加快提速进步步伐》的主题讲话,对 2013 年全行工作作了简要回顾,分析了 2014 年面临的主要经济形势,部署了 2014 年主要工作举措。总行党委委员、各支行及总行机关部门负责人及全行副股级以上人员参加了会议。

我行召开信息宣传工作会议

2 月 27 日,我行召开 2014 年度信息宣传工作会议,安排部署了 2014 年度信息宣传工作,表彰了我行 2013 年度信息宣传工作优胜单位和优秀信息员,聘任了 32 名信息员。董事长周建平及副行长朱建国、陈万才、程红出席会议,各支行及总行机关各部门负责人和各信息员参加了会议。会议由总行副行长、宣传部长陈万才主持。

我行召开第一届董事会第七次会议

3 月 7 日,我行召开了首届董事会第七次会议,应到董事 11 人,实到董事 10 人。会议审议通过了包括《鹰潭农商银行 2013 年财务结算报告》、《鹰潭农商银行 2014 年财务预算报告(草案)》等 11 项专题议案。同日,我行还召开了首届监事会第六次会议。

我行监管评级达二级

2014 年 1 月 22 日至 26 日,鹰潭银监局对我行 2013 年度监管指标进行评级。我行 2013 年度资本充足、资产质量、管理、盈利、流动性和市场风险等六方面的综合评价得分为 77.6 分,达到监管评级 2C 级,全行

资本充足率、贷款损失准备覆盖率等主要监管指标均优于监管二级的指标,为今后可持续发展奠定了基础。

我行公开竞聘分理处主任

1 月 9 日,8 名来自各支行各岗位的员工经过笔试考核,进入了四青、银鹰分理处主任竞聘演讲阶段。经过激烈角逐,来自总行营业部的严兴华、小微金融事业部的甘德之分别竞聘为银鹰分理处主任和四青分理处主任。

我行大楼正式开工建设

1 月 14 日,我行大楼正式开工建设。总行领导班子、项目建设施工单位有关人员共同为大楼培土奠基。我行大楼位于鹰潭市交通路 32 号,地处城区中心地段,规划设计共 23 层,其中地上 21 层、地下 2 层,总建筑面积为 22877 平方米。建成后,将成为鹰潭市中心城区新地标以及我行支持服务市域经济的客户服务中心、行政办公中心和员工教育培训中心。

我行举办“我的农商银行梦”主题演讲比赛

2 月 18 日,我行举办“我的农商银行梦”主题演讲比赛,来自总行机关各部门、各支行共计 31 名选手参加了比赛。经过激烈的比赛,来自塘湾支行冷水分理处的赵彪文荣获一等奖,来自高新支行营业部的周淮、锦江支行营业部的黄丽萍、雄石支行陈家坊分理处的段松涛荣获二等奖,来自塘湾支行耳口分理处的叶伟、火车站支行的乐莹、雄石支行泗沥分理处的汪激滢荣获三等奖。



荣誉

我行被评为“全国改善农村支付服务环境先进单位”

2013年10月,我行被人总行评选为“全国改善农村支付服务环境先进单位”,开创了我市银行业荣誉的历史先河。

我行喜获“江西省服务业龙头企业”殊荣

2013年8月,我行荣获“江西省服务业龙头企业”称号,是2013年鹰潭市唯一入选的企业,也是鹰潭市首家获此殊荣的金融机构。

我行荣获“先进基层党委”荣誉称号

2013年7月31日,我行机关第一支部被省联社授予“先进基层党委”荣誉称号。

我行荣获“人口和计划生育工作先进单位”

2013年6月11日,我行被鹰潭市人民政府评为“人口和计划生育工作先进单位”。

周建平荣获鹰潭市“五一”劳动奖章

2013年5月2日,我行党委书记、董事长周建平荣获鹰潭市“五一”劳动奖章,成为我行改制前后60多年来首位获此殊荣的个人。

数字

100 亿

我行各项存款在2013年9月25日成功突破100亿元大关,成为全市首家存款跃上100亿平台的金融机构,实现了历史性跨越。我行目前拥有营业网点71个,覆盖鹰潭所有乡镇,为城乡居民提供方便快捷的金融服务。在不断优化物理网点服务的同时,我行还积极打造网上银行、自助银行、乡村便利店等自助服务渠道,提供7×24小时的金融服务,满足了城乡居民不同时点、不同层次的金融需求。

70 亿

2013年末,我行各项贷款余额逾70亿元,贷款投放位居全市金融机构之首。我行历经60多年发展变革,一直坚持服务“三农”,巩固金融支农主力军地位,积极融入区域主流经济,大力支农、支小、支困,主动承担社会责任,成为推动鹰潭经济社会发展的重要力量。目前,我行已进入一个新的历史发展阶段,以“四大转型、四大保障”为抓手,坚持稳健经营,致力于更好地服务鹰潭城乡一体化发展。

支行(部)传真

人力资源部吹响 2014“全员教育培训年”号角

为继续加大对干部员工的培训力度,巩固已有学习成果,人力资源部积极响应省联社“全员教育培训年”活动,制定印发《鹰潭农村商业银行 2014 年培训计划》,正式吹响了我行 2014 年全员培训号角。根据培训计划,2014 年我行将安排各类培训 63 次,涉及参训部门 17 个、培训人次达 1 万多人次,并且做到月月有培训,让全行干部员工过好“全员教育培训年”。

人力资源部 江国华

国际业务部组织外汇业务基础知识培训

为普及外汇业务知识,指导各支行在新的一年里积极拓展外汇业务,国际业务部利用双休日时间,分三期组织开展了外汇业务基础知识培训,各支行行长、营业部主任、分理处主任、客户经理、业务科科长共计 159 人参加了培训。

国际业务部负责人就外汇业务基础知识、我行外汇业务经营范围、鹰潭市进出口概况进行了详细讲解,分享了外汇业务工作经验和外汇知识对日常生活的影响。培训还设置了有奖问答、快速抢答等环节,活跃了现场气氛,加深了大家对外汇业务知识的认识,取得了预期的效果。

国际业务部 蒋丹萍 乐建星

资产保全部打响“清收不良资产”攻坚战

为有效清收、盘活不良资产,年初,资产保全部全

力打响了清收“不良资产”攻坚战。总行、各支行、分理处分别成立了不良资产清收处置领导小组,设置专(兼)职人员,明确工作职责,形成了自上而下的资产清收管理体系。针对今年工作任务和目标,修定完善了《鹰潭农商银行 2014 年不良资产目标管理办法》,将所有目标任务逐级分解、层层落实,并与相关责任人签定《责任书》,明确奖惩措施,实行绩效挂钩、正向激励的奖惩机制。同时,资产保全部以市政府打造“诚信鹰潭”为契机,加大“不良”资产清收力度,不断提高资产质量,有力打击逃避银行债务的行为,净化行业信用环境。

资产保全部 周有祥

贵溪支行喜迎“社保专户”

2014 年 3 月,“贵溪市社会保障基金财政专户”在贵溪支行营业部落户。

为争取“社保专户”转设到贵溪支行,该支行早策划、早行动,支行行长为第一客户经理,多次到贵溪市委、市政府、市财政局汇报、营销,得到贵溪市委、市政府认可和支持,同意将“社保专户”设在贵溪支行,以便该支行有更充足的资金为地方经济发展“输血供氧”。

短短几天时间,“社保专户”就有 2.2 亿元的资金,这一大笔稳定的低成本存款为贵溪支行的发展带来新活力。

贵溪支行 付俊伟

信江支行超额完成一季度存款任务

信江支行紧紧围绕总行一季度组织资金“开门红”



工作方案,抢抓市场机遇,狠抓一季度各项组织资金工作,超额完成一季度存款任务。截止3月26日,各项存款余额达5.15亿元,比年初净增0.93亿元,完成一季度存款绝对额任务的134%;各项存款日均余额达5.05亿元,完成一季度任务的234%。

信江支行 周璐

26日,各项存款余额3.4亿元,较年初净增0.48亿元。

该支行重点宣传我行作为“鹰潭人民自己的银行”全市同业领跑的规模以及支持地方经济发展所作出的贡献,同时积极宣传利率优势和服务手段。在宣传过程中,该支行采取流动车队、户外广告、进村入户等多种形式,努力做到了宣传形式多样化。

周坊支行 杨卫华

罗河支行营业部掀起“春天行动”高潮

为认真贯彻总行首季存款“开门红”会议精神,罗河支行营业部全体员工咬定目标,全面出击,迅速掀起旺季营销“春天行动”高潮。

该营业部抓住“双节”有利时机,在营业部门口搭设“彩虹桥”热气球,营造喜庆氛围;在营业厅摆放春联与红包,让每一位进入大厅的客户都感受到进门有礼的热情服务;对罗河集镇的各个店面进行走访,开展声势庞大的宣传活动;走访罗河集镇十八个村委会的领导班子,深入重点客户,上门慰问,征求意见。通过一系列行之有效的措施,该营业部存款取得历史性跨越,截止3月27日,各项存款余额1.5亿元,较年初净增0.55亿元。

罗河支行营业部 彭芳琴

周坊支行打好旺季业务发展“宣传牌”

周坊支行抢抓春节前后人流、物流、资金流集中的有利时机,积极探索以宣传促业务发展新路子,营造了良好的发展环境,助推了各项业务快速发展。截止3月



创新发展写传奇

——中童支行人的创新发展之路

文/叶洪顺

我们不妨先看这一组数据:2010年末,余江县联社中童信用社(2012年10月改制为鹰潭农商银行中童支行)存贷规模不足6300万元(其中存款不足3800万元,贷款不足2500万元),2013年末,中童支行各项存款余额达2.65亿元,增长了6.97倍;各项贷款余额达到2.60亿元,增长了10.4倍;人均利润超过100万元。2013年荣获鹰潭农商银行组织资金和经营效益先进单位,书写了中童支行的一个传奇!

是什么原因让一个默默无闻的小支行如今成为鹰潭农商银行中的翘楚?是什么原因使昔日一个业绩平平(全县排名倒数)的农村单个网点如今书写传奇、扬名全省农信系统?让我们循着中童支行人奋斗、拼搏、创新的足迹去寻找答案吧!

