

十周年 我们更亲近

服务时刻相伴, 与你亲如一家



你的放心银行



路桥农村合作银行
LUQIAO RURAL COOPERATIVE BANK

路桥合作金融

2015/ 3
总第298期



路桥农村合作银行
LUQIAO RURAL COOPERATIVE BANK

LUQIAO COOPERATIVE FINANCIAL

内部刊物 注意保存



客户经理实地调查小微企业的融资需求

本期
导读

- 我行召开2015年度工作会议
- 省金融办许奇挺处长一行到我行调研支农支小工作
- 迎“三八”妇女节 巧“媳妇”包粽子送孤寡老人
- “百晓三化服务”助力春耕备耕
- 打造新团队 迎接新挑战
- 开开电缆成长的每一步都有合行帮扶的脚印



杂志编委会

出版单位 路桥农村合作银行

编委会主任 金时江

编委会成员 梁祚林 陈庆华
陈学军 李友增

主编 丁宗达

编辑 李挺 王茜

地址 路桥区西路桥大道328号

电话 0576-82519021

投稿邮箱 email01@126.com



Contents

1 行情要讯 P01-05

我行召开2015年度工作会议

省金融办许奇挺处长一行到我行调研支农支小工作

台州农信城区行业务发展座谈会在我行召开

我行邀马光远作“投融资改革和金融创新”报告会

2 合行动态 P06-12

我行举办开放式理财培训会

我行成功发行首批开放式理财产品

迎“三八”妇女节 巧“媳妇”包粽子送孤寡老人

趣味活动闹元宵

“百晓三化服务”助力春耕备耕

丰收普惠 缤纷好礼

蓬街支行：新设新阳分理处获百姓点赞

路南支行：社区精准化服务走进张李村“微银行”

新桥支行：反假币活动走进社区

3 媒体关注 P13-14

做百姓身边的银行



4 经验交流 P15-18

打造新团队 迎接新挑战

强练兵 结硕果 扬新帆

5 创业故事 P19-20

开开电缆成长的每一步都有合行帮扶的脚印

“养鳖大王”陈金法的鱼塘掘金路

6 珠玑集锦 P21-28

柜员该如何营销

金融知识消费者权益日

2014年度荣誉榜

始于微笑 止于服务

3月份大事记

ATM不识“假卡” 银行是否担责

小编推荐：《聪明的投资者》

我行召开2015年度工作会议

■ 文/摄 办公室 王茜

3月9日上午，我行召开2015年度工作会议。路桥区副区长梁妙富、台州办事处主任崔全利出席会议并作重要讲话，台州人民银行货币信贷科科长陈璐、台州银监分局四科副科长郑伟出席会议，总行班子、机关全体人员、中心主任、各支行（部）班子、会计主管、网点负责人、柜组长、客户经理、年度先进人员、职工代表、退休人员代表参加会议。会议对于我行下阶段的改革创新、转型发展工作作了规划部署，是一次继往开来、团结奋进的重要会议。

会上，梁妙富副区长指出，2014年，我行在省农信联社和区委、区政府的领导下，全面实施普惠金融工程，积极构建“基础金融不出村、综合金融不出镇”的金融服务体系，在支持“三农”方面做了很多实事、好事，取得了令人瞩目的成绩。他要求我行深刻地认识经济金融新状态，进一步转变经营理念，以社区银行转型建设为契机，凝心聚力做好三项工作：一是用好“三大优势”，深耕本土，巩固农村主阵地；二是树立“三种意识”，未雨绸缪，提高自身竞争力；三是坚持“三个不变”，致力普惠，当好金融主力军。

崔全利主任在讲话中也充分肯定了我行过去一年所取得的成绩，并要求我行在新的一年里继续当好市区兄弟行社的“领头羊”，着重做好三项工作：一是机器换人，实现转型升级；二是精准发力，加快探索城区行业务新定位；三是主动营销，大力推动小额贷款卡的营销工作。

金时江董事长作工作报告。他全面回顾了我行2014年各项工作，深入分析了当前面临的形势

和存在的问题，并对2015年工作进行了部署。他希望全行上下以普惠精神为引领，坚持“十大发展目标”，做好“十项重点工作”谋求发展新跨越，重点抓好四项工作：一是致力服务社区化，打造普惠新引擎。以“深化”为着力点，加快社区银行转型建设，切实推进普惠常态化，为城乡居民和小微企业提供更亲近、更便捷、更高效的金融服务。二是致力风控实时化，夯实转型新基础。以发展和效益为中心，实时推进案件防范、信用风险防控和流动性管理，牢牢掌握风控主动权，切实有效地防范和化解风险。三是致力管理精细化，提升发展新品质。以“细化”为增效点，着重推进市场细分、内控建设、科技支撑、品牌管理四个“提档升级”，向管理要效益，以精细谋长远。四是致力治行规范化，释放经营新效能。以“规范化”为支撑点，认真开展“法治规范年”活动，完善从严治行三项机制，以守规矩讲纪律释放经营新效能。

最后，梁祚林行长在总结讲话中要求全体与会人员认真领会，提升思想高度，紧扣重点，抓住发展力度，转变作风，增加实干强度贯彻落实这次会议精神。

会议还对先进集体、文明规范服务示范单位、爱岗敬业之星、普惠之星、服务之星进行了表彰。蓬街支行、清陶支行、总行营业部、新桥支行作经验介绍；开发区支行、金清支行、新安支行、小微贷款中心等作书面经验交流。会议还下发了《路桥农村合作银行工作人员违规行为经济处罚实施细则（征求意见稿）》。

表彰榜单



先进单位

蓬街支行
清陶支行
马铺分理处
峰江支行保全分理处
新桥支行新风分理处
横街支行洋屿分理处
蓬街支行浦北分理处



爱岗敬业之星

范菊红 梁冬方 陶志福 丁宗达 李 狄 张晓赤 张玲晓 张星星 高 蕾
王勤敏 蔡洁琼 杨雪红 陈 萍 林晨璐 王梓妍

普惠金融之星

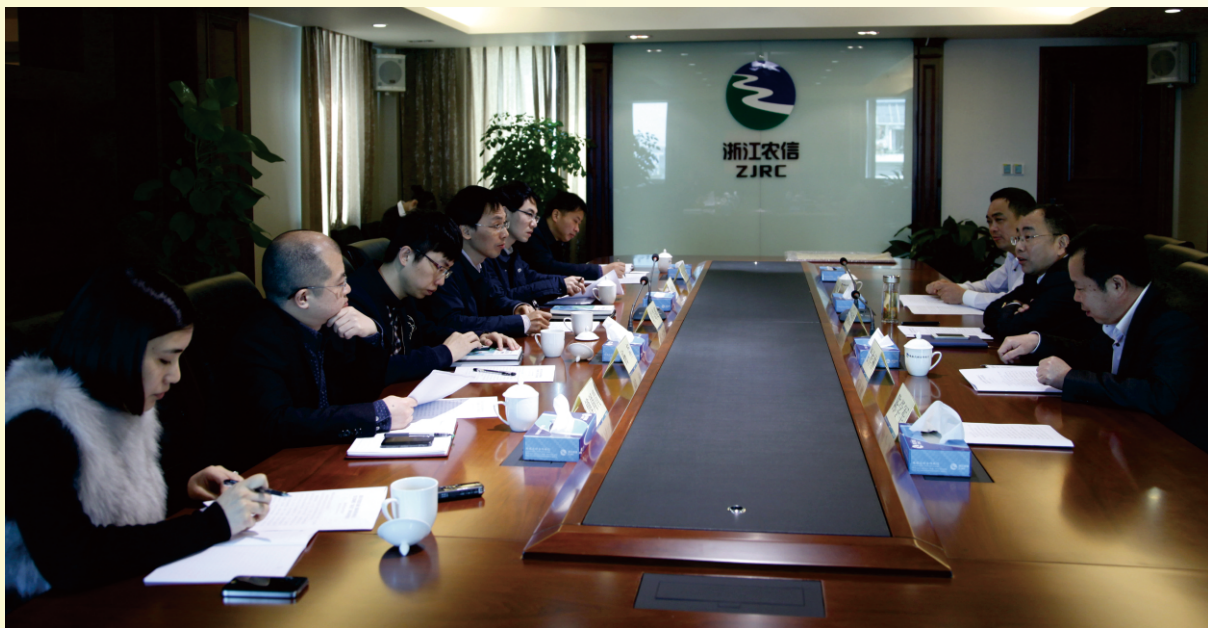
叶开国 陈庆茂 罗 刚
梁 茜 沈 博

服务之星

方 媛 方 叶 应小燕 范春蓉 潘智娟 周亦舒
梁 燕 陈海燕 周银丰 卢 帅

省金融办许奇挺处长一行 到我行调研支农支小工作

■ 文/摄 办公室 李挺



3月24日上午，省金融办金融发展处处长许奇挺一行到我行调研指导金融“支农支小”工作。座谈中，许奇挺强调，金融机构要践行普惠金融，创新服务模式，提质提效，强化“支农支小”金融服务，全力助推地方新农村建设。

