

丰收卡·支付宝卡通

网购好轻松 快乐大丰收



路桥农村合作银行
LUQIAO RURAL COOPERATIVE BANK

路桥合作金融

2015/ 8
总第303期



路桥农村合作银行
LUQIAO RURAL COOPERATIVE BANK

LUQIAO COOPERATIVE FINANCIAL

内部刊物 注意保存



省农信联社理事长姚世新到我行调研社区银行建设

本期导读

- 浙江农信社区银行试点建设经验交流会在我行召开
- 我行在路桥区防范金融风险法律知识竞赛中摘得桂冠
- 我行首期同业存单发行获“秒杀”
- “微贷本土化”引领大众创业
- 合规，让服务更放心
- 写给海峡对岸 我的兄弟姐妹们
- 老兵不老 记忆永存



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 P01-03

省农信联社理事长姚世新到我行调研社区银行建设
浙江农信社区银行试点建设经验交流会在我行召开
我行在路桥区防范金融风险法律知识竞赛中摘得桂冠
我行员工方媛荣获浙江农信“明星大堂经理”称号

2 合行动态 P04-09

我行首期同业存单发行获“秒杀”
蓬街支行：开展精准营销学习动员会
新桥支行：送金融知识进村居
清陶支行：村民活动中心成了“第二柜台”
金清支行：普惠金融送大礼 连番好运带回家
新城分理处：走进市场开展“送清凉、大抽奖”活动
桐屿支行：紧跟时代潮流，推出网上放（还）贷
新安支行：冠字号码可查询，法律纠纷轻松“了”
长浦支行：ATM机会取出假币吗？
路桥支行：重走红色之路

3 业务探讨 P10-11

“三必法”做实进村入户大走访
“微贷本土化”引领大众创业



4 专题策划 P12-16

让合规文化落地开花
合规，让服务更放心
我眼中的合规
请贴好“合规”这张“护身符”
人人合规 事事合规
合规操作在我心

5 珠玑集锦 P17-27

写给海峡对岸 我的兄弟姐妹们
在大堂里的半年光阴
建设客户心中的温情银行
身为柜员
衡量工资差距的尺子
老兵不老 记忆永存
他们为什么不让座
别有一番滋味在“月饼”
他冒领存款犯法了吗
小编推荐：《从0到1》

6 八月份大事记 P28

省农信联社理事长姚世新 到我行调研社区银行建设工作

文/摄 办公室 李挺



8月12日，省农信联社党委书记、理事长姚世新一行到我行新桥支行调研指导社区银行建设，并实地走访了“丰收e家”，我行董事长金时江、行长梁祚林等陪同调研。

姚世新理事长详细了解新桥支行在社区银行转型建设过程中积累的好经验好做法，并对社区银行下一步的落地工作提出具体要求。他指出，社区银行建设首先要认真筛选营销目标，深耕农村市场，要做小、做散、做优，对接社区生态链，打造特色社区银行攻略；其次抓好组织与推动工作，调动广大员工的工作积极性，破解发展难题；最后落实营销职责促社区银行转型，通过人人有事干，进行定向营销，扎实推进金融知识进社区。

期间，姚世新理事长视察了新桥支行营业大厅，在客户体验区体验了“丰收购”的操作流程，并详细了解了支行客户经理“移动办公”系统运行情况。随后实地走访了我行首家社区金融便利店——泉井村“丰收e家”，对我行积极探索服务模式，提升社区银行内涵，支持电商产业发展的主动作为表示肯定，希望我行继续为浙江农信普惠精神和社区银行转型工作的落地生根添砖加瓦。



浙江农信社区银行试点建设经验交流会在 在我行召开

文/摄 办公室 李挺



8月28日至29日，浙江农信社区银行试点建设经验现场交流会在我行召开。省农信联社发展规划处处长林梅凤，财务会计处副处长杨明出席会议并发表讲话，部署下一阶段社区银行转型建设工作的重点。台州办事处主任崔全利、副主任王先德等参加会议。

交流会上，作为全省农信系统社区银行转型建设27家省级试点单位，路桥、慈溪、鄞州、临海、玉环等行社先后分享本行在社区银行试点建设的探索实践、特色工作及所遇困惑。我行重在构建网格体系，推行精准营销，创新产品渠道，以融入式服务为抓手，辐射探索“低成本、可复制、易推广”的社区普惠模式；慈溪农商行积极尝试社区银行转型建设创新举措，以跨界服务拓展获客渠道，丰富社区金融产品和服务体系，巩固银政农企合作平台；鄞州农商行走差异化竞争之路，建立多种社区银行转型模式，探索建立了专业型、综合型、合作型、便民型四种社区银行模式；临海农商行着手推进整体社区银行转型，倡导“五大优化”，开展“十大行动”，具体细化为66项工作，全力加快转型升级；玉环农商行做实市民卡项目，围绕智慧生活、智慧管家、智慧医疗、智慧交通、智慧校园等五个“智慧”，不断开发完善市民卡业务功能。

听取汇报后，林梅凤处长对台州农信社区银行试点建设工作的创新给予了高度评价，他指出，下一阶段，省农信联社将召开社区银行转型建设推进会，期间各试点行社要突出本行亮点工作，结合试点、结合科技、结合自身实际工作进行重点突破，实现社区银行从“形似”到“神似”的真正蜕变。

29日上午，调研组一行在台州办事处主任崔全利、我行董事长金时江的陪同下，实地走访了我行首家“丰收e家”及社区银行转型建设的标杆支行——新桥支行。其中，新桥支行在做实社区银行转型建设过程中，提出的“社区管理网络化、客户分层精细化、业务营销精准化”的实施理念，获得调研组的一致好评。

我行在路桥区防范金融风险法律知识竞赛中摘得桂冠

文/风险管理部 周亦舒

8月18日晚，由路桥区人民法院主办的路桥区防范金融风险法律知识竞赛落下帷幕。经过激烈的网络票选和现场答题两个环节的比拼，我行团队突出重围，最终斩获团体第一名和最佳个人表现奖两大殊荣。

为了进一步加强防范金融风险法律知识教育，强化金融风险意识，营造防范金融风险的良好氛围，路桥区人民法院组织了路桥区防范金融风险法律知识竞赛。本次知识竞赛共有6支银行队伍参赛，我行派出了由风险管理部总经理助理王斌懿带队，风险管理部周亦舒、审计部王倩倩、螺洋支行蔡洁琼组成的四人团队参赛。

长期的知识积累加上一周的集训，我行参赛团队表现抢眼，在8月18日晚的主竞赛单元独领风骚，在不失一题的情况下完成必答题、抢答题、风险题三个环节的答题，现场砍下195分的高分。加上网络宣传投票环节斩获的15分加分，最终我行以总分210分摘取团体第一名的桂冠。螺洋支行蔡洁琼更是以抢答环节的出色表现拿下最佳个人表现奖。



我行员工方媛荣获浙江农信“明星大堂经理”称号

文/摄 办公室 李挺

浙江农信2015年文明规范服务“明星大堂经理”评选结果日前揭晓，我行员工方媛被评为“明星大堂经理”，成为全省农信系统十佳大堂经理之一。

此次评选活动于7月份正式启动，在各行社和办事处审核推荐的基础上，通过省农信联社组织的笔试、面试、微信投票等综合评测，我行路桥支行营业部大堂经理方媛从众多参选人员中脱颖而出，荣获“明星大堂经理”称号。

方媛是我行优质文明服务成果的优秀代表，她曾连续6个季度被评为全行“服务之星”。

入职以来，无论是在三尺柜台，还是在大堂岗位，方媛都以优良的金融服务、突出的业务绩效，赢得了广大客户和身边同事的广泛赞誉，在平凡的工作中做出了不平凡的业绩。



我行首期同业存单发行获“秒杀”

文/公司业务部 陈佳希

我行成为台州地区首家发行同业存单的农村金融机构。8月12日，我行首期同业存单在全国银行间市场成功发行，本期同业存单发行规模3亿，期限1个月，参考收益率3.01%，一经发售，就被投资人集体“秒杀”，不到一分钟时间，被5家机构足额认购。之后还有多家机构因未能成功申购而深表遗憾。