结合实际 创新发展 眼镜信用共同体应运而生

余江县中童镇是全省乃至全国有名的眼镜之乡。眼镜行业是朝阳产业,市场潜力大,利润空间大,市场需求在稳定中增长,该行业客户多是优质大客户。全镇有一大批人员在外经营眼镜零售、批发及其他相关业务,每年销售额可达几十亿元,很多眼镜商户在外经营得颇有成就,甚至在当地的眼镜市场中占主导地位。那么能不能从这里下手,寻找业务突破口呢?答案是肯定的。

为了促进业务快速发展,支行行长程富生率领客户经理开始积极与眼镜商户接触,了解他们的经营模式、销售情况、资金需求等,从而确定贷款是否可行。他们参照余江县微型元件信用共同体贷款模式,并不断尝试、不断创新。例如在组建四川某信用共同体时,拟新加入成员祝某。另一成员徐某就表示,如果祝某加入的话,他就退出。原来祝某有赌博的恶习,嗜赌成性,生活也不检点,若不是有这样的矛盾产生,中童支行调查人员还蒙在鼓里,这将是很大的风险,等于给以后的贷

款埋下一个暗雷。在调查过程中,这样的互相“揭短”的情况时有发生。这样既为银行贷款排除了风险,也消除了隐患,让组建后的信用共同体各成员更加齐心,共谋发展,真正实现了多赢。

针对一些眼镜商户多在外省经营的特点,中童支行在风险可控的基础上充分发挥小型支行灵活性强的特点,采用送服务上门的方法办理眼镜信用共同体贷款业务。通过前期电话调查、实地查看和资料分析调查客户。很多客户采取授权委托亲戚签字的方式出账,往往一笔贷款发放完成,客户甚至都不知道中童支行的大门朝哪儿开。一个信用共同体,其成员往往不在一个地方,甚至都不在一个省市,如鹰潭(中国)睛美眼镜第一批商户信用共同体,六位成员,分别分布在山东、辽宁、河南、安徽、福建、上海六个省市。为了提高工作效率,保证工作按时、按质、按量完成,程行长带领客户经理硬是在7天之内跑完了整个信用共同体。并于第八日前往聚集在浙江嘉兴的贵溪(嘉兴)金冠蛋糕信用共同体调查,第九日返回单位,马上开始整理资料。正是领导和员工有着这样的敬业精神,加之勤奋、严谨的工作态度,中童支行业务迅速得到发展。

截至2013年底,鹰潭农商行中童支行拓展的眼镜商户信用共同体24个,共计133户商户,授信总额达1.73亿元,贷款余额达1亿多元,吸收保证金存款达3000多万元。三年多来,中童支行已累计向100余位眼镜商户发放贷款2.52亿元,没有出现一笔逾期,没有一笔拖欠利息,受益客户遍及上海、武汉、合肥等全国19个省份40多个大小城市。省联社也把中童支行行长程富生作为信用共同体贷款管理的“专家”,并指明由他负责起草江西省信用联社信用共同体贷款的操作流程。辛勤耕耘结硕果,2013年10月25日,程富生



作为全省 12 名先进代表之一出席省联社“企业文化先进事迹巡回宣讲活动”。这样,既肯定了他做出的努力,也为鹰潭农商行增光添彩。

真心实意 服务客户 园区企业遍地开花

中童支行人深知,只有真心实意服务客户,才能最终赢得“上帝”;只有不断地付出,才能换得丰厚的回报。

如何对接争取位于中童镇境内的鹰潭(国际)眼镜工业园巨大的客户群,成了鹰潭农商行中童支行人日夜苦思冥想的难题。为此,程富生经常带着客户经理进企业、下车间、入一线,四处走访园区客户,深入了解客户需求,即使面对冷言、冷眼、冷遇,也不埋怨、不灰心、不懈怠,而是用服务举措吸引客户,用真心、真情去感动客户。

眼镜工业园的一家名叫江西文华光学的企业,是园区的骨干企业,程富生率领客户经理跑了不下二十次,可是该企业觉得农商行没有实力,一直不予理睬,与企业老总电话联系,也是爱理不理。后来,一天晚上 9 点多,该企业老总竟然给程富生打电话,相约谈合作事宜。原来,该企业向市里一家银行申请贷款,申报材料提交 1 个多月,却一直没个“声响”。于是,他打算找程富生试试。只要打开一个大客户的突破口,就能带动和影响一大片客户。中童支行把握住机遇,仅用 7 天时间,就把 300 万元贷款给办了下来。双方合作的成功,使文华光学成为中童支行的长期黄金客户,也让中童支行的声誉、美誉在园区企业中得到传扬,不少企业客户慕名而来。仅 2012 年,程富生就成功营销对接到 6 家园区企业,贷款 2400 多万

元,并赢得园区企业账户及股东个人账户通过的资金流过近 5 亿元,存款最高余额达 6000 万元。2012 年更是营销了江西君融华业置业有限公司 1.5 亿元和余江博沃眼镜工业园有限公司 8000 万元社团贷款。截至 2013 年 12 月 31 日,中童支行累放园区企业贷款 2.9 亿,现贷款余额 9490 万元。经过不懈努力,中童支行终于与鹰潭国际眼镜城成功签订了长期战略合作伙伴协议,为广阔的银企合作前景奠定了坚实的基础。

饮水思源 不忘根本 拳拳真心护“三农”

中童镇云塘村是十里八乡出了名的民风剽悍村。该村村民余新看到有人买耕田机替人耕田赚了不少钱,于是也萌发了买台耕田机大干一场的念头,但一直苦于没有资金来源。这时有人提醒他,农商银行是一家服务“三农”的金融机构,可以去那里试试。于是,他就找到了程富生,希望贷款购买耕田机。在认真分析市场需求后,程富生觉得这个想法切实可行。但是,云塘村民信誉一向极差,贷款给他吧,担心钱会“有去无回”;可如果不贷,农商银行服务“三农”的宗旨又无法真正体现。

一个农户的事情虽小,可他的背后是许许多多需要帮助的农民,服务好农民是农商银行服务理念在基层最好的体现。几经考虑权衡,程富生决定:贷!并且全程跟进。程富生陪着他跑遍了余江、东乡、南昌等地的农机市场,并自掏腰包解决车票、饮食和住宿等费用。程富生的真心也换得了余新忠的实意,他不仅按期还上了贷款,还积极帮助中童支行清收该村的不良贷款。后来,云塘村许多村民与中童支行发生了业务关系。🌱





服务三农 彰显大爱

文/钟海华

今年入春以来，鹰潭农商银行把支持春耕生产作为落实强农、惠农、支农政策的一项重要工作来抓，积极做好资金调查，突出支农重点，加大信贷投入，强化优质服务，全力满足春耕备耕农业生产和涉农企业贷款需求。截止3月27日，该行已累放春耕备耕贷款8660笔、金额7.75亿元，新增涉农贷款9.12亿元，占新增贷款的87%。服务体现的是温暖，数据彰显的是大爱。

贯彻中央、省委精神，让服务体现政策

今年以来，鹰潭农商银行积极贯彻落实中央、省委一号文件精神，进一步加大对三农工作的服务力度，用全方位的金融服务，将中央和省委的文件精神落到实处。该行及时开展农户和涉农企业资金需求调查，组织信贷人员到田间、进村入户、走农访企，进行调查摸底，做到情况早调查，需求早摸底，计划早安排。在充分调查掌握第一手资金需求资料后，及时制定信贷支农计划，做到支持春耕备耕生产人员、资金、措施、服务“四到位”，并确保涉农贷款“两个不低于”，最大限度地满足辖内春耕生产和涉农企业资金需求。同时，积极调整

小额农贷管理办法，简化贷款手续，全面推行“阳光信贷”，积极构建信贷支农“绿色通道”，为广大农民提供“一站式”服务。通过主动上门服务，延长工作时间，及时有效满足广大农户的资金需求，确保支农不误农时。

余江盛吉生态蔬菜公司董事长陈吉告诉笔者，他目前通过土地流转，种了500多亩蔬菜，总资产超过1000万元。但创业的过程并非一帆风顺，2009年，他因兴建蔬菜大棚和支付农民土地流转费用，资金缺口达500万元，贷款成了他必须面对的一道难题。农业企业不像工业企业，它没有厂房、机器设备等抵押物，而向银行借款通常都要有抵押物。当时他跑了好几家银行，最后都没贷到款。最终支持陈吉渡过难关的，是鹰潭农商银行，他们创新性地推出了农村土地承包经营权抵押贷款业务，使只有土地经营权而没有所有权的陈吉也能够贷到款，解了他的燃眉之急。今年的中央一号文件明确提出，“允许承包土地的经营权向金融机构抵押融资。”这与鹰潭农商银行的创新性做法不谋而合。截至2013年底，鹰潭农商银行已累计发放该类贷款9763万元，支持了62户土地承包经营大户。



社区、农家店、农民专业合作社的同时,围绕全市城乡一体化发展,积极服务涉农龙头企业、骨干企业、集团客户和涉农项目,做到农村金融服务全覆盖。

做细做实服务举措,让服务彰显人性

2013年,鹰潭农商银行被中国人民银行评选为全国改善农村支付服务环境先进单位,这是该行被评为全省服务业龙头企业后的又一殊荣,是对所有鹰潭农商人服务三农的褒奖。

服务永无止境,细节彰显人性。为了更好地服务“三农”,鹰潭农商银行不断做细做实服务举措,让服务更加亲民、便民、利民。

面对农村结算渠道不畅、农民异地存取汇划资金不便、农民走向市场资金流动性障碍等一系列矛盾和问题,该行坚持以改善农村支付服务环境为己任,全面夯实了农村金融服务基础。该行76个网点遍布全市城乡,实现全市41个乡镇网点全覆盖;在全市乡村设立助农服务点200家,布放POS机742台,布设ATM(CRS)等自助银行设备68台,为农户提供刷卡消费、转账充值、小额取现、缴费等金融服务,实现了农民小额存、取钱不出村;开通“受理农民工银行卡特色服务”、网上银行、电话银行等现代银行特色服务,让广大农民共享现代金融服务的便利;认真贯彻普惠制金融理念,坚持让利于民,免费代理发放全市农户37项惠农补贴资金13亿多元,配合社保部门免费代理发放社保卡47万余张,为11万多户代理发放新农合、新农保资金2.9亿元,得到了各级政府和广大农户的赞同。

另外,鹰潭农商银行全面推行包村工作“四个一”,即:一村一块支农服务公示牌,一户一张联系卡,一人一本工作日志,一月一张监测表。真正让广大客户熟悉每一个贷款品种、明白具体的办理流程、自主选择适合自己的贷款方式。2013年,共组织客户经理294名/人次深入农户、田间地头深入了解农户贷款及金融服务需求,对农户的资金需求和咨询的事项在规定时间内及时给予答复或办结,有效杜绝了把服务当成权力、把职责当成谋取个人利益的手段等问题。并利用双休日时间,由行班子成员带队,组织新入行大学生130人次深入蔬菜大棚和工业园区企业,协助客户经理开展调查工作。

立足“三农”所急所需,让服务充满温暖

余江鲲鹏农林畜牧有限公司总经理李军是一名计算机系毕业的大学生,2007年与同是大学生的妻子一起回乡创办养猪场。当时厂房盖好后,要进一批种猪,却面临资金短缺问题。为这事,他找了好几家银行。最后还是鹰潭农商银行帮他们想办法,在国家政策允许的范围内给予了资金支持。

该行董事长对笔者说,农业企业贷款,没有担保,没有抵押,所以他们解放思想,实行信用贷款,根据法人、贷款人的信用程度好坏以及他们的生产经营管理能力来确定信用贷款金额的大小。这需要胆识,更需要对农业、农村和农民的一片深情。

对于鹰潭农商人来说,只要是有利于“三农”发展,就一定要尽力而为。作为服务三农的一支重要金融力量,鹰潭农商银行成立以来,始终坚持“改制不改向”,积极为“三农”服务。把帮助农民增收致富作为义不容辞的责任,坚持“农”字特色,打“农”字品牌,不断加大对当地涉及大棚蔬菜、葡萄种植、生猪养殖加工等涉农企业、农户的支持力度。在服务传统农户、行政村、农村



我行“三大转型” 呵护小微企业成长

文/廖鹏涛



我行充分发挥自身与小微企业“门当户对”的优势,通过实施机制、模式、服务三大转型,在小微金融服务方面尤其是在支持“草根型”小微企业方面取得了明显成效,实现了小微信贷由单一的“抵押”放贷向“抵

押”和“免抵押”放贷并重转变、由被动的“等客上门”向主动的“以客户为中心”转变、由办贷手续繁琐向简便高效转变,开辟了小微金融服务工作新局面。截止2013年末,我行小微企业(含个体工商户)贷款余额达20.48亿元,比年初增加5.91亿元,小微企业授信户数5098户,比年初增加1061户,小微企业客户申贷通过率达98.5%,极大地支持了鹰潭区域小微企业的快速发展。