许奇挺听取了我行董事长金时江的工作汇报后，对我行在坚持支农支小、推行金融基础服务全覆盖及创新普惠信用产品等方面的工作表示充分肯定。2014年度，

我行被省政府授予“浙江省金融机构支农支小优秀单位”。许奇挺指出，路桥农合行作为一家城区型合作银行，在当前路桥市场竞争激烈，经济形势下行的情况下，还能坚持做小做散，主动探寻社区银行新路径，并取得积极成效，实属不易。许奇挺强调，农村金融改革是大势所趋，如何适应这股大潮并有所作为，金融机构需要找准定位，积累特色经验，在大数据时代实现自身的华丽转型。

市金融办、区金融办相关领导陪同调研。

台州农信城区行业务发展座谈会在我行召开

■ 文/摄 办公室 李挺



3月30日下午，台州农信城区行业务发展座谈会在我行五楼会议室召开。台州办事处主任崔全利，副主任王先德、郑待林，椒江、黄岩、路桥农合行班子参加座谈交流。

三家行社就业务发展

情况、业务拓展上的优劣势及对今后业务经营的思考进行深入探讨。我行董事长金时江对比路桥三家城商行的管理模式，理性分析各自存在的优劣势，指出要想在新业态中借势发力、乘势而上，就必须坚守支农支小定位，加快管理、服务、风控转型，切实推进社区银行转型建设，以普惠常态化增强可持续发展的正能量。他提出要深化扁平化管理、深推精准化服务、加大合规化经营，以挖掘社区银行的新潜能。椒江农合行董事长蔡卫玲对今后的经营思路提出三点举措，一是培育“四类客户”，即“三农”客户、小微客户、新型客户和社区年轻客户；二是推进“四项转型”，即管理模式转型、营销模式转型、渠道建设转型和柜员分流转型；三是提高“两大能力”，即提高“挣钱”能力和“省钱”能力。黄岩农合行董事长章正平从客户经理建设、产品服务、考核激励、宣传营销及风险控制等方面分析台州银行、泰隆银行、民泰银行三家地方性银行值得借鉴之处，对今后的业务经营提出“四换”行动，一要推进“普惠换心”行动，二要推进“社区换市”行动，三要推进“机器换人”行动，四要推进“转型换质”行动。

崔全利主任作重要发言，他充分肯定了三家城区行在推进业务发展上的有所作为和卓有成效。他强调，各行社要把基础工作做实、做精、做优、做到位，并在此基础上不断扩大城区金融服务覆盖面，积极探索社区银行的转型建设。同时，借鉴地方性银行先进的经营管理模式，找准自身业务拓展的新短板，秉持政企银合作共赢的理念，建立合作机制，形成人员、产品、信息等多方面资源共享的合力效应，努力开创农村与城市两大市场齐头并进的新格局。

会上，王先德副主任、郑待林副主任分别就发行“丰收新台州人”主题借记卡和“多费合一”中间业务优惠活动等事项征求三家行社意见。

我行邀马光远 作“投融资改革和金融创新”报告

■ 文/摄 办公室 李挺



2015年中国经济将面临怎么样的机遇与挑战？企业家们如何在经济新常态中谋求发展？3月19日上午，由我行承办的2015年名家讲堂之“投融资改革和金融创新”报告会在区会展中心举行，特邀独立经济学家、中国人民大学产业政策与企业创新研究中心主任、中央电视台财经频道评论员马光远作主题讲座。区四套班子领导、各镇（街道）党政主要负责人及区级机关单位主要负责人，人民银行台州市中心支行、台州银监分局及省农信联社台州办事处相关领导，我行领导班子、中层干部及网点负责人等共500余人参加。此次报告会也是我行为庆祝成立十周年而举办的。

马光远用一句话对今年经济形势做出预测：“多穿衣服准备过冬。”并表示，2015年我国经济形势将呈现四大特点：一是今年经济增速最多和2014年持平；二是流动性紧张的状况依旧；三是中国面临改革开放以来第二次通缩压力；四是房地产走势分化，中国经济亟需寻找新动力。关于房地产行业，马光远表示，除了极个别的城市，住宅地产的黄金期已经终结；在服务业领域，信息产业、养老及其他服务业将成为未来的亮点；在传统制造业领域，只能在创新和高端寻找机遇；在新土改的背景下，农村土地改革很可能成为新的掘金点。对于如何进行各领域投融资，他认为互联网金融和民营银行将成为今年最值得关注的领域。而国家确定的新一代信息技术、节能环保、新能源、生物产业、高端装备制造、新材料、新能源汽车等七大领域仍然是个“香馍馍”。



我行举行开放式理财培训会

■ 文/摄 金融市场部 潘晶晶



3月20日上午，我行开放式理财培训会在总行五楼会议室举行，对本月首次发行的两期开放式理财产品进行了讲解。培训会由陈学军副行长主持，总行营业部、路桥支行、路南支行三家试点支行（部）分管领导、主办会计、信贷人员及部分柜员参加了此次培训。

培训会上，陈学军副行长就我行发行开放式理财的必要性进行讲解。他表示，当今市场上新型的理财产品如“余额宝”、“天天益”等对客户吸引力较大。为了满足广大群众多种投资的需求，特别是有短期闲置资金，能够承担一定风险，并追求稳

定收益的客户群体的需求，我行在3月23日推出开放式理财产品。他要求试点支行做好产品的宣传和客户的营销工作。

此次培训由金融市场部职员负责讲解，主要围绕这两期开放式理财产品的特征、期限、运作模式、收益分配计算方法以及柜面操作要点等方面进行。通过培训中对于产品开放期的各种情况的分析、讨论，与会人员都较好地理解了开放式理财的基本情况与运作方式。

关联阅读：我行成功发行首批开放式理财产品

■ 文/金融市场部 潘晶晶

我行于3月23-26日推出的开放式理财产品正式成立，表明我行在理财产品创新和业务领域拓宽方面又取得了新成果。

为了满足广大客户短期资金理财的需求，丰富理财产品的多样化，我行于3月23日首次在3家城区支行（部）试点推出开放式理财产品。开放式理财产品是指在存续期内开放申购、赎回，客户可以通过申购、赎回这种灵活方式持有或退出产品，并按照持有天数和预期收益率获得理财收益的一类理财产品。

本次推出按周和按月开放的两期理财产品。在产品存续期内，按周开放的理财产品为每周一至周三（节假日除外）客户可办理申购和赎回，共开放12期；按月开放的理财产品为每月的23日-26日（节假日除外）客户可办理申购和赎回，共开放6期。

开放式理财产品的推出，扩大了客户资金投资的渠道，同时也拓宽了我行的理财空间。

迎“三八”妇女节 巧“媳妇”包粽子送孤寡老人

■ 文/摄 办公室 王茜



开春三月，细雨绵绵。3月8日上午，我行工会举办了一场别开生面的包粽子比赛，走下柜台的40多名女职工系上围裙，你追我赶地包了上千个饱满别致的粽子。这些粽子将被送往路桥三爷姆福利院，让孤寡老人们尝尝巧“媳妇”们的手艺。

3月8日一大早，40余名女职员早早来到总行食堂忙碌开来，切肉、洗枣、搬桌椅、准备粽叶等材料，个个忙得不亦乐乎。白白的糯米、红红的枣儿、绿绿的粽叶准备就绪，还未开动，大家已闻到了浓浓的粽子香。

“开始！”主持人话音刚落，参加包粽子比赛的女职员们立即拿起粽叶，卷成圆锥形填入糯米，绑上绳子……一场别开生面的包粽子比赛开始了。大家你追我赶，粽叶、豆子和糯米在她们的手中上下舞动，不一会儿，一个个精致的粽子便呈现在了大家的眼前。比赛现场气氛热烈，“上得厅堂下得厨房”，平日