我行于今年6月份通过了人行的合格审慎评估，成为市场利率定价自律机制基础成员，获同业存单发行资格。经过可行性分析、主体信用评级、上清所开户、发行计划备案、信息披露、投资人联系、资金投向安排等一系列前期工作，终于在8月12日这一天，我行同业存单在全国银行间市场闪亮登场。

所谓同业存单，是指存款类金融机构法人在全国银行间市场上发行的记账式定期存款凭证。这是人民银行为进一步推动存款利率市场化而推行的一种货币市场工具。同业存单完全由发行机构自主确定发行金额、期限和利率。

本次同业存单的成功发行，标志着我行向利率市场化迈出了实质性的一步。它大大拓宽了我行的融资渠道，全面提升了我行的市场知名度，并为我行在不久的将来发行大额存单积累了宝贵的经验。



开展精准营销学习动员会

文/徐海萍

为有效开展全行电子银行“冲刺三季度”专项活动，8月14日，蓬街支行组织全体客户经理在支行会议室召开“丰收普惠 e路畅通”电子银行业务精准营销活动考核办法的学习会。

会议邀请了零售业务部副总经理李狄就活动办法为大家作详细说明。会上，李狄将精准营销活动的每一项指标的定义、考核方式、考核点进行了具体讲解，使支行客户经理对活动的考核情况有了全面认识，也对接下来的活动开展有了明确的切入点。

会上，支行行长梁东方强调，支行客户经理要充分认识到电子银行交易替代的必然性以及助推员工结构优化上的重要性，要高度重视三季度电子银行业务的营销活动，积极落实提高电子银行利用率。同时，会议就支行今后如何开展精准营销活动进行了深入探讨，每位客户经理就自身认知进行了总结发言。

新桥支行

送金融知识进村居

文/范春蓉



“小姑娘，你们有利率5.7%的定期存款？”

“是的，阿婆，我们这款产品叫‘定本利’，存满一年算一年，存满两年算两年，存足五年利率按5.7%算。”

“这么好，给我办一下。”

近日，来新桥支行办理“定本利”存款的客户不断增多，像这位阿婆一样，她也是慕“定本利”产品的名而来。自打造社区银行以来，支行加大了进村居的宣传力度，常常在黄昏趁村民在家之际，带着宣传资料，上门为他们办理业务，主要包

括“定本利”、理财产品、各类贷款卡的宣传，以及手机银行、微信银行等电子业务推广及办理。此次活动，仅前七份村支行就接待了200多人次。

此外，支行注重加强厅堂营销，无论是柜员还是客户经理，都要主动向客户推荐适合他们的金融产品，即使客户暂时不需要，工作人员也要记录客户基本信息，以便更好地维护客户。

面向“三农”，服务“三农”，用多样化产品满足客户，以优质的服务吸引客户，让客户足不出户就能享受到高效、便捷的金融服务。

清陶支行

村民活动中心成了“第二柜台”

文/陶卧龙



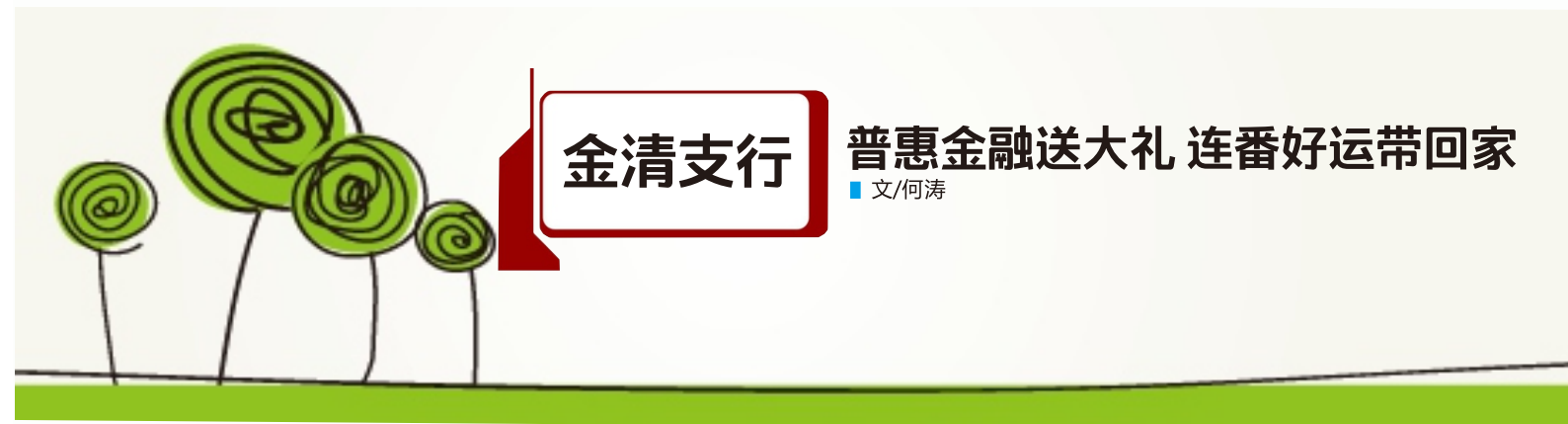
“办理水电费签约啦，办理水电费签约啦！”8月18日晚，清陶支行将业务办理柜台移到峰江街道下陶村村民活动中心，现场为村民办理水电费签约业务，并成功完成52户村民的签约业务。

由于村民白天外出务工，只有傍晚才有时间，清陶支行的员工便常常放弃自己下班的休息时间，在村民中心开展现场业务办理活动。有时是金融讲堂，有时是新产品宣传，有时则是根据村民的需求，集中办理生活缴费等业务。活动一经推出，就受到了附近村民的一致好评，活动中心也成了清陶支行的“第二柜台”。

金清支行

普惠金融送大礼 连番好运带回家

文/何涛



农合行，因农而生，为农而兴。因为传统的金融服务无法覆盖低收入人群和小微企业，于是我们农信儿女走出办公室、走进基层、深入农村，挨家挨户地去走访农户、个体户和小微企业，让更多的人享受到金融服务；因为固定的营业场所难以触及方方面面，于是我们将便民服务终端安装进每一个村庄，让村民在家门口就可以享受到便利的金融服务。

普惠金融一直是金清支行从未懈怠过的一项工作，我们的“小分队”定期深入每一个村庄给村民们送去实惠和便利。8月13日一大早，我们就提上自助终端，搬来音响，扛起广告牌，拎上好几箱的礼品驱车前往金清镇剑门港村的助农点。车还没停稳，就看到热情的村民们拿着我们合行的“小红本”和“小绿卡”已经排起了长长的队伍。

合行百姓一家亲，在村民们七手八脚的帮忙下，设备礼品很快就位。我们台州的大明星王信友拿着麦克风，拉开了这次普惠金融下乡的序幕。

“剑门港的乡亲们，你们好！今天我们路桥农村合作银行为你们送来一份大礼！只要你带上我行的一本通或丰收卡到助农pos机上办理一笔业务就可以获得一次抽奖机会！没有存折没有卡？没关系，我们现场就可以办！路桥农村合作银行丰收卡，唯一免收费的银行卡！免卡费、免年费、免短信费、免手续费、跨行取现转账全免费！你还在等什么，今天我们为大家准备了丰厚的礼品，有美的电饭煲，有无烟锅，有青花瓷套碗，有电水壶等生活用品，让我们一起期待这些礼品都花落谁家！”

伴着习习海风，我们的活动进行得有条不紊。剑门港的村民兴致盎然，接二连三地赢走了大奖。我们的客户经理则耐心地帮村民在助农pos机上办理业务；我们的柜员积极地向村民营销着存折换卡和电子银行。经过一个上午，支行圆满结束了此次的普惠金融下乡活动。

信息化时代的到来成为我们一直坚持做好普惠金融的动力所在。我们相信，有付出就有回报，存折换卡、电子银行和助农pos机的推广势必会提升我行的电子替代率，为柜台分流减压。相信在不久的将来，电子银行的普及会让我们合行的业务发展有一个质的飞跃。