机制转型

坚持小微金融服务的专营化、特色化、差异化。在发展理念上,明确提出“服务小微就是服务大局”的工作思路,通过推广小微贷款项目来提升鹰潭人民自己的银行的品牌形象;在经营模式上,小微企业金融服务专营机构——小微金融事业部,实现小微服务专营化,并在贵溪、余江、月湖三大中心支行设立客户服务分中心,搭建了覆盖全市的小微金融服务网络;在营销模式上,走出去与专业市场、行业协会、商会等组织积极开展全面合作,迅速渗入大批优质小微企业群中,逐步总结和完善了专业市场集群业务营销模式、供应链金融营销模式、商会会员授信业务营销模式、园区整体开发营销模式、政府产业经济带业务等5大营销模式;在业



务发展上,创新小微企业授信利率风险定价机制,根据客户的风险度、贡献度定价并进行资源配置。

模式转型

打造小微金融管理的精细化、流程化、简易化。突破传统信贷模式,借鉴德国 IPC 微贷技术和美国富国银行打分卡技术,按照“信贷工厂”的概念细分市场,批量服务行业内小微客户,实现四大转变:一是转变评估方式。以客户现金流为核心,摒弃抵(质)押品至上的经营理念,充分挖掘小微客户在抵押物之外的核心价值和未来价值。二是转变营销模式。改变传统的单户式营销,通过市场调查确定目标客户名单,有的放矢批量拓展客户,并根据不同的客户类型来开发市场需要的产品,客户经理根据产品基本元素为客户确定贷款额度、贷款期限、利率水平和还款方式等指标。三是转变审批流程。在风险可控的前提下,采取审查与调查同步进行的做法,将标准化建设贯穿客户的营销、第一次访谈、贷前调查,贷时审查,贷后管理以及贷审会工作流程,新客户办贷时间控制在 7 天内,优质客户、老客户一般在 3 天内完成贷款流程。四是转变管理方式。贷前加强风险防控技术的提炼,充分将财务因素定量分析与非财务因素的分析相结合,相互印证、相互补充;贷后设

置全面的预警指标体系,实时关注客户经营活动,实现对小微企业客户的精细化管理。

服务转型

实现小微金融产品的多元化、个性化、平民化。按照小微企业客户所在的“资金线”、“产业链”、“生意圈”有针对性地设计方案,不断创新小微企业客户授信产品和担保方式,针对不同群体推出更具特色、更灵活的小微产品,逐步建成“金融超市”的业务模式。一是针对公务员群体、教师群体、写字楼白领群体等工薪阶层,开发额度在 30 万元内的“诚易贷”和“业主贷”产品;二是针对从事服务、经销的个体商户,依据客户 POS 机交易的流水测算评估还款能力,推出“POS 流水贷”产品;三是针对商圈商户或行业协会会员,推出“老板贷”产品,对融资额度较高的客户,以信用共同体模式对行业内商户进行组团授信;四是针对园区企业和贸易行业,在传统贷款方式基础上,提供供应链融资服务、政府出资的担保公司担保贷款。该行小微产品“短、小、快、灵、简”的特点,让一大批小微企业客户从中受益。🌱

服务之光 福泽万家

——鹰潭农商银行提升服务质量侧记

文/付俊伟

为了树立良好的服务品牌形象，鹰潭农商银行始终坚持“立足社区、服务三农”的市场定位和“社区性、零售型”的市场取向，以“三农、社区、中小微企业”等地方经济发展的基础环节为主要服务对象，积极与社会事业同生共荣，与鹰潭经济社会发展同频共振。如今，鹰潭农商银行的服务之门在敞开中已迎来温馨拂面的时代新风，并实现了提升服务质量与加快业务发展的完美结合。

真诚服务——倾心尽力

“农商行现在的形象比以前好多了，营业厅干净、整洁，关键是工作人员服务态度好，所以我一般都在农商行办理业务。”在鹰潭农商银行贵溪支行营业部前来办理业务的江先生如是说。听到江先生的回答，其他前来办理业务的客户也纷纷表示赞同。

为什么鹰潭农商银行自改制以来的服务形象在客户心中有如此大的转变？这缘于鹰潭农商银行实行服务态度“零容忍”制度，并统一服务标准，优化职场管理，规范服务行为，进一步提升了柜面服务水平，赢得了客户的良好口碑。

“我们农商行的各项制度，要求我们柜台人员端正服务态度，急客户之所急，想客户之所想，倾心尽力服务好客户。其实为了我们的业务发展，我们也应该想尽办法让客户满意而归，这样才能提高我们在客户心中的形象，才能实现业务快速发展。”鹰潭农商银行柏里分理处负责人介绍说，而该网点也正是因为不断提升服务水平才实现了业务快速发展。

在不断提升服务质量的同时，鹰潭农商银行还积极创新，不断升华“以客户为中心”的服务理念，对瞬息万变的金融市场实施“因需而动”的服务模式。

情系客户——因需而动

随着城镇化进程的步伐加快，传统的金融产品远

远不能满足人们的需求。鹰潭农商行积极创新金融产品，因需而动，多层次、多角度地对接客户的需求。

鹰潭农商银行积极拓宽发展渠道，不断创新信贷产品，缓解了农民贷款难题。贵溪龙山有机白茶专业合作社在成立初期就缺乏资金，鹰潭农商银行创新开办“林权抵押贷款”，为其发放了200万元贷款。在农商行的支持下，贵溪龙山有机白茶专业合作社如今已经拥有多个种植基地，资产突破亿元，年收入超2千万元，同时也带动了一大批农民就业。

此外，一直以来，在遇到挂失、改密等特殊业务客户本人不能前来的情况时，为满足客户的需要，鹰潭农商银行采取主动上门的形式为客户办理特殊业务，受到了客户的喝彩与信任。

服务境界——福泽万家

作为一家地方性银行业金融机构，鹰潭农商银行扎根于鹰潭这片热土，不断强化金融服务，实施惠民贷款、力扶小微企业，致力于将自身打造成为“鹰潭人民自己的银行”，真正做到了与地方经济发展同舟共济、相伴成长。

在贷款方面，该行切实担负起“鹰潭人民自己的银行”的责任与使命。在为农服务方面，该行急农民之所急，时刻不忘承担社会责任，在不断加大投放涉农贷款的同时，千方百计为农民提供便捷的金融服务，有效促进了农村经济的快速发展。

如今，论实力，鹰潭农商银行的存款规模稳居各金融机构首位；论发展，该行的贷款规模在各金融机构中一枝独秀遥遥领先；论社会责任，该行在不断加大支农贷款的同时，先后开办了多种弱势群体贷款，鹰潭农商银行已然踏上了“福泽万家”之路。



爱一行专一行的 80 后小伙儿

——记火车站支行客户经理王跃

文/小乐

王跃是一名阳光、帅气的 80 后小伙子。2002 年 1 月,王跃从部队退役后,成了余江信用合作联社中童信用社一名储蓄柜员。从繁华的都市到偏僻的乡村,曾让这位 80 后年轻小伙子内心有些失落,但他没产生丝毫的退缩。他觉得自己既然选择了农村信用社这份事业,就应干一行爱一行,爱一行专一行。

从点钞到珠算、从存取款到开户办证、从不熟悉业务到认识每一个操作代码,虽然每一步都不容易,但是,王跃以最快的速度成了一个业务熟手。当他第一次单独圆满地完成工作,看着客户满意的笑容时,他感到骄傲与幸福。

2009 年 1 月,王跃调到月湖信用合作联社林荫分社工作,专门从事下岗再就业小额贴息担保贷款。为了切实做好本职工作,他刻苦钻研,认真学习,查资料,做笔记,全身心投入其中,只花了半年工夫,他就熟悉了整个办贷流程,熟知了国家扶持创业者的相关政策。

2012 年 1 月,王跃调到鹰潭农村商业银行火车站支行工作。他一心一意地为客户服务,配合鹰潭市劳动就业服务局,简化程序、规范操作、提高效率。通过开通“绿色通道”,为创业者提供了“一站式”、“一条龙”服务,为许多急需贷款的就(创)业人员解了燃眉之急。

家住月湖区五洲路的谭荣胜,原来一直在重庆经营汽配店,由于在外漂泊

多年,夫妻俩思乡心切,决定回老家鹰潭创业。

但在一个全新的环境中创业谈何容易,首先摆在他们面前的就是资金问题,正当夫妻俩一筹莫展之时,亲戚朋友告诉他们,鹰潭农村商业银行火车站支行是配合鹰潭市再就业小额贷款信用担保中心的定点银行,可发放小额担保贷款。

夫妻俩抱着试试看的心态来到火车站支行咨询,并申请创业贷款 30 万元。王跃收到谭荣胜的申请报告后,随即对他的汽配店选址情况、计划方案、个人信用情况进行初步了解,在发现其符合小额贷款准入条件后,便立即主动与其取得联系,向其介绍小额贷款相关情况,并进行实地调查。

当谭荣胜得到这笔创业贷款资金时,他紧紧地握着王跃的手,激动地说:“感谢政府的优惠政策,感谢鹰潭农村商业银行,感谢你们的扶持和帮助。”

这样的事,对王跃来说,只是他工作的一个缩影。截至 2012 年底,王跃先后累计发放下岗再就业贴息扶持贷款 1.4 亿元,扶持 1525 人再就业,带动就业岗位 2035 个……

王跃常说,客户经理就是为客户服务的,服务是我的本职,但愿我的服务,能给更多的人带来便利,带来欢乐。🌹



王跃

火车站支行客户经理

爱好:旅游

星座:金牛座

最想去的地方:西藏

人生格言:做一个有责任心的男人

大家心中的“笑婢仿”

——记信江支行周塘分理处综合柜员裴珊珠

文/卢伟欣



裴珊珠

信江支行周塘分理处综合柜员

1989年7月参加信用社工作

20多年来一直坚持工作在偏远网点

爱好:写作、旅游、运动

星座:巨蟹座

最想去的地方:北京、西藏

最想做的事情:等有时间去做爱心志

愿者和骑自行车去旅行

格言:做个诚实守信、有爱心的人

裴珊珠,是来自鹰潭农村商业银行信江支行周塘分理处综合柜员。在她的生命中,通过语言、通过笑容、通过一切能够表达的方式,将她的美丽展现给每一名客户、每一位同事、每一个身边的人。

因诚信而美丽! 20多年前,她刚进信用社工作就尝到了诚信的甜头,知道诚实守信对人的一生是多么重要。那时候交通不便,遇到利率调整,传到那里都是几天后的事。还是在91年3月,那次国家公布定期存款3年以上的享有保值贴补利息,但当她们接到通知的时候已经是一星期以后的事了。这些天中已办过几笔到期的3-5年的定期存款,按规定应付给客户保值贴补利息,多的几十块,少的几块钱。在现在看来,这些钱都不算什么,可在当时,却是不小的数目。裴珊珠决定把这利息补算给客户,当时就有同事说:算了吧,他们又不知道有这个补贴,算出来又怎么给?难道还一家一户的去送?多累人啊!当年的她是初生牛犊,向主任揽下这活,利用中午,傍晚下班的时间去一家家送。当时的她心中只有一个信念,我们信用社讲的就是信用,咱不能因为他们不知道就心安理得地不给,我们信用社是以诚信为本的。话说是好说,做起来



还是比较困难的,山区的路崎岖不平,泥泞难行。当她骑着自行车一户户送完钱,客户们那激动的表情,感激的话语我至今难忘,最难忘的一句话是每个人都说过的:以后我家的钱都存信用社,子子孙孙都存,存你们信用社我们放一千一万个心。以至于以后的几年里,客户到信用社来或路过都要带点家里的土产来,虽然那些东西并不贵重,却是千金难买的真心,从此他们成了我们信用社铁杆的客户。这件事虽小,对她们也是举手之劳,可对裴珊珠的影响却很大。20多年来,她一直以自己的方式来维护着信合事业的诚信。自从用定期一本通以来,每年都会有几次送少付的利息给客户,甚至有的人取钱,没拿钱就走,过后她们给客户送上门去。现在无论其他银行揽储的力度有多大,客户都把钱存入信用社,这就是对信合事业最有力的肯定,最高的赞赏。