里的点钞能手们有条不紊地包着粽子，展示了她们精湛的手艺。评委们则综合考虑粽子的数量，形状、匀称度等方面评出一二三等奖。

比赛结束后，巧“媳妇”们精心挑选了两箩筐的粽子。“通过浸泡、烧煮，这些粽子被送到路桥三爷姆福利院，我们想让80多位孤寡老人尝尝‘媳妇’们的手艺。”监事长陈庆华说。

趣味活动闹元宵

■ 文/摄 办公室 李挺

3月4日晚，我行员工欢聚一堂，在路桥区文体中心举行“庆元宵”职工趣味运动会。各支行（部）代表队，机关代表队共14个代表队360余人参加了运动会。本次活动共分为“企鹅漫步”、“穿衣接力”、“双羊迎春”和“步调一致”四个团体项目。

运动会亮点主要体现的是“趣味”，“企鹅漫步”就是其中的一项。活动现场，只见各支行（部）代表选手在两腿中间和两臂各夹一西瓜球前进，在指定场地上奋力前进。各式各样的企鹅走路姿态以及西瓜球滚动的不听使唤，惹得围观员工一阵喝彩。为精彩的趣味运动会增添了一道亮丽的风景线。

“穿衣接力”最能体现生活乐趣。第一位选手在起点穿好衣服，哨声一响立即冲出起跑线，将身上的衣服快速脱下套在队友身上，并扣好扣子。虽然是简单的扣纽扣，但是有的选手十分熟练，有的选手则慌乱无章，简单的游戏来源于生活，也让我们在生活中找到乐趣。

最能迸发出激情的游戏项目当属“双羊迎春”，每队的两位选手在赛前将双腿套入布袋，双手紧握袋口。一开赛，合作选手之间就表现出良好的协调性，在保持身体平衡的状态下，一手提着麻袋，一手互相支撑，连续地、奋力地向前跃跳，直至到达终点。虽然“双羊迎春”项目没有奔跑的速度，也没有跳高的高度，但整个活动现场场面异常活跃，热闹非凡。

“步调一致”是运动会上最激动人心的比赛，速度和默契缺一不可。只见参赛选手互相鼓劲加油，听到一声令下，十名队友以跑步的形式，如“箭”一般向着终点冲去，嘹亮的口号，整齐的步伐，赢得了在场员工的阵阵掌声。

本次趣味运动会，不仅是我行员工青春朝气和热情奔放良好精神风貌的生动展示，更是全行员工体育爱好和运动技巧的精彩表演。既增强了员工体质和友谊，又体现了员工奋发拼搏的进取精神，鼓舞了全行员工全力推进各项工作的斗志和信心。

活动集锦

名次	《企鹅漫步》	《穿衣接力》	《双羊迎春》	《龙凤戏珠》
第一名	蓬街、竿蓬支行	机关一队	路桥支行	蓬街、竿蓬支行
第二名	路南、长浦支行	桐屿、吉利支行	营业部	机关二队
第三名	峰江、清陶支行	新桥支行	蓬街、竿蓬支行	营业部



企鹅漫步



穿衣接力



双羊迎春



步调一致

“百晓三化服务”助力春耕备耕

■ 文/张玲晓 王依林



春节过后，春耕生产在即。我行依托“百晓讲堂”、“百晓走访”、“百晓送贷”等载体，以“三化”服务主动为农户春耕备耕解难题、支实招，受到了群众热烈欢迎。截至2月底，我行已发放春耕贷款1.6亿元，惠及龙头企业、家庭农场等1000多户。

“网格化服务”备春耕。

为了确保春耕生产顺利进行，我行持续深化“百晓走访”活

动，依托“百晓普惠金融手册”，将客户经理与农村指导员相结合，推行网格化服务，全面摸清农民春耕生产资金余缺。农村指导员由信贷人员、分理处主任、支行行长等人员组成，或者聘请大学生村官兼任，切实做到路桥333个村居（社区）每个村居都配备一名指导员。同时，加强与乡镇党委、政府和村委以及农资部门的联系，调查了解农业发展政策、规划和春耕整体情况，积极配合地方党政开展工作，为自身支农工作打好基础。在调研的基础上，我行确定了1.8亿元作为支持春耕备耕专项资金，并将从事规模以上枇杷、西兰花、香瓜等经济作物种植的农户列为重点扶持对象，切实满足农户信贷需求。

“精准化产品”助春耕。在调查掌握辖内农户信息基础上，我行主动开展“百晓送贷”工程，对信用状况良好的农户实行“预授信”，给予其一定的授信额度，并以“预授信”通知书形式送到农户手中，确保不误农时。同时，我行还针对农户担保难这一现状，主动提供“普惠信用贷”，只要家庭成员签订保函，即可享受最高额30万元；主动提供“普惠农链贷”，对西兰花、农业机械等产业提供产业链融资支持。金清镇下盟村西兰花种植大户梁仙明，就享受到了30万元的“普惠信用贷”。他说，西兰花3月种入，6-7月收成。30万元不仅解了他的燃眉之急，更让他高兴的是不用找担保人。

“便捷化通道”保春耕。积极开展“百晓金融讲堂”，深入宣讲金融知识，提供春耕备耕信息，解答农户业务疑问；开辟助春耕绿色通道，依托小额农贷中心，或者在柜面设立小额贷款卡发放专柜，对春耕贷款予以优先办理；推行限时办结制和首问负责制，简化办贷手续，扩大利率优惠范围，切实为农户提供方便。螺洋街道上倪村村民叶明星就是利率优惠的受益者。由于人工成本上升较快、550余亩土地租金上涨，其经营的明星粮食全程机械化生产专业合作社急需资金备春耕，我行得知情况后，给予了他120万元贷款，且年息比一般贷款可节省3万多，大大地减轻了其融资负担。

丰收普惠 缤纷好礼

■ 文/电子银行部 龚圆圆

为促进2015年“丰收普惠 e路畅通”电子银行业务精准营销活动的顺利开展，深化丰收村村通（社区通）工程，积极推进社区银行转型建设，加快电子渠道建设步伐，加大柜面业务分流力度，切实提高电子银行交易替代率，我行开展“丰收普惠、缤纷好礼”活动。

一重礼： 便民缴费有礼

3月至4月，每个便民服务点每天前5名办理缴费业务的客户即可获赠店内小礼品一份，由服务点管理人员挑选商品送给客户。缴费业务包括电费、话费（移动、联通、电信）、华数电视、华数宽带等。截止2月底，我行已安装助农POS累计244台，助农终端39台，大大方便了城乡居民的日常生活所需。

二重礼： ATM机存取款有礼

4月份，在我行附行式取款机、存取款机上办理存取款和转账业务的所有本行卡和他行卡客户，打印交易凭条，即有机会赢取精彩好礼。活动共设一、二、三等奖，客户可凭交易凭条上的中奖信息到就近营业网点兑换奖品。

三重礼： 丰收贷记卡绑定微信银行有礼

3月至9月，丰收贷记卡持卡人成功绑定浙江农信信用卡微信银行，即赠送积分商城10000积分！客户可微信搜索公众号“浙江农信信用卡”或登录浙江农信官方网站银行卡板块扫描二维码即可关注并绑定。如需了解详情，可咨询各营业网点或拨打24小时客服热线4008896596。

四重礼： 市民卡激活有礼

3月至9月，激活市民卡金融功能的客户，现场即可获赠精美礼品一份。

蓬街支行： 新设新阳分理处获百姓点赞

■文/摄 陈晨晓



岁末年初，蓬街支行新阳分理处隆重开业。经过两个多月的筹备，新阳分理处逐渐聚集了自己的人气。

多年来，蓬街支行秉承“立足三农、服务中小企业”的宗旨，与蓬街镇各村居密切合作，与各行业建立良好的伙伴关系，努力促进蓬街镇三农事业的建设，积极推动蓬街镇经济的发展，取得了蓬街镇广大群众的支持与信任。值此新阳分理处开业之际，各村居相继送来花篮表示祝贺，广大新老客户也陆续闻讯而来，行长们带客户们参观新阳分理处、讲解金融知识，热情地为客户们分发礼品，营业大厅瞬时人声鼎沸，热闹非凡！