我们这一路留下的深深浅浅脚印，是农信儿女的普惠之行。我们流下的每一滴汗水都是为了三农的立足与壮大，我们淌过的每一脚泥水都是为了三农的繁荣与发展。“普惠精神”早已深深扎根在每一位农信儿女的心中，在每一个岗位上开花结果。

新城分理处

走进市场开展“送清凉、大抽奖”活动

■文/陈豪璐

7月30号，路桥东南副食品市场的大门口人声鼎沸，人头攒动，新城分理处在这里开展夏日“送清凉、大抽奖”活动。

活动主要向市场客户推广和宣传小额贷款卡、创业卡、定本利等产品，并为他们提供现场办理开卡业务。炎炎夏日丝毫不影响小微贷款中心客户经理的激情与热情，活动现场效果明显，当天总共开了45张丰收卡，其中21张丰收小额贷款卡，24张丰收借记卡。更重要的是，使市场客户对我行的金融产品和业务有了更深入的了解。

为使此次活动达到预期效果，小微贷款中心的客户经理对副食品市场进行了深入走访，对有意向的市场客户发放预授信卡片，并告知活动时间和地点。与市场相关工作人员进行联系沟通，确定每个事项，对活动用品进行了详细商谈。在活动的前一天，将宣传资料以及礼品购置到位。

活动当天，就有不少客户准时到宣传摆摊点。此外，由于市场的广播陆续在播放我行的产品介绍，不少客户也闻声前来。“你们银行现在都可以移动办公了，让我们这些成天在市场里做生意的人方便不少。”听到客户对活动的赞同，客户经理的工作劲就更足了，一边解答客户的相关金融问题，一边愉快地跟客户话家常聊生活，气氛融洽。现场还贴心地准备了消暑水果和饮料，进一步提升了客户在办理业务时的良好体验感。

桐屿支行

紧跟时代潮流，推出网上放（还）贷

■文/王旭一

近年来，网上支付、网上转账的电子银行模式已经渗入到现代人的生活中，并且盛行趋势明显。为了紧跟时代发展，更有效地迎合市场需求，我行推出了网上银行放（还）贷业务，桐屿支行率先施行。

自7月份开始，推广工作已经在桐屿支行如火如荼地展开。前期总行对大堂经理开展了重点培训，希望通过大堂经理的引导，对客户进行业务宣传及分流。

从开展情况来看，年轻客户大部分比较认同网上放（还）贷业务，稍加指导就能进行熟练操作。此项业务尤其受到了在外地经商的小额贷款卡客户的欢迎，他们普遍反映网上银行新增的此项功能十分人性化，解决了他们在贷款到期后来回奔波的难题。

截止8月底，桐屿支行的网上银行放（还）贷业务覆盖率已从月初的68%升至82%。

新安支行

冠字号码可查询，法律纠纷轻松“了”

■文/陈梦洁

7月27日下午2时许，一位大爷带着女儿来新安支行柜面“讨说法”，声称自己22日在3号柜面取了3000元现金，随后用其中一张钱去买菜时被发现是假钞。柜组长赶紧核实情况，翻看监控，柜员将3000元从钱箱中取出，正反面过点钞机点验均为正常。随后又联系点钞机公司，取出那台点钞机里的芯片，导出22日的数据，均无与这张假钞匹配的冠字号码。大爷女儿仍然有所怀疑，拿出剩余的100元，冠字号码全部匹配，这才心服口服，无奈离去。

每张人民币纸币的正面左下角，都印有一串由字母和数字组成的号码，称为冠字号码。每张纸币的冠字号码都是唯一的，所以冠字号码相当于人民币的“身份证号码”。纸币冠字号码追踪可实现钞票真伪识别、钞票来源定位、恶意交易主动防御等功能。根据央行要求，银行必须在2013年底实现ATM机付出的100元面额人民币冠字号码可查询；2014年年底，存取款循环一体机付出的100元面额人民币冠字号码可查询；2015年年底，银行业金融机构柜台付出的100元面额人民币冠字号码可查询。我行现使用的都是必须具备9种以上鉴别能力及鉴别技术的A类点验钞机，无论是ATM机还是柜台的钞券纸币冠字号码会自动存储，录入系统可查询。

长浦支行

ATM会取出假币吗？

■文/陈林

8月5日上午，一位女客户慌慌张张地跑到长浦支行营业大厅，拿出一张纸钞，说她在我的ATM机上取出了这张假钞。大堂经理随即了解了事情的全部过程，并将情况反馈给柜组长。

女客户曾于7月28日在支行的存钱款机上取过钱，直到今天买菜的时候才发现是一张假钞，女客户认为这张假钞就是在我行ATM机中取出的，于是便急忙跑来，不仅想讨个说法，同时也想知道银行的ATM机是不是会取出假钞。虽然支行的工作人员一再地解释说，经过总行清分和ATM智能识别这两道“关卡”，客户是不可能取到假钞的，但是这位女客户不相信，坚决认为这张假钞就是在支行的ATM机上取出的。

因为直接关系到客户对我行的信任问题，支行行长随即拨打了ATM维修人员电话，让他把机器冠字流水拉出来看下，经过一中午的努力，从机器里拷贝了当时所有的人民币冠字流水单，没有一个冠字号码和假钞的冠字号码是一样的。但是女客户还是认为这不足以构成证据，最后在公安人员的一番沟通下，女客户才情绪稍微稳定一些，松口说有可能是钱包被家里人翻动过或者在买卖过程中被人调包了。支行工作人员也一再向这位客户解释，每张纸币都是有“身份证号码”的，就是冠字号码，可以实现纸币的真伪识别和来源定位，希望客户放心。

路桥支行

重走红色之路

文/应小燕

历史怎么被铭记都不为过，当我们越靠近历史，就越能重新审视自身。“桐坑星火红一片，红旗不倒十一年；党群团结力量大，推翻三山见太阳。”8月15日，路桥支行党支部来到桐树坑开展党员活动。桐树坑村原是中共台属特委机关驻地，也是抗日战争和解放战争时期的革命根据地，有着光辉的革命历史。桐树坑党支部成立以来，长期组织群众为地下党和游击队承担生活保障、安群掩护、通讯联络等任务，被称为“高山上的一个战斗堡垒”。这一部永不退色的红色经典记录了桐树坑党支部和人民群众的英勇、果敢、聪慧、团结协作，为了共产主义事业的奋不顾身。



“昔日儿童团，今朝老干部”，81岁的辛杏春老人是纪念馆的讲解员，儿时的他亲身参与了桐树坑的革命，他为我们讲述了桐树坑的革命进程。朗朗上口的顺口溜生动形象地为我们铺开了不同时期的桐树坑：黑暗社会、革命时期、解放初期、改革开放、走向辉煌。一个个画面带着我们回到了1938年，跟着桐树坑一步步走过了革命时期，共享了改革开放后的繁荣强大。此刻，革命先烈们离我们如此之近，在纪念他们的时候更坚定了我们为共产主义事业奋斗的决心。

桐树坑人民群众在抗战期间未发生任何伤亡，这归功于党组织的战略布局、得天独厚的易守难攻的地理位置，以及人民群众的果敢、机警和团结一心。辛杏春老人给我们讲了许多革命故事，其中一位交通员的故事让我们再一次体会到了革命的惊心动魄。这位交通员叫做吴麟法，他送信的区域包括括苍山、雁荡山、永乐等地，“组织联系有需要，千里步行信送到”。在一次携带党组织重要信件回桐树坑时，吴麟法遇到了白色警戒，看着层层森严的盘查，他已经做好随时跳江的准备，他摸了摸贴身的信件，聪慧的他灵机一动，拿出了身上带着的一包烟，主动与就近的一位盘查人员套近乎，一根一根烟连续不断地递上，其他盘查的人一看以为他是自己人，便放松了警惕，就这样吴麟法惊险地通过了盘查，安全地将重要信件带回了党支部。

参观桐树坑纪念馆，我们在旧照片前一驻足观看，在旧物资前慢慢走过，我们在鲜艳的党旗下庄严宣誓：我志愿加入中国共产党……聆听先烈的英勇事迹，重走先烈的革命之路，我们全体党员再一次感受到共产主义的伟大，共产主义事业赋予我们的责任，我们定更加努力学习，勤奋工作，为我们的党，为我们的事业贡献自己的一份心力。