因热情而美丽。说来大家也许不信,现在都什么时代了,居然还会有人把大把的钞票藏家里头。去年,裴珊珠就碰到这样的事。那天中午正好临柜,一位60多岁的老人拿了3万多元钱来存,钱都长霉虫咬了。其中有1万多元钱已霉得几乎上不得手。当裴珊珠说这些钱已无法兑换时,他当时就哭了,说那可是他的血汗钱,是他几年的积蓄。裴珊珠问他怎么不早点拿来存,他说他不愿走,再说钱放家里用起来拿着方便。不想这次卖了谷子把钱放进去才发现钱发霉,被虫咬了,别人叫他赶快存到信用社去才拿来的。哎,真是可怜又可悲的人哪!看他那么痛心,裴珊珠也于心不忍。就让他拿到人民银行看看,能兑换到多少。但是过几天老人回来哭着和裴珊珠说,已去过好几家银行了,包括人民银



今年初,《金融时报》头版头条刊登
《裴珊珠过“小年”》一文

行,哪家都兑换不了。裴珊珠不忍心,就利用休假与老人去人行,想找熟人试试,后来成功地帮他兑到8000多元钱。当看到老人流着泪,用粗糙的双手接过这些钱的时候,裴珊珠忽然就觉得,这一切,就是她孜孜不倦的追求的东西么,尽自己的可能,对需要帮助的人提供最需要的帮助,自己再如何辛苦,也值了。

对待客户,裴珊珠从来都不会吝啬自己的耐心,将自己的青春,自己的美丽,撒向信合事业、撒向三农大地,她就是裴珊珠,她就是大家心中的“笑仿仿”! 🌈

国际业务



汇入汇款(Inward Remittance)

产品介绍：汇入汇款指国外或我国港、澳、台地区汇款人将款项通过国外银行采用电汇的方式汇入境内银行，由国内银行根据国外银行指示，将款项解付给指定收款人的结算方式。

业务流程：1.我行收到国外汇出行发出的汇款指示电报(电汇项下)；2.我行对上述指示电报审核无误并收妥头寸后，向收款人解付汇款。

汇出汇款(Outward Remittance)

产品介绍：汇出汇款指应汇款人的要求将外汇资金汇入汇款人指定账户的一种结算方式。

业务流程：1.汇款人向我行提交《汇出汇款申请书》，以及现汇账户支款凭证或用于购汇的人民币支票；2.我行经审核后向代理行或账户行发出汇款指示电报(电汇项下)交付汇款人；3.电汇项下，代理行或账户行按我行指示向收款人解付汇款。

出口跟单托收(Outward Collection)

产品介绍：出口跟单托收指我行受出口商委托，凭其提交的出口商业单据和金融票据通过国外代收行向进口商收取款项。

业务流程：1.出口商备货发运后，将有关单据提交我行办理托收；2.我行将托收单据寄至国外代收行进行索汇；3.国外代收行收到单据后提示给进口商；4.进口商到期通过代收行向我行付款，我行向出口商解付。

进口代收(Inward Collection)

产品介绍：进口代收指我行接受国外代理行或账户行委托，按照代理行或账户行的指示向进口商收取进口款项，并向进口商交付有关商业单据。

业务流程：1.国外出口商备货发运后，将有关单据提交所在银行办理托收；2.出口商所在银行将托收单据寄至我行，我行按照指示通知进口商付款(D/P)或承兑(D/A)；3.进口商通过我行向出口商付款或承兑后，我行将单据交付进口商；4.D/A项下承兑到期后，进口商通过我行向出口商付款。

信用证开立(Issuing of L/C)

产品介绍：信用证开立指我行应国内进口商的申请，向国外出口商出具的一种付款承诺。我行承诺在符合信用证所规定的各项条款时，向出口商履行付款责任。

业务流程：1.进口商提交《开证申请书》，我行经审核后凭保证金或占用授信额度开出信用证；2.出口商收到信用证通知后，按信用证条款备货装运；3.出口商提交信用证规定单据，交单行将单据寄往我行要求付款或承付；4.我行收到单据后，经审核无误向出口商付款或承付；5.承付到期日对外付款。



信用证通知(Advising of L/C)

产品介绍: 信用证通知是指我行对收到的信用证或修改通知给受益人。

业务流程: 1.我行收到国外来证或修改后,通过核对印鉴或密押证实其真实性; 2.我行将信用证或修改通知受益人,并就条款中的潜在风险作出提示。

信用证审单/议付(Examination of Documents)

产品介绍: 信用证审单是指中国银行在信用证项下为出口商提供的集单据审核、寄单索汇于一体的综合服务。

业务流程: 1.出口商(受益人)按信用证条款备货装运后,向我行提交出口单据; 2.我行审核单据后,将单据寄往国外开证行或指定行进行索汇; 3.国外开证行收到单据后提示给信用证项下开证申请人; 4.国外开证行到期向我行付款,我行向出口商解付。

授信开证(Issuing of L/C with Credit Limits)

产品介绍: 授信开证是指我行在未向客户收取全额保证金的情况下,为其开立进口信用证的业务。

业务流程: 1.我行应进口商申请,根据其偿债能力、履约记录和担保条件等情况为其核定授信额度,该项额度实行余额控制,可以循环使用,进口商在该项额度之内可全部或部分免交开证保证金;若进口商未能事先获得授信额度,可采取单笔授信审核的办法; 2.我行受理进口商开证申请,占用授信额度(或单笔授信)对外开证; 3.我行收到出口商提交的信用证单据,经审核无误后扣划进口商款项对外付款,同时归还额度。

进口押汇(Import Bill Advance)

产品介绍: 进口押汇指我行在进口信用证或进口代收项下,凭有效凭证和商业单据代进口商对外垫付进口款项的短期资金融通。

业务流程: 1.我行应进口商申请为其核定授信额度; 2.进口商向我行提交进口押汇申请书; 3.我行代进口商对外垫付押汇款项,并将单据交付进口商; 4.进口商到期向我行付款,用以归还押汇款项。

打包贷款(Packing Loan)

产品介绍: 打包贷款指我行应信用证受益人(出口商)申请向其发放的用于信用证项下货物采购、生产和装运的专项贷款。

业务流程: 1.出口商与我行签订融资协议,向我行提交打包贷款申请书、贸易合同、正本信用证及相关材料; 2.我行经审核后,将打包贷款款项入出口商账户; 3.出口商使用打包贷款款项完成采购、生产和装运后,向我行提交信用证项下单据; 4.我行将单据寄往国外银行(开证行或指定行)进行索汇; 5.国外银行到期向我行付款,我行用以归还打包贷款款项。

国际业务部供稿

中国保监会 中国银监会

关于进一步规范商业银行代理保险业务销售行为的通知

保监发〔2014〕3号

各保监局、各银监局、各保险公司、国有商业银行、股份制商业银行、邮政储蓄银行：

为了规范商业银行代理保险业务销售行为，保护保险消费者合法权益，促进商业银行代理保险业务持续健康发展，现就有关要求通知如下：

一、商业银行应当对投保人进行需求分析与风险承受能力测评，根据评估结果推荐保险产品，把合适的产品销售给有需求和承受能力的客户。

(一)投保人存在以下情况的，向其销售的保险产品原则上应为保单利益确定的保险产品，且保险合同不得通过系统自动核保现场出单，应将保单材料转至保险公司，经核保人员核保后，由保险公司出单：

1.投保人填写的年收入低于当地省级统计部门公布的最近一年度城镇居民人均可支配收入或农村居民人均纯收入；

2.投保人年龄超过65周岁或期交产品投保人年龄超过60周岁。

保险公司核保时应应对投保产品的适合性、投保信息、签名等情况进行复核，发现产品不适合、信息不真实、客户无继续投保意愿等问题的不得承保。

(二)销售保单利益不确定的保险产品，包括分红型、万能型、投资连结型、变额型等人身保险产品和财产保险公司非预定收益型投资保险产品等，存在以下情况的，应在取得投保人签名确认的投保声明后方可承保：

1.趸交保费超过投保人家庭年收入的4倍；

2.年期交保费超过投保人家庭年收入的20%，或月期交保费超过投保人家庭月收入的20%；

3.保费交费年限与投保人年龄数字之和达到或超过60；

4.保费额度大于或等于投保人保费预算的150%。

在投保声明中，投保人应表明投保时了解产品情况，并自愿承担保单利益不确定的风险。

二、保险公司、商业银行应加大力度发展风险保障型和长期储蓄型保险产品。各商业银行代理销售意外伤害保险、健康保险、定期寿险、终身寿险、保险期间不短于10年的年金保险、保险期间不短于10年的两全保险、财产保险(不包括财产保险公司投资型保险)、保证保险、信用保险的保费收入之和不得低于代理保险业务总保费收入的20%。

商业银行总行及其一级分支机构应在每季度结束后10个工作日内向中国银监会、当地银监局上报上一季度代理各险种保费收入占比情况。

对于业务占比达不到上述要求的商业银行总行及其一级分支机构，监管机构有权采取限期整改等监管措施。

分期交费的保险产品，鼓励采用按月交费符合消费者消费习惯的保费交纳方式。保险公司、商业银行不得通过宣传误导、降低合同约定的退保费用等手段诱导消费者提前解除保险合同。

三、商业银行代理销售的保险产品保险期间超过一年的，应在合同中约定15个自然日的犹豫期，并在合同中载明投保人在犹豫期内的权利。犹豫期自投保人收到保险单并书面签收之日起计算。

四、保险公司应合理设计保险单册样式，保险单册封套及内页装订后应为A4纸大小，保险单册封套在颜色、样式、材料等方面应与银行单证材料有明显区别。

五、保险公司应在保险单册封面以不小于72号的字体标明“保险合同”，并用不小于二号的字体标明保险公司名



称。

保险公司应在保险单册封面用不小于三号的字体标明风险提示语及犹豫期提示语。

分红保险风险提示语：“您投保的是分红保险，红利分配是不确定的。”

万能保险风险提示语：“您投保的是万能保险，最低保证利率之上的投资收益是不确定的。”有初始费用的产品还应包括：“您缴纳的保险费将在扣除初始费用后计入保单账户。”

投资连结保险风险提示语：“您投保的是投资连结保险，投资回报具有不确定性。”有初始费用的产品还应包括：“您缴纳的保险费将在扣除初始费用后计入投资账户。”

其他产品类型的风险提示语，由公司自行确定。

犹豫期提示语：“您在收到保险合同后 15 个自然日内有全额退保（扣除不超过 10 元的工本费）的权利。超过 15 个自然日退保有损失。”