新阳分理处面积不算太大，却布置得井井有条，划分为主任室、信贷室、洽谈室、营业大厅、自助服务区。大厅内窗明几净，宽敞明亮，温和的灯光将乳白色的磁砖映照得光亮如镜，令人心旷神怡。24小时自助服务区配备了两台存取款机、一台取款机、一台自助终端，为客户提供全天候的便捷服务；门前偌大的停车场方便了广大开车客户；低柜的设计为客户提供了贴心的服务，拉近了客户与

柜员的距离……

开业之初的新阳分理处鲜为人知，客户稀少，但是经过两个多月的宣传，新阳逐渐被周边百姓所知悉，客户越来越多，业务也越来越好。人气的聚集除了归功于上述硬件优势之外，软件的升级也是必不可少的。美国心理学家洛钦斯曾提出“首因效应”，认为第一印象作用最强，持续时间也长，比以后得到的信息对于事物整个印象产生的作用更强。为了给客户留下美好的第一印象，新阳分理处的柜员们也做出了许多努力。由于新阳分理处相对于其它网点客户较少，柜员们将“五步法”做得更到位，对待客户也更耐心，更有时间向客户营销我行的手机银行等业务，并亲自引导客户使用。闲暇时，客户们也喜欢和柜员们闲聊两句，两个月以来，许多客户已经成了柜员们的“老朋友”。

随着蓬街镇工业园区的开发，蓬街镇的经济状况蒸蒸日上。新阳分理处的开业为蓬街人民提供了生活的便利，为蓬街镇的金融市场带来了更多生机。

路南支行： 社区精准化服务走进张李村“微银行”

■文/ 徐阳

为积极推进社区银行转型建设，3月9日至13日，路南支行在张李村离行式自助银行点开展了为期五天的“开卡有奖、业务有礼”活动，以精准化服务对接百姓日常生活，着力提高电子交易替代率。

本次活动共组织人员9人，其中客户经理5人，旨在通过理财知识普及、金融常识宣讲，近距离为附近居民、市场商户提供金融咨询服务。前期，还利用横幅、海报、宣传单等方式对活动进行全方位的宣传推广，营造了良好的氛围。

活动现场，支行工作人员热情大方地向过往行人及附近居民、商户发放宣传单，并与客户面对面地进行沟通，耐心细致地为他们解疑释惑，如客户近期关

注的利率市场化、人民币反假、诈骗案件防控等等。同时，支行还从中选取了10多位客户，举办一场有针对性的微型普惠金融讲堂，为他们讲解借记卡、助农点、自助银行等功能，并现场演示手机银行及自助银行的操作，到场参加的客户以周边商户及外来务工人员为主。期间，支行共发放宣传单700份、奖品28份、小礼品近200份，办理IC卡28张，开通短信服务及ATM转账功能共56笔。

支行负责人表示，下阶段，支行还将围绕社区微型银行建设，持续推进电子银行精准营销活动，分流柜面业务，提高电子交易替代率。

新桥支行： 反假币活动走进社区

■文/摄 范春蓉



为进一步宣传普及人民币知识，新桥支行积极开展反假币宣传活动。3月11日，新桥支行在新桥镇菜市场门口，义务开展反假币宣传，提高居民的安全意识。

“有四分之一是假的啊？”“从哪里看比较容易识别？”不少围观群众挤进人群，将工作人员团团围住，讨教识别假币的方法。在与群众交流的过程中，一位卖菜的老大爷说了自己的一个亲身经历来提醒大家当心假币。他说当时没识别出百元假币来，结果只卖几元的东西，他却找给对方90多元。老人说要是当时让他掌握人民币的辨别技巧，他就不会吃这个亏了。

现金营运中心主任郑蔷薇表示，群众误收假币主要是对假币的识别不够到位，她拿出人民币耐心细致地演示了“看、摸、听、测”的识别方法，看钞票

颜色、图案、花纹等，触摸人民币纸张光洁、厚薄均匀等，听钞票抖动发出的声音，紫光检测等鉴别程序。围观的群众听后纷纷点头，说以后收钱养成时时留心的习惯，不管是金额大小的买卖，都要根据经验把收到的钱验真伪。此外，该支行还大力宣传人民银行推进的冠字号查询工作，向过往客户宣传并发放宣传资料。此次活动密切了银行与客户的关系，也帮助广大群众了解和掌握真假币特征，增强识别能力。

做百姓身边的银行

——路桥农合行十年发展纪实

在路桥这个银行竞争最为激烈的地方，银行家们不知疲倦地俯身探索着这块深藏财富与风险的土地。

历经一场场艰辛的躬身探索后，他们在日渐激烈的竞争中分层错位，开始呈现生态群落。

路桥农村合作银行是群落中的一员，它于民间的土壤中诞生，以扎根乡土的姿态，改变了一地的金融生态。

在“中国经济新常态”的语境下，路桥农合行根植于乡土的独特金融成长史，对正在谋取新机遇的银行业来说，或许是一个值得观察的样本。

历史机遇

从40亿元到175亿元存款规模，路桥农合行用了十年。

对于这家历史悠久的银行来说，10年并不算什么，然而这个十年意义不同。

2003年的8月，全国八个试点省市的农信社改革启动，浙江名列其中，并很快制定了一套雄心勃勃的发展计划。

近景目标是在经济发达、城乡一体化程度高、信用社资产规模较大、经营管理水平较高的县市，成立20家以上农村合作银行。

这一幅宏大的画卷，被认为是为原本单一的、缺乏活力的农村金融服务注入新的活力，标志着中国农村金融改革思路的重大突破。

在这样的历史机遇下，2005年3月18日，路桥区农村信用联社改制为路桥农村合作银行，成为台州首家改制的信用社。

事实上，在机遇到来之前，还被叫做信用联社的它，自身就已经有了望眼欲穿的期盼。

1994年台州撤地设市，黄岩撤市设区，第二年3月，路桥区信用联社成立。

直到1996年，信用社与农行脱钩。而这一次的“历史机遇”，消除了发展的桎梏。

作为陈旧体系中的第一尾“鲶鱼”，它的诞生，很快在商贾云集的路桥荡起一圈圈涟漪。

而今，已过十年。路桥农合行董事长金时江庆幸的是，在改革和发展、利润和责任之间，农合行闯出了一条不平凡的道路。

“西装革履”

在路桥这个民营经济之城，商业金融的一点点变化，就会让大家竖起耳朵，更何况信用联社“闹出了这么大的动静”。



从“社”到“行”，路桥农合行的变身，一度让外界认为只是换了一身打扮，变得“西装革履”。

事后证明，这是一次误解。在金时江看来，这更像是一阵春风，“它所揭开的是，一家产权明晰且初步建立起现代银行制度的股份合作制银行发展的序幕。”