“三必法”做实进村入户大走访

文/新桥支行 杨帆

——新桥镇韩家村网格化管理体会

“静下心、沉下身”方能把工作做实、做细、做到位。在社区银行转型建设中，我根据总行网格化管理策略，梳理了我所管辖的村居，确定韩家村为第一个走访目标。在走访中，我发现网格地图的作用不容小觑，而“三必法”也为我的走访工作带来了意想不到的效果。

以图导航，每日必访。当前韩家村本地人350户731人，外地人400多人，共有房屋77幢。走访前，我先熟悉地图，并以地图为导向、以每幢为单位，制定每日走访1幢（10-15户）的计划和分类走访策略，以便提高走访效率。一是面上着力：先本地后外地。根据地图显示，外地人主要以租借本地老宅居为主，且密集度较高。因此我先访本地人，再访外地人，形成本地带动外地的效应。二是线上突破：有效发挥贷款客户作用。根据村里贷款客户地址，在地图上每幢做标记，以贷款客户为网格协管员帮助介绍走访到每日需走访的村民。三是点上攻坚：定存客户+小礼品协助。少量没有贷款客户的，则通过定期存款客户及送小礼品等方式，协助我了解所在幢的村民信息及签约水电费。

摸清底数，每户必问。走访期间，我和金融联络员一道，以朋友的身份与村民沟通，采用拉家常的方式，让村民“掏心窝子”，实话实说。一是落实“四必问”。走访主要以每户“四必问”的原则进行展开，即问家庭成员状况、问生产生活情况，问家庭困难情况、问需要帮助事项，力求对村民的熟悉度达到“见其屋、知其主”的程度。二是完善“信息库”。结合客户信息收集专项行动，通过走访使得档案更加完整，信息更加充实，为信息库提供了真实有效的数据补充。期间，共对103户的客户资料进行了完善，其中贷款客户86户、存款客户17户。三是挖掘“潜在户”。对尚未发生信贷关系以及电子银行业务等村民，及时掌握他们在他的存贷款情况及理财到期的信息，在巩固和壮大现有客户的基础上，为拓展潜在客户奠定良好的基础。

主动营销，每类必解。根据走访所得信息，我分三类进行了业务拓展。一是成功代收水电费。围绕老百姓生活便捷，通过挨家挨户的走访，在很短的时间之内，成功签约水电费代收业务303户。二是有效推介丰收创业卡。在走访前，我曾对存量存款在1万元以下的40多户客户进行过电话营销，当时就对做纸箱包装的王女士印象深刻。在走访中，我了解到她基本都在台州银行办理业务，因此我多次主动上门，向其推介丰收创业卡。后经实地调查，向其发放了额度为80万元创业卡。据统计，该村总户数191户，目前有贷款的59人，约占31%。三是外地客户尝试“一人两卡”。充分发挥丰收卡免手续费的优势，向外地客户推介一人办两卡，一张自用，一张寄回老家。目前，外地客户开户的有80多户，我名下定期2130万中，有2/3是外地客户，金额从1万到5万不等，切实做到了额小、面广。



“微贷本土化” 引领大众创业

■ 文/办公室 张玲晓

为了切实做好小微金融服务，我行致力于信贷管理模式革新，引入台湾“微贷技术”，并进行了本土化改造，在支持大众创业上取得了显著成效。目前，个人贷款支持户数达52597户，户均只有22.7万元，支持覆盖面达41.2%；企业贷款854家，户均377万元，支农支小覆盖面位居区域第一。

外引技术，拓宽小微融资通道。为适应城镇化带来的人口流动与异地集聚趋势，减少对地缘信贷模式的依赖，我行于2013年底与台湾中小融辅公司开展合作，引入微贷技术，采用“信贷工厂”的模式，拓宽小微融资通道。随后，专门设立了小微贷款中心，以点带面、辐射推广。在风险可控的前提下，摒弃了大多数金融机构“要抵押、要担保、要存款积分”的传统做法，以纯信用贷款为主导，采用“三看、三查”的方式，即看产品、看人品、看数据；查交易、查流水、查信用，批量发展小微客户。目前，仅小微贷款中心就发放了贷款855户，金额2.2亿元。

内接地气，创新普惠信用产品。为了破解小微群体贷款担保难题，我行于2013年3月份首次提出“家信用”概念，以家庭信用为基础，以家庭创业为着力点，只要家庭成员签订保函，即可享受最高30万元的“普惠信用贷”；对资金需求在200万元以内的小微企业，打破以往评估企业贷款只看财务报表的传统做法，推出“小微快捷贷”，通过对企业

水电费、纳税额等指标进行综合评定，满足其“短、频、急”的资金需求。目前，全行个人信用贷款户数达到16662户，余额11.7亿元，其中普惠信用贷款户数14814户，余额7.4亿元。此外，我行还执行“信用一家亲”利率模式，对信用村的村民实行整村利率优惠，最高可在同档次利率基础上下浮10%，真正实现让利于民。

制度保障，提升金融服务品质。一是建立“百晓送贷”服务机制。“百晓送贷”工程是以客户经理“登百家门、问百家需、解百家忧”为抓手，在全省率先推出的一项主动上门调查、主动贷款授信的阳光工程。农户根据信用等级，均可获得相应的授信额度，审批手续事先办定。需用资金时，凭授信卡随时可到就近网点领取贷款。从2013年开展预授信至今，新增授信户数4.1万户，授信金额56.5亿元，个人贷款授信总户数达到8.8万户，约占区域农户总数的80%。二是建立小微信贷尽职免责制度。为了切实鼓励支农支小，对于符合我行尽职管理规定的信贷业务出现不良的，按照信贷额度大小，给予不同的容忍度。在尽职的前提下，对发放10万元以下（含）个人小额贷款所发生的不良，给予免责；对发放10万元至30万元（含）的个人小额贷款和200万元（含）以下的小微企业贷款所发生的不良，给予减半免责。

“规范”是个冰冷的词汇，规定着各种“禁止”和各种“必须”，没有丝毫的委婉，非要划出个圈圈框框再设个“雷区”不可。然而，正是这些冰冷的行为规范铸成钢筋，保障着企业和社会的安全运转。这期专题，我们就来谈一谈：**合规，他不是一件小事！**

让合规文化落地开花

■ 文/蓬街支行 林晨璐

什么叫合规？合规就是合乎规范，不仅包括大的规章制度，也包括小的规则、秩序。没有规矩，不成方圆。制度规定之所以持续存在，在于它给予特定的事情一个框架束缚，让秩序变得有条不紊，在规则内变得可控。对于我们银行业来说，合规是什么，合规有多重要？根据《银行机构的内部控制制度框架》规定，合规性目标是银行内部控制过程的三大主要目标之一。鉴于银行经营活动的特殊性，为保护银行的经营特权和声誉，必须要确保所有的银行业务遵循相关的法律与管理条例、合乎监管当局的要求并遵守银行机构的相关政策和程序。

如今市场发展迅速，金融业竞争激烈，银行之间的竞争压力增大，使得一些机构着重短期目标和利益，将注意力集中在市场营销和拓展上，忽视业务的合规性管理，合规文化还远远没有浸润到银行的日常管理和决策中，员工的合规意识薄弱，这也是为何近几年来银行业负面信息频出的一大原因。银监会对商业银行的监管也日趋规

范、全面、严格，对我们银行业合规经营提出了更高的要求，完整有效的合规管理制度、浓厚的合规文化，已成为每个银行需要探讨的重要议题。合规经营是科学发展的基石，具有良好合规文化的银行必然具有持续竞争力，从而给银行带来财富收入和声誉价值，促进银行与外部环境的协调、可持续发展。

巴塞尔银行监管委员会曾明确提出：高层做出表率，合规才最为有效。领导者的良好示范能带动和影响员工自觉遵守各项制度，领导如果缺乏合规意识，执行制度不力，就会放任甚至助长违规操作的风气，可见领导以身作则重合规，才能将这种执行力扩散下去，有效带动员工提高合规意识。银行是高风险的行业，风险分布于所有业务流程和工作环节，与全体员工都息息相关。合规管理需要全员参与，只有让合规的观念和意识渗透到每位员工心中，银行所有从业人员主动遵守各种规章制度，人人皆将合规作为工作准绳，真正地重视制度，自觉养成按章办事、遵