六、商业银行及其销售人员不得设计、印刷、编写相关保险产品的宣传册、宣传彩页、宣传展板或其他销售辅助品。

七、商业银行应将保险公司发放的保险单作为重要凭证管理，建立完善有关管理制度并及时回销。

八、商业银行选择保险公司合作对象时，应考虑保险公司银邮代理业务 13 个月保单继续率、银邮代理业务结构和银邮代理产品的功能等情况。

保险公司应当向商业银行充分说明保险产品特点、属性和风险。

九、商业银行的每个网点在同一会计年度内不得与超过 3 家保险公司（以单独法人机构为计算单位）开展保险业务

合作。

十、商业银行应加强对所属销售人员的管理。网点销售人员应按照商业银行的授权销售保险产品，不得销售未经授权的保险产品或私自销售保险产品。

商业银行的每个网点应当以纸质或电子形式公示代理保险产品清单，包括代理保险公司的名称和产品种类等信息。

十一、商业银行网点销售人员应请投保人本人填写投保单。有下列情形之一的，可由销售人员代填：

（一）投保人填写有困难，并进行了书面授权；

（二）投保人填写有困难，且无法书面授权，在录音或录像的情况下进行了口头授权。

在代填过程中，销售人员应与投保人逐项核对填写内容，按投保人描述填写投保单。填写后，投保人确认投保单填写内容为自己真实意思表示后签字或盖章。

书面授权文件、录音、录像等资料由商业银行交由保险公司进行档案管理。

十二、商业银行及其销售人员不得篡改客户投保信息，不得以银行网点电话、销售及相关人员电话冒充客户联系电话。需要投保人、被保险人确认的，应确保本人亲自签字或盖章确认。

十三、商业银行及其销售人员不得截留客户投保信息，应将完整、真实的客户投保信息提供给保险公司。

保险公司应将客户退保、满期给付等信息完整、真实地提供给商业银行。

十四、商业银行应在保险单、业务系统和保险代理业务账簿中完整、真实地记录商业银行网点名称及网点销售人员姓名或工号。

十五、商业银行应当具备与管控保险产品销售风险相适应的技术支持系统和后台保障能力,建立完整的销售信息管理系统,实现以下功能:

- (一)与保险公司业务系统对接;
- (二)实现对保险销售人员的管理;
- (三)能够提供电子版合同材料,包括投保提示书、投保单、保险单、保险条款、产品说明书、现金价值表等文件;
- (四)记录各项承保所需信息,并对各项信息的逻辑关系及真实性进行校对;
- (五)保存、传输投保原始文件扫描件的电子文档;
- (六)有现场出单功能的系统,应合理设置产品参数,兼容不同年龄被保险人的不同保险费率。

十六、商业银行应向投保人提供完整合同材料,包括投保提示书、投保单、保险单、保险条款、产品说明书、现金价值表等。对合同材料不得进行删减或截取内容。

十七、商业银行在销售时通过银行扣划收取保费的,应当就扣划的账户、金额、时间等内容与投保人达成协议,并有独立于投保单等其他单证和资料的银行自动转账授权书,授权书应包括转出账户、每期转账金额、转账期限、转账频率等信息。划款时应向投保人出具保费发票或保费划扣收据。

十八、保险公司应当建立投保单信息审查制度。发现客户信息不真实或由其他人员代签名的,尚未承保的,不得承保;已承保的,应要求商业银行限期予以更正。同时,保险公司应及时联系客户说明保单情况、办理补签名等手续。

十九、保险公司应当在划扣首期保费 24 小时内,或未划扣首期保费的在承保 24 小时内,以保险公司的名义,向投保人的手机发送提示短信。提示短信应当通俗、简练,便于投保人阅读和理解。

提示短信应当至少包括:保险公司名称、保险产品名称、保险期间、犹豫期起止时间(非现场出单除外)、期交保费及频次、公司统一客服电话,并请投保人仔细阅读保险合同条款。

投保人无手机联系方式的,应通过电子邮件、纸质信件等方式提示。

保险公司在续期交费、保险合同到期时应采取手机短信、电子邮件或纸质信件等方式及时提示投保人。

二十、商业银行和保险公司应在发生投诉、退保等情况时第一时间积极处理,不得相互推诿,并及时采取措施,妥善解决。

投诉处理过程中对客户损失进行赔偿的,处理后商业银行和保险公司应根据双方约定及实际情况明确双方责任,承担损失。

二十一、保险公司及其一级分支机构应在每季度结束后 10 个工作日内向中国保监会、当地保监局上报上一季度各合作商业银行的犹豫期内退保件数、回访问件数,及占同期投保件数的比率。

二十二、中国保监会、各保监局与中国银监会、各银监局建立信息共享制度,依法对犹豫期内退保较多、回访问题较多、业务占比存在问题及存在违法违规行为的保险公司、商业银行及其一级分支机构采取相应监管措施。

二十三、各保监局、各银监局应加强监督检查,发现保险公司、商业银行或者其从业人员违反相关规定的,依照法律、行政法规、规章及其他规定进行处罚。

二十四、本通知自 2014 年 4 月 1 日起实施。其他银行业金融机构、邮政公司代理保险业务的,参照本通知执行。

本通知下发前中国保监会、中国银监会颁布的规范性文件与本通知不符的,以本通知为准。



银行代销保险产品 新规解读

针对银邮保险代理过程中出现的“存单变保单”、产品适销不对路等问题,保监会与银监会联合发布《关于进一步规范商业银行代理保险业务销售行为的通知》,对银行代理保险业务以及银行与险企之间的合作等作了进一步规范。

特殊人群保单须保险公司核准

新规明确,商业银行应当对投保人进行需求分析与风险承受能力测评,根据评估结果,将合适的保险产品推荐给有需求和有承受能力的客户。

与2010年银监会发布的《关于进一步加强商业银行代理保险业务合规销售与风险管理的通知》不同,新规增加对特殊人群销售保险产品的规定。即如果投保人填写的年收入,低于当地城镇居民人均可支配收入或农村居民人均纯收入,或者投保人年龄超过65周岁或分期交产品的投保人年龄超过60周岁,保单不能由银行自动生成现场出单,银行应将保单材料转至保险公司,经核保人员核保后由保险公司出单。

保险公司人员不得蹲点推销

商业银行不得允许保险公司人员派驻银行网点。在银行销售保险产品的,是持有保险代理从业人员资格证书的银行职员。商业银行及其销售人员不得设计、印刷、编写相关保险

产品的宣传册、宣传彩页、宣传展板或其他销售辅助品。

新规强调要大力发展风险保障型和长期储蓄型保险产品。前者包括意外伤害险、健康险、定期寿险等;后者包括保险期间不短于10年的年金保险、不短于10年的两全保险、财产保险、保证保险、信用保险等。要求这两类险保费收入之和应不得低于代理保险业务总保费收入的20%。如果达不到要求,监管机构有权采取限期整改等监管措施。

每家银行最多与3家险企合作

新规明确,商业银行的每个网点,在同一会计年度内,不得与超过3家保险公司开展保险业务合作。要求网点销售人员应按照商业银行的授权销售保险产品,不得销售未经授权的保险产品或私自销售保险产品。商业银行的每个网点应当以纸质或电子形式,公示代理保险产品清单,包括代理保险公司的名称和产品种类等信息。不得使用“联合推出”或者收益率等类似理财产品的用语。新规明确,商业银行和保险公司应在发生投诉、退保等情况时第一时间积极处理,不得相互推诿,并及时采取措施,妥善解决。

风险合规部 何芳供稿

骗子冒领储户存款 银行操作违规被判赔偿

储户在银行开户存钱时，因存折被他人调包遭受经济损失，遂将银行告上法庭。近日，湖南省桃源县人民法院审结这起储蓄存款合同纠纷案。法院认定银行因存在违规操作，故判决银行对原告赔偿部分经济损失。

2011年5月10日，一名自称“杨总”的人找到原告赵猛，称某中学有一笔购床业务想和赵猛合作。赵猛觉得有利可赚，便约定和“杨总”见面，同时将造价表交给“杨总”，并提供了自己的身份证复印件。根据桃源县信用社提供的资料显示，2011年5月12日上午8时许，有人以赵猛的身份证复印件在桃源县信用社开立存款账户，同日，赵猛与“杨总”及“杨总”的朋友“邵校

长”一起在和谐茶楼包厢商谈订购床合同事宜，“邵校长”自称是学校方面负责人，可以拿下该份业务。赵猛与两人拟签合同，并按照“邵校长”的建议，在桃源县漳江信用社开立了存款账户。当天下午4时许，赵猛在桃源县漳江信用社将40000元现金存入户名为“赵猛”的账户。此后赵猛与“杨总”、“邵校长”再也联系不上，觉得不对劲的赵猛便到银行查询账户，发现卡里一分钱都没有，通过调查，自己办的银行卡里根本没有现金流入，而另外一张无中生有的银行卡却被转走了40000元。这时，赵猛才知自己受骗了。

赵猛认为，信用社用自己的身份证复印件开立账户导致自己财产损失，应赔偿自己存款损失及其他经济损失共计45000元，而信用社方面不认为自己存在过错，双方就此产生纠纷，于是赵猛一纸诉状将桃源县农村信用合作联社告上法院。

法院审理认为，原告赵猛缺乏安全防范意识，对泄漏身份信息可能造成的严重后果认识不足，为自己存款被冒领留下了安全隐患，存在过错；被告方信用社违反存款开立个人账户和申领银行卡的操作规程，未要求客户出具有效身份证原件，未对客户身份进行认真核对，违反了国务院《个人存款账户实名制规定》、《人民币银行结算账户管理办法实施细则》等规定，为他人冒领原告的存款创造了条件，在本案中存在重大过错。据此，法院判决被告信用社赔偿原告赵猛存款损失24000元。

风险合规部 何芳供稿





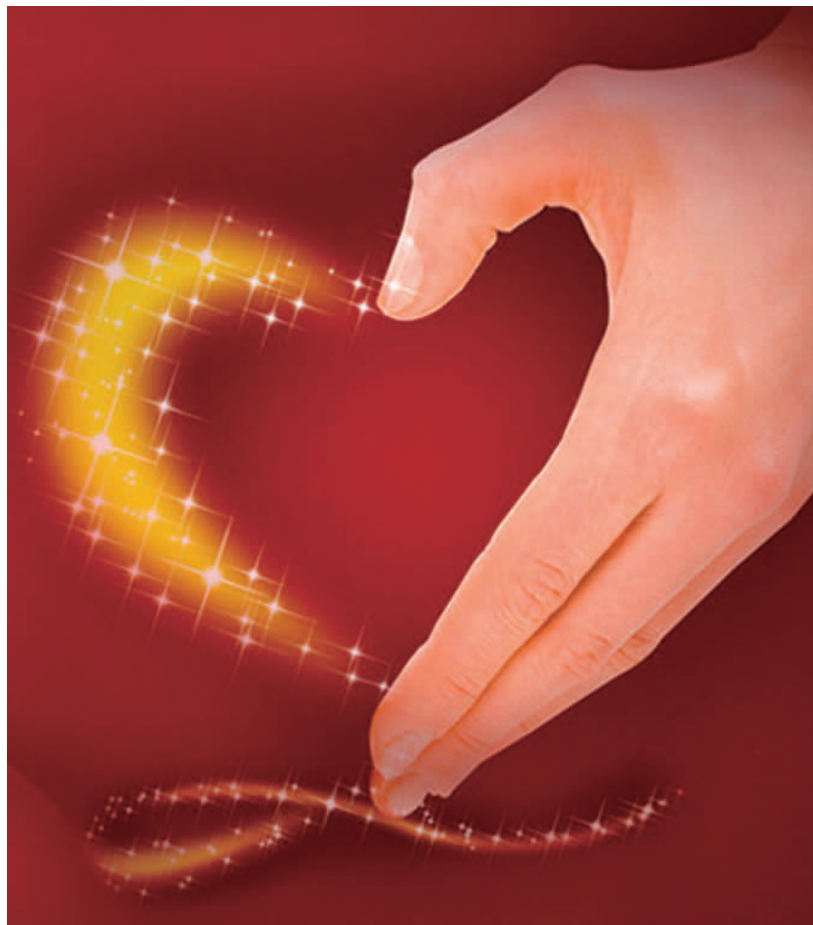
拾金不昧 传递“正能量”