在合作银行组建后，现代金融企业制度很快跟了上来，股东代表大会、董事会、监事会、高级管理层的议事制度和决策程序一一建立。

然而，在“西装革履”的戏谑之外，外人普遍的担心是“它会不会连姓也改掉”。

在众人的印象中，农信社里的人通常都是背着挎包、携带账册、算盘、现金，跋山涉水、翻山越岭，走村进户、访贫问苦。

他们忧虑：以后农合行的门会不会难进了？股份制追求利润最大化目标与支持三农的目标会不会冲突？

事实上在酝酿改革时，对于外界可能出现的忧虑，农合行自身已有了考量。“姓是不会改的。”在一批老员工的印象中，当时决策层的声音非常强烈：立足三农不动摇。

“就算从情结上来说，也不可能改掉姓。”金时江说。

也正是这样的笃定，农合行在之后的10年里，绘就了一道不同于往日的风景。

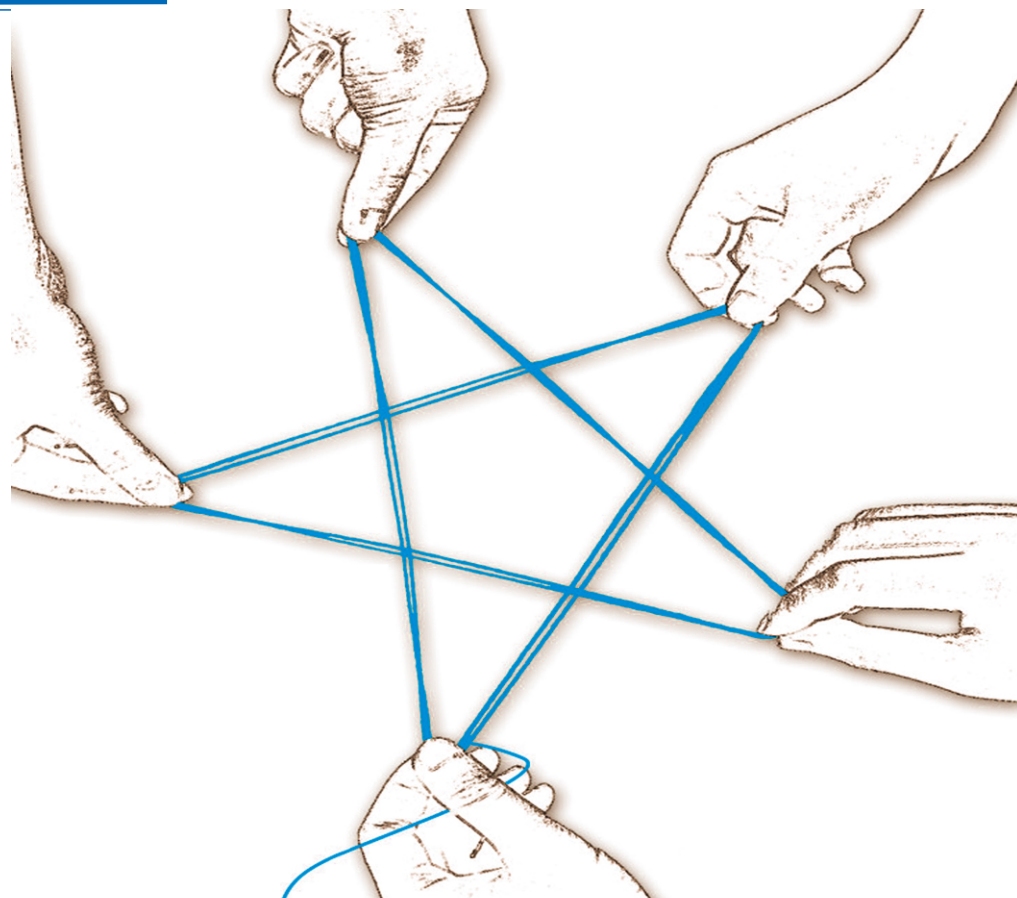
“合行的发展，从业务范围看，实现了从成立之初的对农民社员之间的生产、生活资金需求互助，到现在的服务于中小企业、个体工商户、城乡居民的多元业务大发展；从传统的存贷款业务到现在的存贷业务、国际业务、网上银行业务、中间业务、信用卡业务等多项业务齐头并进。”金时江说。

激烈的竞争下

然而，摆在眼前的困境是，商贾云集的路桥，银行业的竞争尤为激烈。

这是躲不开的现实。

路桥农合行始终抱有一个认识：银行有一个非常重要的社会责任需要履行——优化社会资源。(发表在《台州日报》3月18日头版头条，作者周伟)



打造新团队 迎接新挑战

开发区支行

团队观念的形成，是一个从单打独斗到分工协作，逐步转换的过程。最开始每一个客户经理也会因为各自资源背景的不同，形成业绩上的差距和心理上的落差。那个时候，每个人想得最多的是个人业绩的增长，探索的也是个人业务发展的方法。随着业务的逐步发展，需要共享信息资源来了解陌生客户；需要共同协作，来设点宣传；需要集思广益，来防范风险。这就带来团队之间的沟通和交流、分工与协作，才慢慢找到了团队的感觉，逐步产生了团队意识。总结团队建设经验，可以归纳为如下几点：

一、根据员工性格差异，给予不同岗位。

目前，我们支行三个团队的人员构成有着共同的特点：每个团队里都有一个人是相对任劳任怨，做事勤勤恳恳，业务办理能力强的。比如一部的卢帅，谨慎、仔细、信贷资料建立得井井有条；二部的施雨冰，工作努力认真，该加班加点的时候绝不犹豫；三部的潘俏伊，性格细腻，处理繁杂的事物能够保持耐心。每个团队也有一个人是大大咧咧，交际面广，拓展能力特别强的：比如一部的陈浩，交际面广，与客户交流自如，转介的客户源源不断；二部的余晓，进单位之前有过从商经验，接待客户也是游

刃有余，通过扫街、陌生拜访的方式，营销成功不少优质客户；三部的邱燕燕，有丰富的外贸经验，客户营销方面有着锲而不舍的精神。

因此，前面三个人分别担任了三个业务部门的对公客户经理，处理较复杂繁琐的对公业务。后面三个人，则算得上是三个部门业务拓展方面的能手，虽在岗位上没有明显的区别对待，但在平时的工作中，也会重点鼓励他们往营销方面发展。

根据性格上的差异，可以让做事相对认真仔细的，负责合同审核、业务办理等案头工作；善于言辞，交际面广的主攻业务拓展，以此明确工作职责。

二、根据客户资源差异，划分主攻行业。

一部的邱彬倩，是椒江下陈人，对下陈周边行业，尤其是缝纫机行业协会相对了解。于是她便主攻缝纫机行业协会，通过协会拓展缝纫机行业企业及其上下游企业。二部的陈钊安，拥有丰富的公务员客户资源，于是她在各企事业单位摆摊设点，推广公务员贷款。三部的陈星羽、邱燕燕分别拥有万济市菜市场和洪家装饰城的客户资源。于是他们持续在市场宣传，推广市场商户“租金贷”。

行业产业链业务做得最好的应该是二部郭啸雄，他通过兴旺、海之梦水产公司，成功拓展了渔业捕捞、冷冻船抵押贷款，已成为开发区支行船舶抵押贷款方面的小专家。通过与远洋捕捞行业的深入接触，接下来将以海产品市场为目标，进一步拓展其上下游客户。

开发区支行的目标，是培养每一位客户经理，找到自己擅长的行业，成为这个领域的专属客户经理。这样，不管什么行业的客户来到我们这里，都能找到专业的客户经理来解疑释惑。

二、团队长把握总方向，统一管理共同协作。

团队成员有着明确的分工和岗位职责后，就需要有个总揽全局的团队长。开发区支行的团队长，多为工作经验丰富的老员工。从事信贷工作多年，在辨别客户、风险防范方面有着丰富的经验。因此，由他们来带领团队，一方面可以在业务技巧和拓展能力上给予团队成员适当的指导；另一方面，也防止客户经理急功近利，过分地追求眼前效益而忽略信贷风险。

目前，在绩效考核制度中，开发区支行团队长的业绩与团队的整体效益挂钩，而不再对个人的业绩单独考核，更加鼓励了团队长从业务部门全局出发，把控好整个团队的发展方向。

因此，在开发区支行，大家能经常看到整个部门一起摆摊设点，外出营销；也能看到月底为了完成团队目标，整个部门都在拼命打电话拉存款。你能看到这个部门一起商讨发展目标，制定工作计划；更能时常听到同个部门的人在一起讨论贷后调查情况，评价风险。一个团队，有了统一的管理，有了共同的目标，就能够齐头并进，共同努力。

一个理想的团队，应该是分工明确、职责鲜明、利益相关，为了共同的目标，而团结协作的整体。开发区支行在团队建设方面，正朝着这个方向努力，也建设出了自己的特点。但离理想中的完美团队，还有一定的距离。如果要更进一步，可能还需要对不同分工的客户经理给予不同的业绩考核标准，在制度上再推一把。

强练兵 结硕果 扬新帆

新桥支行

始终高度重视会计管理工作，始终坚持锐意进取、开拓创新、求真务实的工作作风，在行领导的关心、重视和支持下，以及支行全体人员的共同努力下，会计工作成绩显著，并于2014年顺利通过会计基础工作一级单位的复验，取得了三连冠的好成绩。

一、精心组织，增强行动自居，发挥示范标杆作用。

会计工作被视为新桥支行的一项基础性工作，它对支行的经营、核算及管理等方面一直发挥着举足轻重的作用。总行领导班子十分重视支行的会计工作，定期到支行进行相关工作的指导。一级会计基础工作达标准备期间，总行领导多次与支行员工进行深入交流，了解会计工作现状及存在的进步空间。会计信息部门带头组织会计业务骨干对支行进行了两次会计基础工作达标预验收，帮助支行员工分析存在的问题，提出了支行的最大薄弱点是“监控检查和账户管理”，建议我们以这两点为核心进行重点检查。支行也成立了以叶冬飞行长为组长的领导小组，根据总行反馈的问题，深入一线岗位，督促会计工作的整改落实，亲自检验整改效果，让会计工作可以更加有效、全面地开展。