纪守法的良好习惯，自觉维护规则的有效性与权威性，形成上下一体的合规氛围，才能有效控制风险。合规文化建设与合规管理相辅相成，才能最大程度地发挥出银行合规管理的效果。

在银行合规管理和文化建设中，员工素质起着关键作用。如果不能充分理解制度的规范要求，无法领会合规管理的重要意义，那么，领导者就无法提出合理目标、有效的改进措施，执行者也就无法有效传达指令。因此全行人员一定要加强培训学习，对规章制度和本岗位的操作流程，做到熟知、熟会、熟练，特别是关键风险点要做到了如指掌。同时，结合实际案例，学习银行业的违规案例，从实例中认识到，违规是什么，违规了什么，违规带来了什么，以及合规是什么。

合规是岗位职责，合规无小事，合规就是保护自己。在清晰了解自己在合规管理中的职责后，就知道“做什么”、“怎么做”、“做

到什么程度”，合规就真正成为员工的行为准则和自觉行动，成为一种潜移默化的习惯和文化。合规文化并不是僵硬的、一成不变的，合规文化建设必须与时俱进，不断发展和创新，才能达到更高质量和更有效益的合规。我们既要不断借鉴他行的经验，博采众长，又要适时根据外部环境、法规的变化，自主创新，培育和创建具有我行特色的合规企业文化。

合规文化建设是一个长期、渐进的过程，需要我们共同努力和不懈追求。孔子云：“其身正，毋令则行，其身不正，虽令毋从。”因此，每一位员工都要从细微处做起、从我做起，管好自己，从自身深刻意识到合规的重要性，不小看合规，将“诚信、正直、守法、合规”的理念贯穿于为客户服务的全过程，把合规理念转化为合规行动，把合规行动升华为合规文化，把合规文化打造为合规价值，推进合规经营、持之以恒，我行才能得以健康稳定的发展，才能在全面发展中脱颖而出，创造属于农信的新天地。

合规，让服务更放心

■ 文/路桥支行 应小燕

“天下之事，不难于立法，而难于法之必行，不难于听言，而难于言之必效”。制度，或许说规定，制定起来是一件不难的事情，但冷冰冰的它执行起来却是不容易。人不可能完全按设定的程序一以贯之：人有惰性，总有疏忽的时候；人在面对诱惑的时候，是做不到完全地端平心中的道德天平，会时常被利益蒙蔽了心神；人有懈怠的时候，忽视了小细节导致了大错的酿成。因为执行者是

人，存在不能长长久久地按照同一个标准行事的可能，可是合规是这么一件重要的事情，必须坚持到底，所以它不是一件小事，不是一件容易的事情。

正是每一位合行人坚守合规的行为准则，这种标准化的行为模式，才能让我们的客户在哪儿都能享受同质的优秀服务，才能让客户对我们为其提供的金融服务放心、安心。合规，正是筑起我们合行信用的坚硬磐石，没有对它始终如一的坚持，我们

的大厦就有根基不固的危险，它这么重要，重要到关乎每个人的切身利益。

合规，它可以在一个个小细节里见到它的身影。对于柜员，我们一再被告知，一旦暂时离岗一定要锁屏，所有的签章等重要凭证需锁箱保管。尤其是安邦交接的安全问题被重视到极致，每一次的接库必须严格按照规定，在核查对方身份后才能让其进入柜台内。每一笔业务都是按照先收后付的规定，每一份申请书都是审核清楚后再一一办理，更要做到“笔笔清”。我们办理业务的合规，才能在客户心中树立起专业形象，客户才会放心将他们的资产交到我们的手上。对于客户经理，规定要审贷分离，每一笔贷款都要经过层层严格把关，防止出

现挪为私用的现象。

我们在一本本厚厚的规章制度里看到了每一个岗位每一位员工应该怎么做和不能做什么的规定，它们划定了一个个雷区，没有丝毫可以妥协和让步的空间。只要长久坚持下来，合规就能融入到每位员工每一个工作习惯中，进而内化为潜在的行为模式。

合规操作，实则是维护客户利益、保护自身权益，保证银行利益的有效“护身符”，也是银行从业人员的工作底线。只要我们多留一份心，多给自己一个提醒，合规这件不小的事，我们也能做好。

我眼中的合规

■ 文/卷桥支行 沈婉婉

我眼中的合规就是一颗责任心：对客户，对自己，对单位；

我眼中的合规就是一种约束力：没有死角，没有情面，没有侥幸；

我眼中的合规就是一份使命感：为进步，为发展，为提高。

在银行工作，我深深地感觉到合规操作的重要性，合规就是日常工作中对每一个细节都不能疏忽，我们一定要在自己的职责与权限范围内办理每一笔业务。如果每一位员工都能按照规范化操作，就能切实防范操作风险，让我行的各项业务得到健康发展。

作为窗口服务的一名员工，我们要在认真做好每一件事，慎重对待每一笔业务的同时，还要更加严格按照规范化服务标准来接待每一位客户。比如在实际工作中，我们经常会遇到开户资料不全的客户要求开户，没有携带身份证的客户想要大额提现，不能代理办理的业务要求代理办理等现象，但作为柜员，我们要提供服务也要坚守原则，这就需要提高与客户沟通的技巧，在客户提出不符合规章制度的要求时，不能简单强硬地拒绝，而是要用温和的态度向客户解释不能办理的原因，以及提供解决方法。很多工作中的小细节只是合规建设的冰山一角，但也是合规建设的重要基石。如何从小事做起，如何从细节出发真真切切地把合规落到实处才是最重要的。

正所谓，没有规矩，不成方圆，我们了解合规的重要性，更应在脑中悬挂警钟，时刻敲响，规范自己的行为。

请贴好“合规”这张“护身符”

■文/下梁支行 蔡娴茜

转眼间，我已经到路桥农合行工作一年了。看着一位位新员工加入我们这个大家庭，不禁回想起去年自己进入银行的点点滴滴。

记得刚到支行学习业务技能时，同事讲过一句让我至今记忆犹新的话：“在银行上班一定要规范办好每笔业务。”刚开始并不以为然，但是随着办理业务的速度及能力的提升，我深深地意识到合规就是我们身处第一线工作的柜员、客户经理的一张“护身符”。

作为一名综合柜员，我们经常会遇到客户提交的申请书资料不齐全却要求开户，遇到客户递上亮灿灿的超大屏手机却要求转账，遇到客户提交的卡与本人不符却要求知道账户明细，遇到客户账户需要凭密支取却硬说没有密码等等。面对这些矛盾，我们必须坚持“合规”精神，不能自己为客户填单改单，不能不出示证件予以办理，不能告知他人客户信息等，这是我们的职责也是最基本的职业操守。但是作为柜员不能只是强硬地拒绝，而是在防范风险的同时依然提供优质服务，针对不同客户的情况给予最好的解决方法，不骄不躁，从客户利益出发，急客户之所急，想客户之所想。

“合规”这张护身符不仅规避了银行工作人员的风险，也保障了客户信息的安全。如今，面对一批批刚进来的新员工，我想说：“合规地做好每笔业务吧，有了合规这道护身符才能更好地体现自己的价值！”

俗话说得好，矩不正，不可以为方；规不正，不可以为圆。没有规矩，不成方圆，正如银行的运行离不开合规。什么是合规？“合规”是指使商业银行的所有活动与所适用的法律法规、监管规定、行业规则、自律性组织制定的有关准则以及适用于银行自身业务活动的规章制度和行为准则相一致。简单地说就是“合乎规范”。合规，不是一件小事。

常言道，国有国法，家有家规。金融行业也有金融行业的规矩，作为一名银行从业人员，也应当遵守我行的规矩。千里之堤毁于蚁穴，要做到合规，我们要从身边的一点小事做起，不管是一份存折还是一个印章，都应当事事上心，事事合规。