文/小乐

“谢谢农商银行!”元月2日下午6时,拿着失而复得的5万元现金,客户桂先生激动得热泪盈眶,紧紧地握着拾金不昧的鹰潭农商银行余家分理处江雪梅的手,不停地道谢。江雪梅说:“只要是农商银行的员工,都会这样做的。”

原来,元月2日下午4时许,客户桂先生到鹰潭农商银行余家分理处,办理汇款业务时,匆忙之中,不慎将装有5万元现金的花色袋子遗落在柜台窗口。该分理处综合柜员江雪梅下班整理内务发现后,马上将此情况向网点负责人进行了反映。大家一起详细查看了当天下午所有的视频监控记录,经再三确认,通过客户留存的信息,及时联系上了遗失现金的客户桂先生。直到这时,桂先生才想起“差钱”的事情,万分紧张之余,又不免松了一口气。当5万元现金,完好如初交于桂先生手中时,桂先生为鹰潭农商银行员工高尚的职业操守所深深感动,并再三要予以酬谢,但都被江雪梅所婉言谢绝。她笑着说:“以客户为中心,为客户负责,是我们所应该做的。”她甜美的笑容、温柔的话语、美丽的身影,深深地打动了在场的每一个人,大家都为她这种拾金不昧、为客户负责的行为所感染。

拾金不昧是中华民族的传统美德,也是一个人高尚品质和崇高社会责任感的具体体现。江雪梅同志用实际行动展示了鹰潭农商银行员工高尚的品质和良好



的道德,诠释了“以客户为中心”的服务理念,唱响了拾金不昧的新赞歌。据了解,不久前,该分理处还成功制止家电下乡补贴、农民医疗补助电话诈骗各一起,避免了客户的资金损失,切实维护了客户的利益,赢得了广大客户的赞誉和好评。📍

我的鹰潭农商银行 “我的梦”

文/赵彪文



小时候,我的梦想很简单,能够得到一件心仪已久的玩具就是最大的梦想。长大后,我的梦想是有一个稳定的工作,一份简简单单的爱情,和家人开开心心的生活在一起,这平凡简单的生活就是我现在最大的梦想。

大学毕业之后,我决定报考鹰潭农商银行,也许只是想一探这份工作到底有着怎样独特的吸引力,也许,是早已受了父亲的影响,对它有了深入骨髓的向往。我进农商行的路并不是很平坦,但好在结果是好的,我经过两次考试最终有幸成为了鹰潭农商银行的一份子。鹰潭农商银行,我对它既陌生又亲切,陌生是因为那时的我并未真正理解鹰潭农商银行这六个字所代表的涵义,亲切是因为我早已从父亲的点点滴滴中感觉到这应该是一份充满责任的工作。

2013年9月份,我接到通知,被分配到塘湾支行,行长年纪仅比我大几岁,可算得上是年轻有为了,由于营业部暂时缺人,我很幸运的就在营业部开始了我的实习之路。在这里,我真的是感觉到了春天般的温暖,他们对我都很好。在他们身上我学到了很多,也感悟了很多。业务知识虽说简单易上手,但是不容有一丝差错,因为往往一个小数点就可能失之毫厘谬以千里,造成无法想象的后果,有句话叫“成功需要重复那些简单的事”,这句话用来形容农商行的业务恰到好处。

直到今年一月七号,我接到行长通知,将要派我去塘湾的另一个网点冷水上班,说实话,当时我的内心是抗拒的,一方面是和这里的人相处的很愉快,另一方面,我虽没有去过冷水,但是也有耳闻,那是一个大家都不太想去的偏远山区,莫名的委屈感涌上心头,不过最终我还是接受了,我隐隐觉得我一直想要寻找的答案就在这个选择的那一端。

一月八号,经过两个多小时的颠簸,我带着复杂的心情,背着行囊来到了这个山清水秀、冷清如水的地方。这里人口不多,四面环山,一个林场和几个矿业公司使得原本形单影只的冷水分理处显得不那么孤单。但山冷情不冷,水秀人更秀,在这里我又认识了新的同事。冷水虽冷,情暖心间啊!

江姐是老员工了,在冷水待了好几年,她和我年纪相仿,却能在条件艰苦的冷水坚持数年,因为实在是好奇,有一天我问她,你对在这种偏僻的农村工作难道真的就没有一丝抱怨吗?江姐没有正面回答,而是意味深长的反问我一句,你知道鹰潭农商银行的前身叫什么名字吗?我毫不犹豫的回答,叫信用社啊。错,叫农村信用社,记住农村二字,虽然我们现在发展得很快,但是千万不能忘记我们是扎根在农村的银行,我们是服务农村为基础的,如果说城里的那些网点是鹰潭农商银行的左膀右臂,那我们这种乡下的网点就是鹰潭农商银行的心脏,没有农村百姓的支持哪来现在的农商行啊。是啊,做人要学会感恩,不能忘本,农村就好比抚养鹰潭农商银行茁壮成长的母亲,如今儿子已长大成人,怎能弃母亲而去呢?

鹰潭农商银行之梦,不是我一个人的梦,它是大家的梦,也是中国梦的一部分。让我们在2014年这崭新的一年,继续弘扬“勤奋、忠诚、严谨、开拓”的精神,继续怀着感恩的心,把我们的微笑传递给每一个人,把我们的梦传达给每一个人,为自己加油,也为鹰潭农商银行加油! 🌱



在感动的路途中 我准备好了吗

文/叶伟

在塘湾支行耳口分理处工作的这段日子，我看到的、接触到的、领悟到的都是满满的感动与力量。这些感动与力量让我从心底发出一种声音：我能在农商行创造什么价值？未来的路，我又准备好了吗？

农商行有很多感动我的事，她有“敬业”的企业文化，她有厚重的历史和蝶变新生的过程，她有全市“最美柜员”，她有靠奋斗拼搏实现存贷规模位居全市同业第一的傲人业绩，还有给我关爱和鼓励的亲爱的同事……点点滴滴，感动着我这个新加入的农商行一分子。

2013年8月5日，我来到塘湾支行耳口分理处见习上岗。晚饭过后，我去整理房间。网点后面紧挨着的就是一座山，听同事说山里老鼠多，于是我找来铁皮和钉子，同事帮我把铁皮钉在房门底部，堵住门缝，防止老鼠钻入。同事走后，我去楼下打水，刚走出房门，“哇”的一声，我大声哭了起来，那一瞬间，我毫无情绪准备就突然哭了……主任和柜员阿姨闻声而来安慰我，他们没有想到白天那么乐观的我竟然哭了。我很感谢主任，他包容了我的怯懦，为我在楼道里安装了感应灯，为我申请安装了防盗窗；我很感谢阿姨，出生于耳口的她，在分理处奉献了二十多年的青春，谢谢阿姨让刚来耳口不敢一个人睡的我跟她挤一张床；耳口没有自来水，所以经常缺水，很感谢我的同事，感谢他每天从一楼到三楼帮我提水，感谢他耐心地指导我办理业务，感谢他在我气馁的时候给我鼓励。在这里，我想对耳口分理处的成员们说一声：谢谢！

年轻的我们总是迫切的喊出“我要成长”的口号，

然而成长不是随着时间又长了一岁，而是经验的积累与能力的突破。成长是我历练过的事情、把握过的机会、寻求过的突破以及经历过的失败与磨练。2013年是我们农商银行破茧、蝶变、跨越的一年，我们一同见证了她寻求转型提质、改变突破的智慧和勇气。如果说资金是我们农商行流动的血液，那么我们员工就像是红细胞一样发挥输氧功能，我们也需要用改变与突破参与到农商行的改革发展中来。

我相信很多同事朋友跟我一样，刚大学毕业就进入鹰潭农商银行，年轻热情，满怀抱负，我们的想象力从没有受到过限制，想象我们能够创造理想的业绩，在农商行大放异彩，成为农商行发展壮大、改变突破的一员。然而，要实现所有这些美好的理想，都必须从改变自己开始，从把握每一次突破自己的机会开始，从我所做的基层柜员工作开始，从我完成的第一份任务开始，从我真诚地办理每一笔简单的业务开始，甚至从我给我的客户的那一抹微笑开始。这一刻，我在农商行找到了归属感；这一刻，我想我准备好了。🌱