二、与时俱进，加强制度建设，提升业务规

范实效。

经济新常态下，会计工作也需要调整“新思维”应对随之而来的变数和机遇。新桥支行以“严格制度、规范操作、方便客户”为指导思想，高度重视各项规章制度的落实情况，保证支行会计管理水平的明显提高和准确执行，从而为规范业务操作奠定了扎实的基础。支行根据总行下发的规章制度，切实规范业务流程。年初，根据柜面实际工作情况，由主办会计制定员工岗位责任，并在年中根据实际情况进行修正、补充。岗位责任制的制定不仅让所有的会计事务“有岗可寻”，也使各岗位的业务处理和管理更加规范。

三、稳步提升，加强检辅工作，力促基础工作到位。

会计检查是会计反映和监督职能的具体表现形式，会计检查结果是一段时期会计工作水平的客观反映，准确掌握和正确运用会计检查结果，对后续会计工作计划及工作重点的确定具有宝贵的指引作用，由此可见，深入细致地做好会计检查工作，并适时调整会计工作重点对提高会计工作具有深远的意义。

在检查方式上，注重“全面检查”和“重点检查”的结合。在会计基础工作达标检查的前两

个月，由主办会计组织带头，协同两名三级会计主管对支行的全部网点进行一次全面性检查。在第一次检查的基础上，支行在会计检查方式上进行创新。一是在监控查看上，实行每个柜员参与，两两结队互相监督的方式。在监控查看的时间上以早、中、晚三个重要时段为抽查重点，及时记录，并要求每三天将检查结果向主办会计进行汇报。二是在第一次全面检查的基础上，以主办会计为核心对每个柜员进行任务分配，将中间业务、登记簿、查询查复、账户、抵质押物、挂失等业务分配给每个柜员进行二次复查，并规定在达标过程中哪块内容查出有问题，相关柜员承担相应责任。三是要求主办会计对检查工作起监督作用，对在监控结队监督过程中未发现问题的柜员由主办会计进行抽查，如存在问题而不进行摘录的检查人员加倍处罚。

在整改落实上，力求“突出问题”和“思想建设”到位。要求主办会计将检查发现的问题进行汇总成册，交由每位柜员阅览、签字，对出现差错的柜员进行及时提醒，并要求整改。在检查中发现，身份证核查不规范和盘库不规范成为最大的问题，针对这一情况，主办会计在柜员办理业务时，站在柜员后面进行现场督促，对办理不到位的业务进行及时整改，从源头上规范柜面人员的业务流程。支行每星期召开一次整改落实报告会，将整改落实工作具体到人，并实行积分制，在年终进行积分统计。其中对扣分最多的前两名员工进行面对面谈话，督促员工养成良好的工作习惯。

四、团结勇进，整合培训资源，营造人人争先氛围。

各项会计制度要得到有效的贯彻落实必须有一支高素质的员工队伍，2014年新桥支行在会计人员培训和管理方面主要围绕“系统组织学习”、

“查漏补缺培训”和“强化考试制度”三方面，提升员工的业务知识水平。此外，注重利用片段时间对员工进行教育辅导，比如利用晨夕会、微信群等，将重要的信息传达到每位员工。

为全面提高会计核算质量，打造一支操作规范、业务过硬的高素质会计队伍，支行以临柜服务考核活动为契机，定期对临柜人员的服务工作及业务操作流程进行检查。定期召开会计学习会，集中临柜人员进行业务技能的训练，内容包括点钞、汉字、表式，通过组织培训，不但激发了学习的热情，还提升了会计人员的综合素质。

五、奋发前进，培育核心文化，精心打造团队精神。

树立会计理念，加大技术培训力度，提高员工操作技能，通过坚持长期的技能培训和传输新思想、新观点、新理念，促使各岗位员工精操细作、严把质量关，树立责任至上的工作精神。

充分利用现有资源，各部门精心协作，上下联动，团队互助，带领员工践行协作精神，培养团队意识，优化工作氛围。注重执行，对上级的的工作精神和下发的任务目标，积极执行，主动创新，努力完成，不断增强团队凝聚力和向心力。

新桥支行拥有了一支精通业务、爱岗敬业、乐于奉献、吃苦耐劳的高素质会计队伍，为新桥支行各项会计工作的顺利开展和奠定了坚实的基础。对于新桥支行来说，危机即是机遇和挑战，我们会用更加奋进的状态积极探索解决新常态下会计工作面临的新情况、新问题，把会计工作做精、做细，拓展财务管理与服务职能，切实防范财务风险，最大限度降低成本，促进支行会计工作全面健康发展，也确保会计工作朝着更优、更强的方向前进。



螺洋支行选送： 开开电缆成长的 每一步都有合行帮扶的脚印

路桥区人大代表、路桥电线电缆协会理事长、浙江省个私协理事、路桥区青年企业家协会副会长、台州市大学生创业创新导师、浙江师范大学行知学院兼职教授……他是路桥的风云人物，他创办的企业年产值近6个亿，拥有两大制造基地、一个产品研发中心，公司产品除供应国内市场外，还远销丹麦、马来西亚、沙特、印度、刚果金等国家和地区……

走进开开电缆科技有限公司，推开董事长办公室的大门时，我们很难将眼前这位身着T恤衫，牛仔裤，一身体闲装，看不到一丝沧桑感却充满着自信而富有活力的年轻人与他头顶上的光环联系在一起。

上世纪80年代末，现任开开电缆董事长余纪炎，单枪匹马来到南昌，雇一辆破三轮，租一间兼做仓库的旅馆小客房，凭着一股坚强的毅力和天生的经商直觉，他就把回收废旧塑料生意做遍了整个南昌城。两年多下来，他赚了两万多元，这也是他的第一桶金。

一次偶然的机会，余纪炎接触到聚氯乙烯——一种专门应用于电线外壳的塑料原料，台州商人特有的“眼光”帮助他捕捉到这一线商机。1988年，余纪炎在家乡创办了电线

厂，也就是今天“开开”的前身。起初产品没名气打不开市场，他就靠产品质量取得消费者的认可。几年下来，“不足百米，少一罚十”的承诺让余纪炎的电线产品迅速在江西站稳脚跟，并逐渐占领周边市场。

2000年，对余纪炎来说是个新起点。随着全国各地供电形势的日趋紧张，电网建设如火如荼地展开，对电缆的需求量也在逐年上升。余纪炎又一次捕捉到商机——开始大规模生产低压电缆及预分支制电缆、硅橡胶电缆、尼龙护套电缆、环保电缆等高科技含量的电线电缆，并打响了“开开”品牌。

企业要发展，资金是保障，在开开的成长过程中，我们合行始终与之相伴，从最初的几百万元的单一贷款授信，到后来的两千多万元的综合授信，我行见证了开开成长的每一步。

目前开开的创新团队正着力于技术含量高的特种电缆开发，包括高温阻燃舰船用电缆、矿物绝缘柔性防火电缆等特种电缆。

无数拥有高学历、高技能的管理和技术人才加入到开开这个大家庭中，尽情挥洒着自己的青春和热血，为开开的未来开启新的宏伟篇章。



横街支行选送： “养鳖大王” 陈金法的鱼塘掘金路

路桥区中部腹地的横街镇湖头村天泗湖村，远远就能看到一个甲鱼塘，这便是“鳖王”陈金法创办的甲龟养殖基地——台州市路桥天马水产养殖专业合作社。

陈金法在当地甲鱼养殖界可谓大名鼎鼎，他开创了几个“第一”：第一批养殖甲鱼的农民，第一个引进日本鳖等优良甲龟品种，第一个引进鳊鳅优良种苗，第一个提出并付诸实践生态养殖、品牌养殖的人，甲鱼养殖规模全区第一……

48岁的陈金法是路桥区金清镇沙头村村民，早年从事过多种行业，当过木匠，造过家具。1991年，他开始涉足淡水鱼养殖行业，承包了横街镇墙下陶村水库，创办了一个小型淡水鱼养殖场。当时正值淡水鱼市场的上升时期，陈金法凭着勤奋好学、脑袋灵活、稳扎稳打，很快赚到了“第一桶金”。风顺顺水几年养殖后，1996年，他提着那桶金，正式踏入甲鱼养殖行业，从此与养殖甲鱼结下了不解之缘。