身为柜员，我深知合规操作是基本原则。合规经营是银行稳

健运行的内在要求，也是防范金融案件的基本前提，是每一位员工必须履行的职责，同时也是保障自己切身利益的有力武器。合规涉及银行各条线、各部门，覆盖银行业务的每一项环节，渗透到银行每一位员工。合规作为一项核心的风险管理活动，越来越受到我行的重视。

在我眼中合规是一张网，能够帮助我们克服工作中的陋习并不断改进。在我心中合规就是责任，不论是对自己还是客户。合规，也是一种工作态度。合规不是一件小事，不仅仅是一句话，一个口号，更需要我们身体力行。不遵守合规就会让顾客大费周章，更可能导致我行蒙受损失。合规无小事，我们应时刻谨记心中，在工作中牢记合规操作。

敬业是一种良好的工作习惯，遵守合规更是重要的行为准则。事无小事，让我们真正做到人人合规，时时合规，事事合规。

曾经从《读者》上看到这么一则比喻：假设一个停车场有一百个停车位。如果美国人来停车，只能停八十辆，因为美国人的车大；要是德国人来停车呢，可以停一百辆，因为德国人守秩序；如果日本人来停车，则可以停一百二十辆，因为日本人的车小；但是如果中国人来停车，也许只能停两辆，入口一辆、出口一辆。我想这个比喻不是有意要贬低我们的国民素质，而是想通过这个故事来告诉大家一个事实：那就是对规则进行认真贯彻落实，也就是我们所说的合规，可以最大化地整合现有的资源，将其合理安排，有序使用，以保证目标的实现。这就是合规对于效率的保障。

作为一名银行从业人员，我们首要做的就是将合规经营有关文件进行全面而又认真的学习，尤其是要对“合规手册”进行全面的了解和掌握。其次，通过学习，纠正了我们以往“重经营、轻管理”的错误认识，在心里敲响警钟：微小的违规行为会积累成严重的合规风险，严重的合规风险会使我行经营遭受重创，甚至导致生存危机。最后，我们要切实提高业务素质和风险防范能力，全面加强自身的营销和服务能力，成为一个“有心人”。

加强合规操作意识，并不是一句挂在嘴边的空话。有时，总是觉得有的规章制度在束缚着我们业务的办理，在制约着我们的业务发展，细细想来，其实不然，各项规章制度的建立，不是凭空想象出来产物，而是在经历过许许多多实际工作经验教训总结出来的，只有按照各项规章制度办事，我们才有保护自己的权益和维护广大客户的权益能力。我们的各项规章制度正如一架庞大的机器，每一项制度都是一个机器零件，如果我们不按程序去操作维护它，哪怕是少了一颗螺丝钉，也会造成不可估量的损失，各项制度的维护和贯彻是要我们广大的员工严格执行。



合规操作在我心

■文/新城分理处 郑淑

人人合规 事事合规

■文/螺洋支行 蔡洁琼



写给海峡对岸我的兄弟姐妹们



亲爱的同学们：

你们好！

“一个月让我们成为一家人！”这是我设计画册的标题，也是自己的心情写照。写下画册中的每一个字时，心里都有着几分伤感，几分不舍，但更多的是难忘与感谢。能有机会与这么多朋友相遇、相识、相知，从共同奋斗到亲密无间，实在是我的荣幸！

7月19日，是我们第一次见面的时候，你们带着浓重台湾口音的自我介绍让我印象深刻，虽然不是很熟悉，但是我在心里默默地欢迎着你们，欢迎你们来到开发区支行，成为这个大家庭的一员。最早和我搭话的是昱勋，一位来自淡江大学的高材生，谦虚而好学，在你身上我感受到“好奇”这个品质，你的认真也深深地感染着我，让我非常愿意与你分享自己工作上一些经验和感悟。随着相处时间的增多，分享变成一件非常快乐的事情，宸闵、禹馨、嘉骏，以及支行一部的小伙伴们，我们经常聚在一起，相互探讨宣传活动方案，从你们那里，我了解到台湾一些“另类”的宣传方式，在经过一番结合和调整，支行的“宣传法宝”诞生了一把信息量十足又能吸引人的扇子。这把扇子让我们在接下来的营销活动中一帆风顺，可以更直观地将银行的金融产品特点传达给客户，同时也受到客户的肯定，直夸我们的“宣传法宝”很有特色。我想，这都是你们的功劳，因为在与你们的沟通中，更多的想法才会被不断地激发出来。你们有着对事情的执着，有着对细节推敲的精神，而这，恰恰是我这个工作多年的人正在慢慢消失的工作精神。谢谢你们，让我又重拾了对银行工作的热情。

在交流中，你们直言想要更多地接触理论之外的东西，所以“走访客户”是你们最感兴趣的一门“课程”。这期间，我们走访了很多不同行业的客户，每次走访都是一次难忘的经验，虽然你们一般都是默默地在旁观察我们和客户的交流，但是认真的态度还是感染到了我。虽然大部分方言和银行的专业名词，你们根本就听不懂，但还是每次都参与到走访活动中来。即使有听不懂的银行专业术语和地方方言，也会认真做笔记，在合适的时候再来请教我们。虽然学习时间不长，但是你们的进步真的特别快。

交流学习的后半段时间，支行又迎来了你们的小支队，另外一批16名成员。借助庞大的人力优势，我们组织了多次别开声面的摆摊营销活动，深入到村居、社区、事业单位等等，相信带给了你们很多独特的体验吧！我也在活动中，感受到了青春的活力和热情，运送木耳汤到布置场地，努力维持活动现场秩序，不时和大爷大妈贴心交流，兴奋地送上奖品……每一个环节都能看到你们忙碌的身影。越接触越发现，你们的身上有着很多闪光点，比如不怕拒绝的精神，比如永远的笑脸相迎，比如诚恳的服务态度，这些都太值得我们学习。

每一次发放邀请函及每一次摆摊活动结束后，我们都会坐下来探讨活动中出现的问题与不足，借鉴一些可取的经验。为了让大家能有更多的锻炼机会，我们开始将一些村居活动方案交给你们去策划。让我意外的是，大家完全没有一点惊慌失措，反而是跃跃欲试、争先恐后。在确定出几位主策划人员后，其他人也都是非常主动地配合，分工明确，以最短的时间完成了一项又一项的设计任务。偶尔我也会参与到大家的讨论，发现你们虽然有经验不足、对村居不了解、语言文化不相通等问题的存在，但这些都未阻碍大家的积极性和创造力。更难得的是，你们很愿意倾听不同的意见。当基础方案提出需要一些修改时，我讲了几点自己的看法，当时我还担心你们会不愿意接受，但是只要出现更好的点子，我总能在你们的脸上看到喜悦的表情，并能以最快的速度，将修改意见放在方案中。

第一次由你们策划的活动是在上马前大村，我作为你们的“老师”参与到了全过程，经过周全的准备，我们用最少的人力、较为科学的流程，取得了良好的宣传效果。虽然最后的收尾工作，因为礼品未考虑周全，而导致现场有一点点失控，但是就整体而言，这是一次成功的活动策划。回来之后，我们马不停蹄地召开总结会，对礼品设置的环节进行了调整，加入了最后的安慰奖。不久之后的三门台村，我们继续斗志昂扬地组织，虽然被大雨淋湿了场地，但并没有浇灭所有人继续把活动进行到底的热情。活动的最后，看到每张稚气的脸庞上挂着汗水和雨水，仿佛让我也回到了学生时代，那么执着与认真，仿佛要拼尽所有的力气只为眼前的事情。

时间不知不觉地过去，你们的实习也要告一段落，回想相处时的点点滴滴，内心突然萌生出一份不舍和牵挂。因为有你们的加入，开发区支行焕发出更多的活力；因为有你们的加入，让我们看到了激情对工作的重要性。你们总是“老师”前“老师”后地称呼我，其实我很想说，在你们身上，我也学到了很多。可能是因为你们来自台湾，也可能是因为你们太年轻，总是有不怕失败的勇气和用不完的精力。我很喜欢和你们相处，在讨论中激发灵感，在总结中衍生更多的创意，希望在以后，还能有机会与你们一起工作和学习。