鹰潭农商银行成立

图/万益

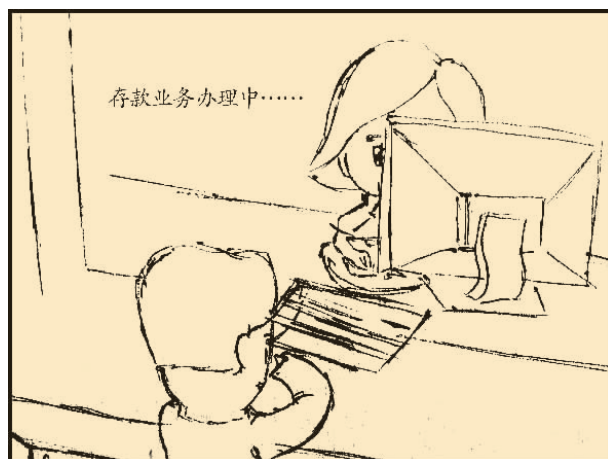


2012年11月26日,江西银监局副局长章蒨安向我行董事长周建平颁发《金融许可证》。

塘湾支行营业部 余昊云提供



存钱？取钱？



图/万益 文/余昊云

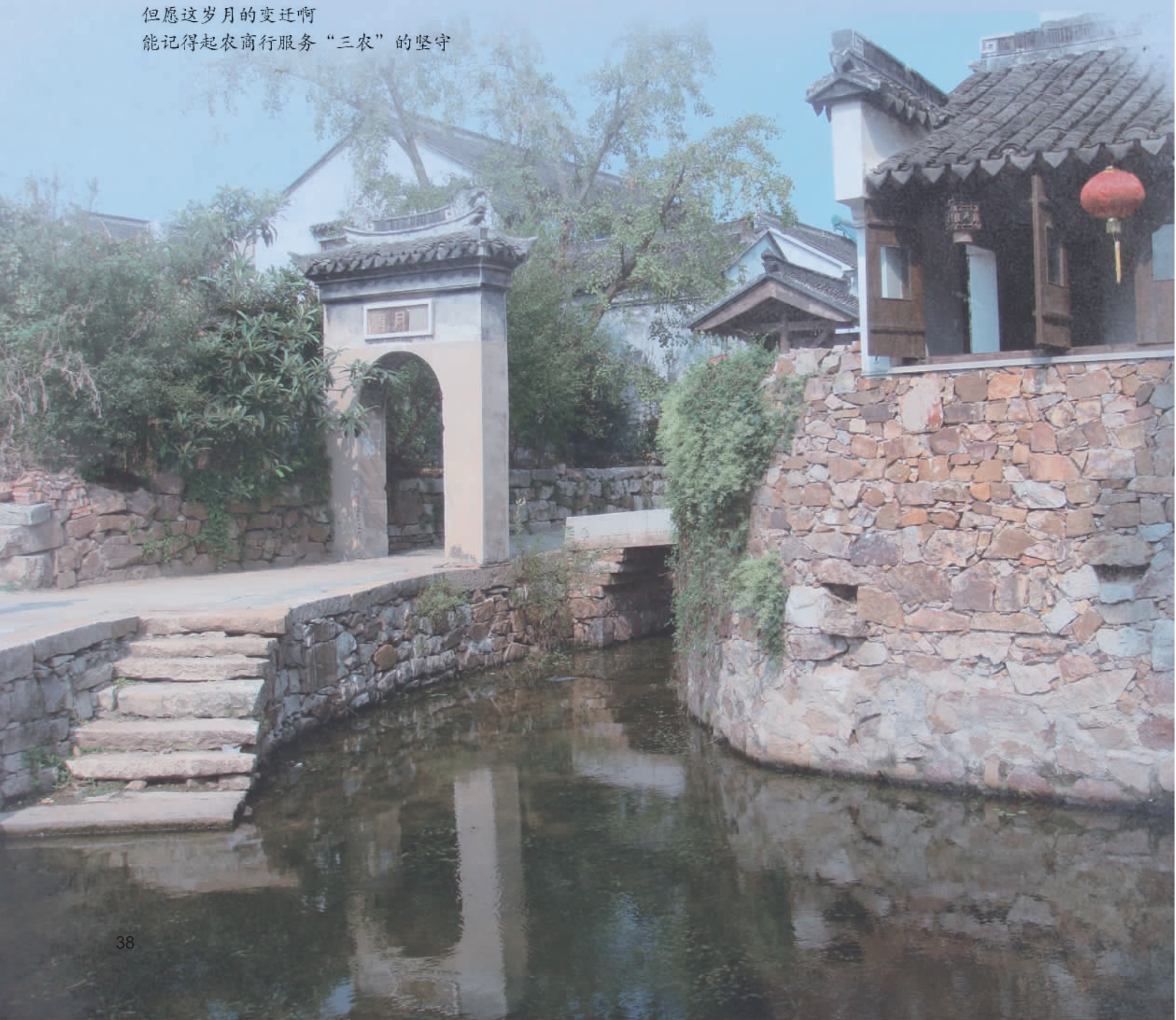
走塘湾

文/余福成

远离了城市的喧嚣
聆听了不同乡音的诉说
感叹这连绵的高山啊
怎阻挡得了开拓者前进的步伐

欣赏了东边日头西边雨
品味了闽赣间甘甜之水
笑看这世间的浮云啊
却遮蔽不住山里人古老的纯朴

走过了春夏秋冬
经历了社行转型
但愿这岁月的变迁啊
能记得起农商行服务“三农”的坚守





小村印记

文/言午

十月。江南。青春作伴。

深巷，老宅，古码头。粉墙，黛瓦，青石板路。小桥，流水，人家。

都说江南古镇如诗如画，果真，这太湖岸边的明月湾诗画一般入眼帘，明丽而恬淡，古朴而深邃，莫名的，竟以为自己是画中人，行走于画间，风景处处，文化处处，内涵深深。

揽衣信步，于千年的青石板路上响起郑愁予的马蹄声，依稀巷口一亭亭女子，翘首以盼，却不知“我哒哒的马蹄是美丽的错误，我不是归人，我是过客”，满腹惆怅，一脸落寞，随夕阳归去，漫漫长日，“那等在季节里的容颜如莲花的开落”，心随之而动，竟也揪心。

小村巷巷相通，相通处，回眸一刹，眼里却似飘过一“撑着油纸伞”结着愁怨的丁香姑娘，缓步而行，深深巷，高高墙，姑娘孤独身影，太息般的眼光，凄婉迷茫，豆蔻年华难掩迷惘感伤而期待的情怀，惹人怜爱。

小巷里三三两两游人漫步，远离喧嚣，自由宁静。巷内，坐在门前石板凳上卖石榴的安详老妪，是我于情景交融画面中真实的人文风景，老妪依墙而坐，安静慈祥，手挽竹篮，篮内石榴红透。没有叫卖声和拉客的买卖，实在自由而舒心，与友人挑了几个大而红的石榴，听老人吴侬软语，轻声讨价还价，说笑间，不伤和气，不为分毫，只为这买卖，似乎只有经过这一环节，才叫买卖。

走出巷子，追寻名家足迹，转至杜甫泊舟的古码头，未近身，眼前已是豁然开朗，但见湖水浩淼，波光粼粼，舟影点点，怎能料想这静谧雅致、古朴内敛的小村竟有如此博大景致！若以女子比喻，之前所见所感的小桥流水人家，是婉约的小家碧玉，那么，此三面环水的渡口便是大气的大家闺秀了。这小村是小中见大，还是大中容小？我不知，只知若是一女子，集婉约与大气于一身，必是令人倾倒。此处游人较多，或坐或立，或三两围而说笑，或独自远眺无涯处，千前以前，这渡口该也是这般热闹，只不过，人的心境该是伤别离。杜甫泊舟登岸此处，是否有泊岳阳楼下的伤怀？

此虚实四景叠印于心，时常现于脑海。今寥寥数语，道不尽明月湾于我心的魅力，确实撩人心思，想必是这千年小村，于婉约中张扬个性，于古朴中彰显内涵，于宁静处可以让人无限遐想。

一直以来，欲觅书中所述江南古镇，故若干年前奔余秋雨先生笔下的周庄而去，许是黄金周，只见人头攒动，巷旁商铺林立，处处喧嚣，无以给人心灵憩处，只能匆匆看景，无法细细品读。再去同里、乌镇，亦如此。偶得遇机缘，十余天于姑苏寻古探幽，慢行细品，别是一番滋味。而这明月湾，正是圆了我古镇之梦，婉约博大，宁静深邃，远离喧嚣，彰显内涵，不知别处小镇还有无此风景？

光荣与梦想

文/乐莹

三年前，我怀揣着希望和理想，在这里开始了人生新的起点；三年来，通过不断地学习和打磨，我褪去了当初的青涩，变得更加的成熟与自信；三年后的今天，我非常荣幸地站在这里，和您一起共同分享鹰潭农商银行改革发展以来的点点滴滴，共同见证我行正式挂牌开业以来取得的可喜成绩。

忘不了2012年11月26日那一天，在那天，我们举行了盛大的开业典礼，承载着信合人60多载的农商银行梦，在那一刻变得那么地真实……

忘不了2013年2月4日那一天，在那天，我们的周建平董事长正式提出了“一年转型提质，二年提速进位，三年勇争同行前列”的三步走发展战略，在那一刻，我们的农商银行梦有了新的航标……

忘不了2013年8月5日那一天，在那天，原市长钟志生对我行工作做出了重要批示：“成绩喜人、可喜可贺！望再接再厉，充分发挥‘鹰潭人民自己的银行’的独特作用，为地方经济社会作出更大贡献”。在那一刻，我们在实现农商银行梦的征程中，加大开足马力……

忘不了2013年9月25日那一天，在那天，我行的各项存款在全市银行业率先突破100亿元，在那一刻，我们实现了业务发展的历史性突破，为我们的农商银行梦书写了崭新的篇章……

更忘不了一年来，我们取得的每一项荣誉：全国改善农村支付服务环境先进集体、全省服务业龙头企业、全省组织资金先进单位、全省安全保卫先进集体等等，每一项荣誉的背后都凝聚着我们一个个小小的梦想。



一个个历史时刻、一项项业务数据、一串串闪光足迹的背后，是总行党委的科学决策，是各级管理部门的关心与厚爱，更是全行员工的共同努力与倾情奉献。因为在我们这里，有“扎根基层二十载，无怨无悔献三农”的信江支行周塘分理处综合柜员裴珊珠，全市“最美柜员”的倩影带给我们无比的感动和骄傲；有“身正不怕影子斜，脚正不怕鞋底歪”的火车站支行客户经理王跃，全市“最美劳动者”的形象为我们赢得了口碑和荣誉；更有“勇担改革历史使命，精心谋划发展蓝图”的农商银行领头人周建平董事长，全市“五一劳动奖章”的获得者，为我们树立起了旗帜与标杆。他们就像一面镜子，向世人折射着我们整个鹰潭农商行人的赤诚与荣光，他们和许许多多像他们一样辛勤工作在一线岗位的员工，共同筑就了鹰潭农商银行这座宏伟的大厦。

冬去春来，在这冰雪消融、春暖花开的二月，我为我们光荣的事业而感到骄傲，我更为我们共同的梦想而感到自豪！我热爱这里，因为这里是我们共同的家园；我热爱这里，因为这里播洒着我们希望的种子；我热爱这里，因为这里是我们梦想开始的地方。

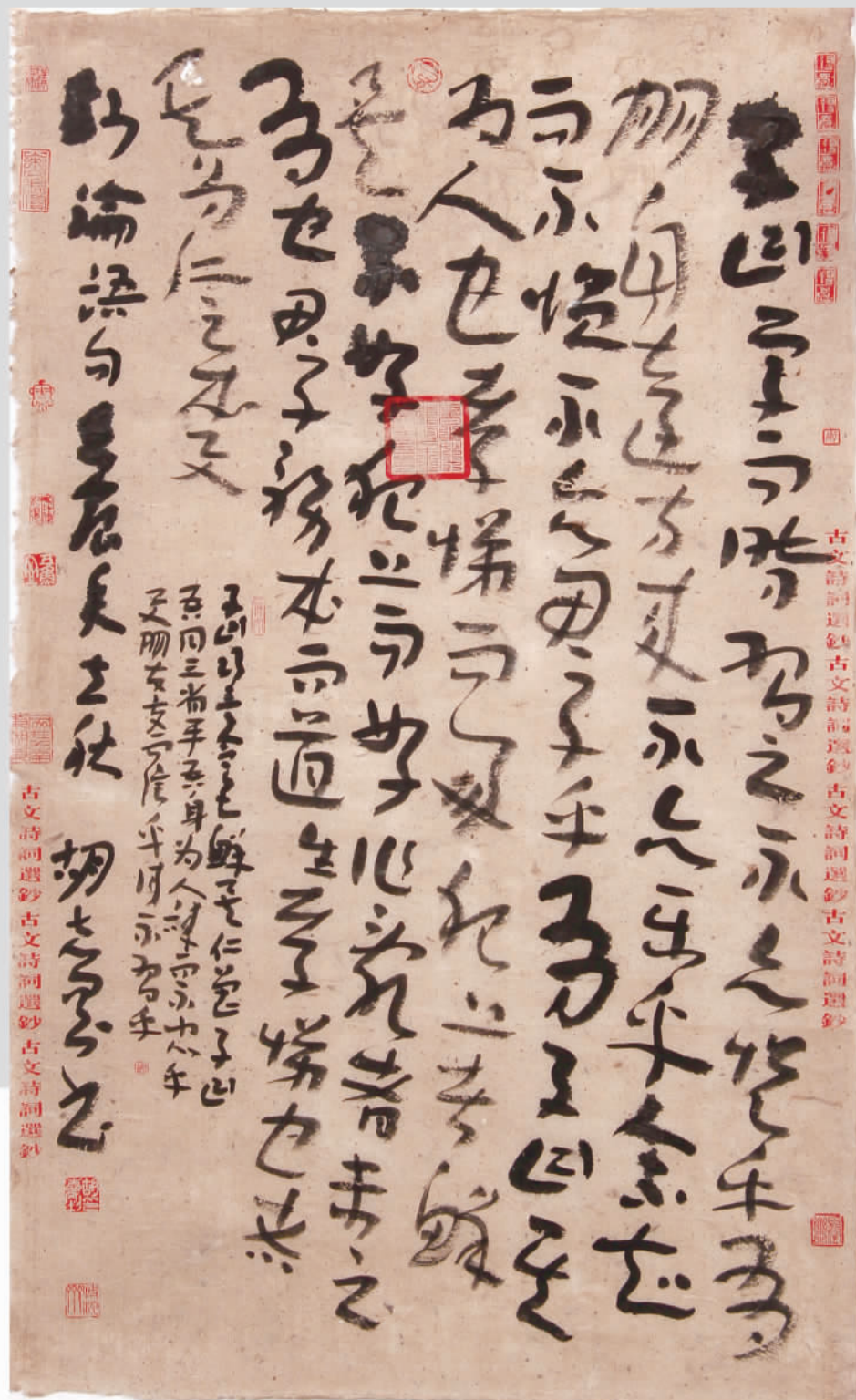
亲爱的朋友们，现在我们已经开始了新一年的征程，让我们用青春、用激情、用理想，在这明媚的春光里、在这广阔的天地间，去完成我们共同的梦想，让我们的梦想从这里启航。