最初梦想开始的地方在陈金法自己的老家沙头村，从1亩鱼塘增到4亩，当年的甲鱼鱼苗相比当时市值比较高，大概在1000元一只，初生牛犊不怕虎，初入此行业陈金法就把养殖规模定在2000只，直至10000只，但创业之路并不是一帆风顺的，养殖过程中逃脱的甲鱼苗和场地建设的投入让陈金法在起步初期亏损10余万，第一桶金

不断耗尽。

痛定思痛，陈金法吸取失败教训，总结嫁接自己所熟悉的淡水鱼养殖行业，走特色化、生态化、规模化、专业化养殖之路。根据几年的甲鱼养殖经验，他认为中华甲鱼价格一路走低，市场不景气，跟甲鱼品种有很大的关系。他先后尝试了本地江南花鳖（本地鳖）、江西中华鳖，台湾鳖、最后锁定在了日本鳖。由于市场潜力大，具有生长速度快、产蛋量高、消费者喜爱等特点，养殖日本品系甲鱼有广阔的发展前景。

同时，我行也关注到了这位尚处困境，胸怀理想的奋斗者。2009年，陈金法多方筹资，选址在了三面环山，能够引进横街凤凰山山水的湖头村养殖基地，在我行普惠金融的帮助下，建起了面积25亩的甲鱼生态养殖基地，开始了新的养殖创业之路。凭借着十多年来的养殖经验和技能，以及大力推广绿色生态养殖模式，他养殖的“天深湖”甲鱼鳖体扁平，胶原蛋白多，口感好，深受沿海经济发达地区消费者的喜爱，产品供不应求。在我行的资金支持下，陈金法目前养殖基地初具规模，拥有甲鱼达5万余只，年产值达200余万元。

现在，他心中又谋划了一个事业发展计划：增大棚，增规模，增产量，提质量，真正成为全区更大的甲鱼养殖的“龙头老大”。

柜员该如何营销

■ 文/路桥支行 应小燕

3月9日下午，我行召开了2015年度工作会议。我是第一次参加这样全行性的工作会议，对我行的各项工作有了不同层次的认识。此次与会，让我深刻地认识到全行转型升级的迫切性，同时也意识到，我们一线工作人员，对自身岗位的认识太过单一。

作为一名柜员，我面对的客户群体还是很单一的，所以想得也很单一，特别是在业务逐渐上手后，很多服务动作已经变成习惯，都不需要多想，这不是一件坏事，好的习惯坚持下去就变成一种好的品格。但是，最近我在观察别的柜员在办理业务时，发现了一个问题，她们的临柜五步法都很标准，但是与客户的沟通却很有限，除了一些客户要办理的业务，我们的柜员好像没有形成营销的概念，特别是当有些客户十分有兴趣地问起我行最近有什么适合的金融产品时，柜员的反映不一，有些是不太清楚，有些是简单回答，当然也有柜员是极力营销的，表现得热情而专业。我一直认为，产品营销的主战场应该是营业大厅，大堂经理应该成为营销的主力，我们柜员更应该成为其中的一员。在办理业务时，我们与客户的接触时间最长，客户对我们专业的信任度也是最大，如果能够适当地营销，实则是双赢的结果。关键还是缺少主动的意识，以及改变的心态，而这，也是我们柜员今后一段时间需要加强学习和适应的。跳出岗位看岗位，才能找到继续成长的突破口，当然，突破是需要时间和坚持的，我们要做的就是接受好的改变，并不断强大自我的力量。

聆听2015年全行的发展目标，我在思索自己的2015的工作计划是什么。站在转型升级的节点上，我行各方面都在“提档升级”，作为其中的一员，我们如何紧跟合行的脚步，提升自己，并以一己之力，搭手推进合行更为稳健的发展？这个命题需要一直思考下去。



金融知识消费者权益日

每年的3月15日是“国际消费者权益保护日”，由国际消费者联盟组织于1983年确定，目的在于扩大消费者权益保护的宣传，使之在世界范围内得到重视，以促进各国和地区消费者组织之间的合作与交往，在国际范围内更好地保护消费者权益。

1.新消法第七条规定消费者享有“安全权”

消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。

2.新消法第八条规定消费者享有“知悉权”

消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。

3.新消法第九条规定消费者享有“选择权”

消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。消费者在自主选择商品或者服务时；有权进行比较、鉴别和挑选。

4.新消法第十条规定消费者享有“公平交易权”

消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。

5.新消法第十一条规定消费者享有“索赔权”

消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。



6.新消法第十三条规定消费者享有“受教育权”

消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。消费者应当努力掌握所需商品或者服务的知识和使用技能，正确使用商品，提高自我保护意识。



7.新消法第十四条规定消费者享有“受尊重权”

消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利，享有个人信息依法得到保护的权利。



8.新消法规定的消费权益争议的解决途径

新消法第三十九条规定，消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过下列途径解决：与经营者协商和解；请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；向有关行政部门投诉；根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；向人民法院提起诉讼。



9.发生纠纷时，可以通过哪些途径解决？


消费者与金融机构发生纠纷时，可以通过以下途径解决：与该金融机构协商解决；向该金融机构或其上级机构投诉；请求依法设立的第三方机构调解；向该金融机构的监管部门投诉；根据与该金融机构达成的仲裁协议提请仲裁；向人民法院提起诉讼。



10.金融消费者如何进行投诉？

金融消费者与金融机构产生消费争议时，原则上先向金融机构进行投诉，金融机构对投诉不予受理或在一定期限内不予处理，或金融消费者对金融机构处理结果不满意的，金融消费者可以向金融机构所在地的监管部门进行投诉。金融消费者投诉中举报金融机构违反有关法律、法规、规章等规定的，金融消费者可以直接向金融机构所在地的监管部门进行投诉。





2014年度荣誉榜

▶ 在各级党委政府评比中，我行获得的主要荣誉

- 浙江省金融机构支农支小优秀单位
- 浙江省先进团委
- 台州市慈善突出贡献奖
- 台州市对台工作先进单位
- 路桥区纳税杰出企业
- 路桥区巾帼建功示范单位
- 路桥区先进基层党组织——机关党支部
- 路桥区宣传思想文化工作先进集体
- 路桥区青年文明号
- 路桥区“合作银行杯”“岗位建功 共创两美”“巾帼文明岗”竞赛活动省级组一等奖——营业部

▶ 在省、市银行系统的考核评比中，我行获得的主要荣誉

- 浙江农信系统十强农村银行
- 浙江农信系统百强基层党支部——机关党支部
- 浙江农信系统信息宣传工作先进集体
- 浙江农信系统文明规范服务示范单位——开发区支行
- 台州银行业小微企业金融服务先进单位
- 台州银行业小微企业金融服务十佳信贷产品——路桥农村合作银行普惠信用贷
- 银行业金融机构新闻信息工作先进单位
- 台州农信系统“2014’走千家、访万户、共成长”——农信普惠促发展劳动竞赛活动综合考核一等奖
- 台州农信系统信息宣传工作先进集体
- 台州农信系统“二十强支行”——蓬街支行、开发区支行
- 台州农信系统“进步最快支行”——路桥支行、金清支行
- 台州农信系统文明规范服务示范单位——清陶支行、螺洋支行