此致

敬礼！

你们的小伙伴：许世民

2015年8月19日

在大堂里的半年光阴

■文/路南支行 吴玲飞



为更好地服务客户，路南支行营业部从去年开始实行网点大堂经理专人制。而我轮岗大堂经理一职将近半年，对这个岗位也有了自己的认知。总体而言，我把自己的工作职责归纳为八个方面——礼仪、咨询、宣传、导购、调解、协调、反映、管理。当然，大堂的工作远不止于此，时常会有一些出人意料的事情发生，我想，这就是大堂的魅力吧。

前段时间，总行对提高电子替代率提出了更高的要求，也希望发挥大堂经理的作用，减轻柜面压力，让客户逐渐形成自助办理业务的习惯。我印象最深的是四月下旬，因为那是路南街道古岙村、张李村的老人们办理失土农民养老保险的时间。我把这段时间称为“特殊的日子”，那时候，营业大厅内一整天基本上都会是“人满为患”的状态。有咨询存折换卡业务的，有请求帮忙填写开户申请书的，有询问养老保险贷款事宜的，也有办理日常业务的……整个场面堪比牛市证券交易所。这段时间也是我忙得“焦头烂额”的时候，不仅要维持大厅的秩序，还要有效地引导客户办理不同的业务，比如对于2万元以下小额现金存取业务、50万元行内转账业务、5万元跨行转账业务、余额查询、办理短信业务等，都要通过我这个大堂经理引导到自助服务区域。同时，我还需要眼观四路、耳听八方，及时处理营业场所内出现的各种小矛盾、小争执。

也就是这样一个“特殊的日子”里，其中一位

客户由于等待时间稍长，在大厅里叫嚷了起来：

“怎么办理速度这么慢，就不能多开几个柜台吗？”经他一说，旁边的客户也纷纷应和。还在指导客户使用网上银行的我，立刻脱身出来，赶紧笑脸迎了上去，并连声致歉。客户反而更来气：“你在笑什么，有什么可笑的，又不是你的错，你干嘛说不好意思？”我有点被客户的气势吓到，但稍加冷静后，还是微笑解释道：“不好意思，让您等了这么长时间，这几天由于很多老人来办理养老保险和存折换卡业务，影响到了您，如果您不介意的话，让我看看您的业务能不能通过我们的自助设备办理。”

这样的小插曲我已经能够专业面对，在我眼里，再“难缠”的客户也有柔软的一面，只要沟通交流得当，总能得到他们的理解。站在客户的角度，我也能理解他们的焦急和无奈，所以也更加意识到作为大堂经理需要做的事情还有很多，因为大堂经理的服务能力和水平直接影响客户的满意度。服务是银行可以真正体现差别化、个性化的重要领域。营业大厅是客户进入网点的第一场所，大堂经理是客户最先接触到的工作人员，代表银行给客户的第一印象，是最为直接的体验。谁都知道，有时候与客户直接打交道既累又繁琐，所以我们要喜欢这个工作，是喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情，是喜欢客户在我们的建议下得到意外收获时的惊喜，是喜欢坚持原则而使银行和客户的利益得

到保障后获得的成就感。

在大堂里，除了要化解与客户的小矛盾，更多的时候，你会常常听到：“大姐，现在我行面向客户推出‘定本利’产品，五年期利率高达5.7%，提前支取按照实际存期靠档计息，优于他行产品的分段计息。”作为大堂经理，我觉得要具备过硬的专业素质，对我行和他行的各项产品、服务都非常熟悉，才能最快地了解客户所需要办理的业务，并以最简捷、最切合客户需求的方式向其营销我行的产品与服务，

实现精准化营销。

在大堂的半年，让我充分意识到大堂经理这个岗位的重要性，并不断要求自己提升综合素质，从“零”做起，从“心”做起，用更优质的服务赢得更多客户的信赖。

建设客户心中的温情银行

■文/开发区支行 应志强

在互联网金融和利率市场化的双重冲击下，商业银行的盈利能力受到巨大挑战。面对利差水平大幅收窄的困境，各商业银行纷纷开始寻找新的利润增长点，向特色化、专业化方向迈进，转型成为零售银行是各大中小银行的共同选择。以往少人问津的社区银行，如今成为商业银行跑马圈地的新战场。社区银行模式打破了传统的“等客上门”的形式，走进社区，贴近客户，增强客户黏度。

一般大行的做法是在社区集中的地方新开设网点，铺设几台自助设备，设立引导员，做些金融知识普及，当然更多的是，引导客户关注本行的业务。这样的服务形态只是银行业务在网点上的简单延伸，并没有社区服务的影子，没有将社区居民日常生活和银行金融业务真正结合起来。选择何种建设模式，最关键的还是要从我们的客户群体出发，贴近他们的生活。

我行扎根农村多年，在城乡拥有众多网点，可利用本来就有客户基础的网点，将其改进，增加一些

与社区生活相关的功能区，同时改造网点服务队伍，培养起对社区居民服务的意识。在农村社区，通过网上银行、移动银行等电子机具，建设农村金融服务点，为农村居民提供各类自助的基础金融服务，增强支农服务功能，走出去和引进来，把居民的日常消费行为和银行业务融会贯通。这样的模式既能降低成本，又可以提高员工的服务意识和精神面貌。

社区银行建设的关键是把社区居民的日常行为和金融业务结合起来，充分发掘社区居民的潜力，形成良性循环。要与区镇、街道、居委会、业主委员会达成长期合作协议，定期交流。长期与社区合作开展多种形式的社区活动，包括金融知识小讲座、共同举办社区文艺体育比赛、健康讲座、电影专场等活动，逐渐与社区融合；在网点开展各项活动把社区居民“请进来”，长期以往形成居民对网点的依赖度和粘度，将我行打造成社区居民心中的温情银行。



身为柜员

■文/卷桥支行 张松

无意中看到了高中死党的毕业照，复读一年的他终于走完了他的学生生涯。突然间，一个念头从我脑中闪过，又是一个毕业季，而我已经毕业一年了。也是去年的这个时候，刚走出校园的我荣幸地成为了农信大家庭的一员。在这一年里，我从学校走进社会，从一名毫无经验的菜鸟变为一名路合行的综合柜员。在这一年里，我尝到了工作中的酸甜苦辣，也体验到了生活的百态，我在错误中反思，在磨练中成长，也在学习中进步。

一、以“心”为本

作为一名农信人，作为服务行业的一员，最重要的就是对待客户、对待工作的那颗责任心。只要你拥有一颗责任心，你就会在无形中给自己一个枷锁，让自己在工作上更专心，细节处理上更细心，在学习上更加虚心，在开展业务时更加有信心，对待客户会更热心，解答问题时更有耐心，对待同事更关心，让领导更放心。

二、知错能改

作为一名综合柜员，从早上带钥匙进门到晚上签退回家，大大小小经手的业务近200笔，琐碎碎的

事情更是数不胜数，犯错就在所难免。尤其是刚进来的时候，业务有不通，犯错就像家常便饭一样。但如何通过错误来总结经验，从而让自己不再犯同样的错误，将错误率降到最低才是最重要的。给自己准备一个小本子，将每一次所犯的错误的记录下来，铭记于心，下次在遇到同样的问题，就可以避免犯同样的错误。这样，我们的业务水平才能够提高，我们之前所犯下的错误，才有价值。

三、学无止境

一年工作下来，我刚进行时学到的业务知识在现在有很多已经不再适用了。在竞争激烈的银行业工作，让我真正地明白什么叫做“逆水行舟，不进则退”，也让我明白因为我们比别人学得更多，所以我们比别人更专业。每天给自己安排一些课余时间来学习和了解银行的产品、业务操作技能，专注于银行的相关业务，才能让自己做一名专业的银行从业者。