胡志刚书法作品欣赏



胡志刚

中共党员，鹰潭农商银行员工，业余爱好书法，字体以章草为主，作品曾获“孔子艺术奖”全国书法篆刻作品展（最高奖）、全国金融系统（中行杯）书法展（最高奖）、“高铁杯”全国书画大赛（金奖）等。





我的时间去哪了

本期微话题：我的时间去哪儿了？一句简单的流行语，却让人们注意起时间以及自己是否有所作为。不管我们是否是老员工还是新员工，叩问时间，一天24个小时，我们的时间都去哪儿了？我们都做了什么？在时间面前，反思我们的人生观、价值观以及生活方式和习惯。



N年前刚进信用社时做出纳、会计，时间在柜台、库房内流走，记账、数钱、复核，日复一日、年复一年，虽然枯燥无味却干劲不减；若干年后成为一名信贷员，时间在田野、村庄里走过，调查、收贷、对账，埋头苦干、周而复始，虽然餐风露宿，却从乡亲们脸上的笑容里收获了安慰；在市办稽核大队做审计（稽核员）时，时间在车上、在资料中走过，检查、审计、认定，穿梭往还、挑灯夜战，虽然舟车劳顿，却不忘肩负的责任；在农商行做保卫（综治）工作时，时间在监控室、在调解中走过，监控、排查、调解，未雨绸缪、保驾护航，虽然事无巨细，却保了一方平安；如今在资产保全岗，时间在法院、经侦间走过，监测、沟通、清收，掌握情况、协调处置，虽然困难不少，却下决心与同事们迎难而上，为保全农商行的资产尽一份砖瓦之力。

时间去哪儿了？进社时我叫别人“叔”，现在别人管我叫我“叔”！

资产保全部 周有祥

谈起时间，我脑海中理想的一天应当这样度过：当我回顾的时候，不会因为虚度光阴而悔恨，也不会因为碌碌无为而羞愧。而现实却总不那么完美。21世纪，大多数人的时间会在刷手机的时候流走，会在流连网络中流走，会在五光十色的娱乐应酬里流走。

诚然，你喜欢，或者不喜欢，时间都在流逝，不快不慢。但相比无情冷酷的时间，我更相信作为人的主观能动性。面对时间，我们让她去哪儿了？一天二十四小时，我有自己的私人定制。我会每天腾出一个小时向颜真卿请教书法，会在夜深的时候反复听托斯陀耶夫斯基讲他的经典故事，如厕的时候看王国维的《人间词话》、余秋雨的《文化苦旅》，走路的时候偶尔心中默默背诵一下激情澎湃的《岳阳楼记》或者《滕王阁序》。我相信文化之于个人的意义，我的时间，也因为经典的参与，获得了永恒的意义。

人力资源部 江国华

进入农商行，开始了一个全新的历程。练习基础技能，学习业务知识，用空杯心态来面对一切新鲜事物，给自己多一点时间去思考。柜员的工作其实很有趣，因为有淳朴善良的客户；柜员的工作其实很丰富，因为有可敬可爱的同事；柜员的工作也有些许无奈，因为有许多制度不被理解。在跟客户沟通的时候，需要一点耐心，一点微笑和一点智慧。当柜员的时间很短，收获的成长却让我受益终生。

经过几个月的培训，来到新的部门，新的岗位，有更多机会提升自我。农商行这个大家庭，对员工的发展是包容的、多元的，员工可以选择全面拓宽自己的知识面，或者全力研究自己所在领域的专业知识，或者兼而有之。

正式进入农商行已整整一年，我的时间就在充实的工作、愉快的生活中过去了。

国际业务部 蒋丹萍

微话题

2010年4月，刚刚参加工作的我，作为一个综合柜员开始了我的职业生涯。三尺柜台、孤独库房、同事老王的老故事、晚饭后散步的乡间小路伴随了我两年，那里留下了我忙碌的身影和悠闲的足迹。2012年10月，我有幸成为了财务会计部的一员，时间在应接不暇的电话铃声中，在各类的Excel表格里，在种类繁多的档案里，在堆积如山的费用发票上，在一年一度年终决算的夜晚，在下班途中喧嚣的汽车轰鸣声中和我一起向前走。

时间去哪儿了？她一年四季跟随我，分享我迎接挑战、战胜困难的喜悦，体会我孤独、难过时的心情。她在我身边……

计划财务部 杨旷怡

2013年，我走进了农商行这个大家庭。每天六点半起床，赶早班的汽车去锦江上班。五点半下班赶末班的汽车，回到家正好是晚上六点半。一天下来整整12个小时！每天都忙忙碌碌！时间都去哪儿了？还没来得及好好去看清，去做好手上的工作，时间转瞬即逝。所以我们要把握好现在的每一分每一秒，活在当下！

锦江支行石港分理处 陈琳

早上六点半起床洗漱，七点山村慢跑，七点半享用早餐，八点准时上班。

下午五点准备下班，六点山村漫步，七点入库看书，十点准时休息。

时间都去哪儿了？当我翻看自己当初写下的工作时间表时，唏嘘不已。现在的生活有点慵懒，原定看书的时间，我看完了韩剧《继承者们》、《来自星星的你》。

高中时期自学考取司法等级考试的历史老师教会我：“成功就在于别人在喝酒打麻将的时间，我用来看书。”高中时候的自己也有过为了梦想每天看书到凌晨的时光。高中的自己去哪里了？

我也有我的梦想，我想过上更好的生活，我想当上一名委派会计，我想让自己和身边的人都过得很幸福，我想飞得更高，所以我要继续努力。时间都去哪儿了？我在找回时间的路上。

塘湾支行营业部 余昊云

不知不觉已经工作九年。还清晰地记得刚参加工作时被分配到乡村的网点，那时的我对工作充满激情，工作时间再长也不会觉得疲惫。当时条件很艰苦，只有我一个新来的大学生，没有食堂，自己从家带煤气做饭，晚上守库，下班时唯一的消遣除了打传票就是打电话找人聊天，各种无聊啊、寂寞啊，也曾迷茫，也曾困惑，但内心强烈的责任感使我清醒地认识到，既然选择，就要坚持，只有不断充实、提高自己，在人生的舞台上才有发展的空间。

四年的基层工作之后，我回城了，担任营业部客户经理，这是我学习得最多的一段时间，经管贷款金额越大，责任也越大。我学会了如何营销，如何与客户沟通，如何做好每一份贷款资料，如何为农商银行创造财富。时间让我成长。

余江支行营业部 彭沛



梦话

还是做“桂圆”的时候，有次连着几日全天办业务，疲惫回家倒头呼呼大睡，沉睡不知几时，老婆来叫醒我，我一把推开她，说：“不要吵！还有一笔业务没办完。”

人力资源部
江国华



“输”与“说”

指导一位农民大叔使用ATM机取款，到输入密码环节，我告诉他：“请输(shuo)密码。”便转过身等待。大叔对着取款机大声说出密码，我纠正说：“请输(shuo)密码。”大叔继续大声说出密码。我晕倒……“输”与“说”，难道我的普通话太不标准了？

新区支行 周瑶



笑傲职场



先“死”一年

一日，我带一客户去前台办理业务，排队时听到前面正在办理存款业务的一对夫妻在对话，丈夫问：“存活的还是死的啊？”妻子说：“先死一年。”我强忍着笑。

余江支行营业部 彭沛

教你一招

营业大厅，人来人往，是否也会有让你眼前一亮的帅哥美女。想不想搭上话，教你一招！曾认识的柜员A就是在上班时候看中一位美女，直接记下美女开卡时候的电话号码，默默地加了微信。经过几十天的日夜交流，A向美女表白，美女发来了男朋友的照片，然后就没有然后了。



把我关进“棺材”里

某分理处一会计，比较迷信，一日网购一个小“棺材”形文具盒放置于营业厅办公桌，意“升官发财”。某日，分理处主任查库，清点印章时，突神情凝重，暴跳如雷，暴风骤雨后，方曰：“这小子，竟然把我关在棺材里”，在场人员恍然大悟，“会计将主任印章放进了棺材文具盒”。

授信评审部 彭建胜



学好贵溪话 走遍塘湾都不怕

我是一名余江佬，余江口音比较重，这里的老客户听不懂普通话和余江话，钻研多年，客户来了要请问“你要作么里”，存钱就是“听几钱”，取钱就是“叶点钱”，自动转存是“自动灯停”，身份证是“姓分定”，在反面签字是“眷反面签n个名字”，我还在学习的路上，学好贵溪话，走遍塘湾都不怕。

塘湾支行营业部 余昊云

2013 年度大事记

- 1 月 5 日 我行召开各支行行长、营业部主任会议,研究部署组织资金“开门红”、绩效考核、不良贷款清收等工作。
- 2 月 4 日 我行召开 2013 年工作会议,周建平董事长作《全力推进向现代银行转型》主题讲话。
- 2 月 5 日 我行组织 2013 年用工见习培训班招生面试。
- 3 月 14 日 省联社副主任刘伟到我行调研督导。
- 3 月 22-23 日 河南省联社许昌办事处、魏都农商银行领导到我行进行考察调研。
- 4 月 2 日 省联社纪委书记朱卫民到中童支行、龙虎山支行考察调研。
- 4 月 11 日 我行与贵溪市政府在龙虎山会所签署战略合作协议。
- 4 月 13 日 我行召开第一届董事会第三次会议。
- 4 月 18 日 省联社副主任刘伟到周坊支行、月湖支行进行调研帮扶。
- 5 月 3 日 我行工会宣布成立,朱建国副行长当选为工会主席。
- 6 月 9 日 我行对新增不良贷款反弹突破“警戒线”的 22 个支行、分理处进行集中约谈警示。
- 7 月 23 日 省联社副主任刘伟深入我行开展党的群众路线教育实践活动专题调研。
- 7 月 26 日 我行与余江县人民政府签订银政战略合作协议。
- 8 月 5 日 时任鹰潭市委副书记、市长钟志生对我行上半年工作作出重要批示:成绩喜人、可喜可贺!望再接再厉,充分发挥“鹰潭人民自己的银行”的独特作用,为地方经济社会作出更大贡献。
- 8 月 27 日 我行邹小平监事长率有关人员走进鹰潭市广播电视台《政风行风热线》。
- 9 月 9 日 我行首次代理销售信托理财产品——中江国际·金象 234 号鹰潭民生工程集合资金信托产品。
- 9 月 11 日 省联社主任助理孙伟民到月湖支行进行考察调研。
- 9 月 23 日 信江支行搬迁,我行成为全市首家在信江新区设立机构网点的金融机构。
- 10 月 21 日 时任市委副书记、代市长熊茂平对我行 1-3 季度工作作出重要批示:“应予宣传!”市委常委、市政府常务副市长王家林批示:“农商行成立时间不长,敢于担当、支持发展,值得表扬。”
- 10 月 24 日 信江支行周塘分理处裴珊珠荣获全市银行业“最美柜员”奖。
- 10 月 31 日 我行召开首届董事会第四次会议和首届监事会第四次会议;
- 11 月 20 日 我行与江西天师堂健康产业有限公司签订银企战略合作协议。
- 11 月 21 日 我行召开党的群众路线教育实践活动专题民主生活会。
- 11 月 26 日 我行与市地税局签订战略合作协议。
- 11 月 29 日 我行成立机关党委,邹小平监事长当选为机关党委书记。
- 12 月 29-30 日 我行举办鹰潭市“农商银行杯”迎春春乒乓球友谊赛,周建平董事长荣获县(处)组单打第二名。