2014年度荣誉榜

个人方面

浙江农信系统优秀领导干部——金时江

浙江农信系统信息宣传工作先进个人——张玲晓

浙江农信系统“百名党员之星”——黄飞霞

浙江农信系统第一届职工书画摄影比赛绘画类三等奖——杨艺臻

台州市第七届拔尖人才——金时江

台州市对台工作先进个人——金时江

台州银行业小微企业金融服务“十佳服务之星”——蔡亮珠

台州银行业金融机构新闻信息工作先进个人——李挺

台州农信系统信息宣传工作优秀通讯员——张玲晓

台州农信系统信息宣传工作积极通讯员——李挺

台州农信系统优秀会计检辅导员——封琼岚、管雪琴

台州农信系统会计工作特殊贡献奖——赵金莹

台州农信系统“丰收普惠 e路畅通”电子银行业务精准营销活动一马当先最赞个人——梁茜、梁丽君、王琪

台州农信系统“清不良 提质量”不良贷款专项清收“百日攻坚”活动先进个人——邵勇、陈敏

台州农信青年论坛“最佳思辨奖”——林娜

台州市外汇银行国际收支统计申报业务竞赛先进个人——管艳雯

路桥区新农村建设先进个人——陈学军

路桥区优秀党组织书记——陈学军

路桥区优秀共产党员——梁冬方

路桥区宣传思想文化工作先进工作者——张玲晓

路桥区“节能低碳”公共自行车慢车骑行比赛一等奖——梁燕

March

3月份

大事记



3日至6日，金时江董事长参加台州市路桥区第四届人民代表大会第四次会议。

3月5日，我行被省农信联社、省金融办推荐为全省金融机构改革创新试点单位，列入全省金融系统考核评价单位。

3月9日，我行在路桥区会展中心召开2015年度工作会议。

3月9日至11日，李友增副行长、科技支持中心主任徐海涌参加省农信联社举办的科技信息管理培训班。

3月19日，由我行承办的2015年名家讲堂之“投融资改革和金融创新”报告会在区会展中心举办，特邀独立经济学家、中国人民大学产业政策与企业创新研究中心主任、中央电视台财经频道评论员马光远作主题讲座。区四套班子、各镇（街道）党政主要负责人及区级机关单位主要负责人，人民银行台州市中心支行、台州银监分局及省农信联社台州办事处相关领导，我行班子、中层干部及网点负责人等共500余人参加。

3月20日，陈庆华监事长参加路桥区委召开的党建工作会议。

同日，李友增副行长、计划财务部总经理吴黎辉、会计信息部总经理郑丹萍参加台州办事处召开的台州农信2015年度财务会计工作会议。

3月24日，浙江省金融办发展处处长许奇挺一行到我行调研指导金融“支农支小”工作。

3月25至27日，陈学军副行长、零售业务部李狄、电子银行部蔡宁宁参加省农信联社举办的2015年银行卡、电子银行业务工作会议及相关业务培训。

3月26日，金时江董事长、零售业务部总经理林佳赴台州银监分局参加全市银行业2015年小微企业金融服务推进暨先进表彰大会。

同日下午，金时江董事长、风险管理部总经理黄普忠参加台州银监分局召开的2015年农村中小金融机构监管工作会议。

3月30日，金时江董事长、梁祚林行长、陈学军副行长参加台州办事处在我行召开的城区行业务发展座谈会。

3月31日，陈学军副行长参加人民银行台州市中心支行召开的全市存款保险制度工作电视电话会议。

ATM不识“假卡” 银行是否担责？



案情介绍：

2007年10月19日，段某在某银行开设活期储蓄存折，并同时办理了一张该行储蓄卡，段某为存折和储蓄卡设定了密码。2008年6月9日下午16时，段某所属账户内的存款在ATM机上被他人异地分十次支取19500元，段某即向公安机关报案。段某账户内的存款在没有任何过错的情况下被他人盗取，由此造成的损失要求银行赔偿，诉至法院。

案件焦点

在本案中，段某在银行办理了存折及储蓄卡，便与银行建立了储蓄合同关系，银行有保证段某储蓄卡内存款安全的义务。

ATM机上取款必须满足两个条件：持有储蓄卡和使用正确的密码，本案段某的存款被他人异地银行的ATM机上取走，ATM机未能识别出冒领人所持的储蓄卡是假卡而向其付款。

银行设置ATM机节省了人力投入和交易成本，提高了工作效率和市场竞争能力，就应当通过技术投资和硬件改造来加强风险防范，确保储户的存款安全。ATM机不但要能辨别密码，更要能辨别储蓄卡的真伪，在ATM机上被取款权利人以外的第三人恶意盗取、支取、转账等行为发生，说明了银行的ATM机不能达到维护储户存款安全的目的，由此产生的交易风险，应当由被告银行承担，同时银行也未尽到采取安全措施防范风险的义务，理应在民事法调整的范畴内对原告段某承担赔偿责任。

案件分析

私人密码的保护作用带有局限性

只要客观上在电子化银行交易中使用了私人密码，如无免责事由，则视为交易者本人使用私人密码从事了交易行为，本人对此交易应承担相应的责任。

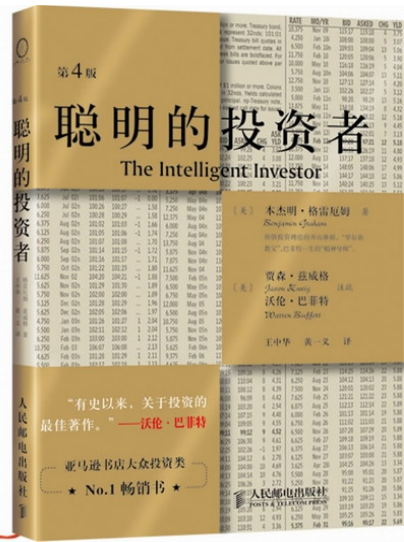
但私人密码使用推定为本人使用有一个成立的前提，就是“现有技术完全可以做到其安全性超过传统交易方式”，在目前ATM机安全性不高的情形下，“私人密码使用即为本人行为原则”的适用应当受到一定的限制。银行不能仅因为取款输入的密码正确，就推定储户支取。

小编推荐

《聪明的投资者》

作者：本杰明·格雷厄姆
出版社：人民邮电出版社
译者：王中华 / 黄一义
出版年：2010-8

本杰明格雷厄姆（Benjamin Graham, 1894~1976年）美国经济学家和投资思想家，投资大师，“现代证券分析之父”，价值投资理论奠基人。著有《证券分析》（1934年）和《聪明的投资者》（1949年），这两本书被公认为“划时代的、里程碑式的投资圣经”，至今仍极为畅销。作为一代宗师，他的证券分析学说和思想在投资领域产生了极为巨大的震动，影响了几乎三代重要的投资者。其中也包括“股神”沃伦·巴菲特。



书评

一提起股市，人们自然会想到“股神”沃伦·巴菲特。然而，许多人并不知道，巴菲特的投资理念主要来自他的一位老师——本杰明·格雷厄姆。巴菲特曾经说过：在我的血管里，百分之八十流淌的是格雷厄姆的血液。

实际上，作为价值投资理论的开山鼻祖，格雷厄姆对于价值投资的理解以及投资安全性的分析策略，影响了包括内夫、卡恩以及艾维拉德等在内的整整三代华尔街基金经理人。

按照劳伦斯·科明汉姆的划分，世界上存在五种投资模式：第一种是价值投资，依靠对公司财务分析寻找市场价格低于其内在价值的股票。以格雷厄姆、巴菲特为代表。第二种是增长投资，投资者寻找那些经营收益能够保证公司内在价值迅速增长的公司，以菲利普·费舍尔和彼得·林奇为代表。第三种是指数投资，通过购买股票来复制市场指数，以约翰·伯格为主。第四种是技术投资，采用各种图表来收集市场的行为，为此来显示投资者预期是上升还是下降，市场趋势如何，以威廉·奥尼尔为代表。第五种是组合投资，试图建立一个多元化的投资组合来管控风险，这种策略始于普林斯顿大学教授伯顿·莫卡卡的《华尔街漫步》。

其中，科明汉姆将技术分析划入了投资模式的一种：技术投资派。他认为技术投资人士并不关心价值，只关心价格。但显然威廉·奥尼尔不仅仅关心价格，他很强调基本面的分析。

实际上技术分析分支出两个不同的流派，一个是基本不关心企业基本面问题，一个是试图将两者结合起来，后者更派生出所谓的“动力交易”。

科明汉姆认为价值投资是一种思维方式，其特征是习惯性的将股票价格与背后公司业务的价值联系起来。价值投资与所谓增长投资之间根本不存在天然的差异，两者是密不可分的整体。

价值投资在1929年之前已经得到很多投资者的实践了，但在此之前，世界股市的主流还是投机，投资者甚少对公司价值和股票价格之间的联系感兴趣。价值投资真正的确立就是格雷厄姆主要著作：《聪明的投资者》和《证券分析》。其中前者是投资策略描述，后者是具体技术实现。因此，对于投资者而言，第一本的重要性可想而知。另外两个基石，一个是约翰·威廉姆斯的企业价值评估理论，一个是菲利普·费舍尔发现的成长股理念。