这是我入职一年来的体会，很荣幸能成为一名农信人，在这个大家庭里，我收获了很多，我也会尽自己所能为农信的明天贡献绵薄之力。

衡量工资差距的尺子

■文/横街支行 应浩瀚

前些天看了一部电影大作《侏罗纪公园》，场面虽然恢弘，但是我的思维一直定格在一个小小的画面。公园里有一位工作人员在服务游客时一直臭着脸，在接到工作指示要引导游客离家时，他还不紧不慢，直到局面不能控制的时候，他说了一句：“我只是在这里打工的。”仔细琢磨他这话挺有意思的，言下之意是，我拿打工的钱，就只能提供这样的服务。就像我们买了便宜货，用不了两天就坏了，于是宽慰自己：就花那么点钱买的东西，你还想怎么样？当然，他还有另一层意思，假如给我更高的工资，我就可以拿出更好的服务。但问题是，公园老板付薪水时看的就是你的工作态度和能力，比如你想拿三千元工资，就要先体现出八千元的价值，这样老板才会买单。无形之中，衡量工资差距的尺子就放在那里了。

我有一个大学是中文专业的同学，在刚入职时工资只有三千元，毕业名牌大学的他，工资还比不上其他人，但他并不气馁，没到几个月就涨到了八千元。因为每次老板跟他要方案时，他不仅写得到位，还会拿出两个以上的版本让他挑。一个是按照老板的要求写的，其它则是建议方案，这就让老板觉得享受到了增值服务。别人问他为什么这么拼命，他却轻描淡写，只是因为喜欢写作，就会琢磨怎样写得更好；又因为他很珍惜自己的文字，所以觉得出自他手的文字，都关系他个人的品牌，不能敷衍。在他看来，这是理所当然的事，但老板很珍惜员工这样的工作态度。那些工作多年的人，早就将“初心”磨得粗糙，每次接到新任务，从不考虑怎样将工作做到位，而是一心想着如何避免加班。试问，以“要不要加班”来

考虑工作的人，怎么能在老板心中形成好印象，又怎么能将工作出色完成？

常说你无我有，你有我优才能获得市场的肯定。超市门口有位看自行车的大妈，夏天时她会给所有的车覆上自己带来的塑料布。车主取车要走时，她还会笑着拧一把湿布，帮忙擦擦坐垫，降降温。她从来没有开口要小费，但很多人会主动多给她一块钱，还连声道谢。大妈和其他看车人的区别，就是“做好”和“做了”的差距。在金钱上，差距是一倍；在成就感上，差距无法估算。

成为世界五百强的CEO，应该是每个职场人的向往，但对于新人而言，小公司也有小公司的好。大公司就像蔡京家的厨房，岗位细分到切葱花都要一个专职的厨娘，你可能老长时间连切肉的大活都没机会沾手，更遑论学会做一整个包子。而小公司人力资源紧张，同样三千元工资不可能只让你切葱花，所以你必须很快学会做包子，还得会做很多种包子。当然，前提是你愿意学。

如果你的第一份工作就进入了大公司，接受别人庆贺之余也要提醒自己，公司看到的只是你光彩夺目的学生时代，在职场上你还是“零”起点，有可能变成正数，也有可能变成负数。很多人错把所在机构的强大，当作自己能力的强大，这也是为什么有些离开央视的主持人，很快就被淡忘。白岩松曾说，让一只狗天天上央视，就能变成名狗。但要知道，没了央视的舞台，不用多久它就会变回土狗。愿你们都能在各自的平台上做出自己的品牌，实现自己的价值，而不是去计较点滴得失。

老兵不老 记忆永存

■文/办公室 李挺

今年是抗战七十周年，微博、微信等社交媒体都将目光投注到老兵这个群体。无意中看到一组90岁以上的老兵庄严敬礼的图片，内心竟久久不能平静，我一定知道这些整齐划一的敬礼有经过摄影师的微调或者是应媒体的要求，但注视着老兵们眼神中透露出来的英勇与沧桑，就不得不被感动。当年，他们抛家弃子、不顾生死，为保卫山河浴血奋战，幸存下来的战士见证了日寇低下头颅的那一天。如今他们或离我们远去，或渐入风烛残年。致敬老兵，不应只停留在关注、感动、祝福，更应该走进他们，带去关怀和帮助，倾听他们的内心独白，感受那段烽火年代的不易。

拿到路桥区的6位抗战老兵名单时，后面都有备注他们的基本事迹，包括入伍时间、部队番号、从军经历等，看着这些流水的注解、简短的文字，竟让我们这支走访小分队更想探寻抗日战争真实的细节，那些藏在伤疤后面的开头和结局。我们先后探望了梁开福、罗昌淦、方法林、施宝康、郑录岩、鲍判宝6位抗战老兵，他们中年纪最轻的92岁，最大的已经100岁高龄，但是谈起当初的抗战岁月个个义愤填膺、英气浩然。

“如果要把记得的每一个兄弟怎样殉国写出来，每个人都可以写一个壮烈的故事，就像电视上播的那样，但说得完吗？”96岁的梁开福，是我们走访的第一位老兵，现住在金清镇沥南村。在与我们的交谈中，老人说最多的就是那些已故的战友，有些名字他要想很久才会记起来，年龄的增大让他记忆开始模糊，但是兄弟的名字却一个也没有忘记。就在我们起身要离开的时候，梁开福突然抬起手敬了一个军礼。他的右手小拇指已经变形，完全不能和其他手指并拢，但就是这个姿势他坚持了数分钟，他说：“谢谢你们来看望我，时间不多了，怕再不说说，就被人给遗忘了。”在他庄重的敬礼中，我们好像看到了沉重的历

史和伟岸的身躯。

随着汽车的颠簸，我们驶进了峰江街道沧前村，方法林是我们要走访的其中一位国军老兵，此时的他正坐在门口，知道我们要来，他早就将一枚勋章挂在胸前。“我18岁参军，1937年入国民革命军暂编33师，参加过富阳、绍兴对日对战，还有浙赣会战，整整抗战7年。”在方法林的记忆里，和他一起参加过抗战的老兵，在战争间隙都会有一种失落感，大家很少会去谈战后要做什么之类的话题。“那是电视上的演员才会说的话。”因为老兵们连以后都不敢想，老兵受伤了，残废了，毁容了都是太平常的事。看到方法林眼中闪过的失落，我们更加体会到走访抗战老兵这个活动的重要意义，这些从战争中走过来的人，在垂垂老矣之时，有太多伤痛的未来要倾诉。“宁见老兵哭，莫见老兵笑”，唯有更多的人关注到他们，找寻到他们，才能让他们稍稍抚平心理的阴影。

值得欣慰的是，中央也把关注的目标投向了抗战老兵，按照中央要求，日前，民政部、财政部、国家卫计委等多部门出台了发放一次性生活补助金5000元等一系列关爱、慰问抗战老兵的政策措施，加上之前确定的抗战老兵参加受阅、习近平总书记为抗战老兵代表颁发纪念章等，中央正在用实际行动表明：记住抗战，记住老兵，不会是一句空话，凡是为民族和人民流过血、出过力的，将成为国家的永久记忆，老兵不老，记忆永存。今天，我们向抗战老兵致敬，所做有限，老兵一年比一年少，他们打败过日寇，却不能打败时光，我们的走访慰问活动就是一场与时间赛跑的活动。在与老兵的交谈过程中，我们发现，最让老人们高兴的往往不是送去的生活费和物资，陪老兵一起回忆抗日战争，聊聊他们参与的战役，最能让老人们开心。

他们为什么不让座

■文/任蓉华



下班回家路上，电动车突然毫无征兆地爆胎了，我推着车子去不远处的维修店。修车老人无奈地指了指店门口的一排车子说：“还有这么多没修呢，要不你先搁这儿吧。”我只好放下车子改乘公交，由于正值下班高峰期，公交车内人满为患，我随人流硬着头皮往上挤，好不容易抓住一个拉手，才站稳了身子。

这时我发现，紧挨我站着的是一位年逾花甲的大妈，她左手拎着一兜菜，右手环抱着一个两岁大的熟睡的孩子。大妈见我在看她，似乎有些不好意思，慌忙解释：“都是我家那老头子，出院半个多月了，吃啥都没胃口，今天突然说想吃韭菜盒子，我带着孩子火急火燎往菜市场赶，这不刚买完回家，倒跟你们累了一晌午的年轻人争起公交车了，真不应该！”我被大妈的真诚打动了，连忙把包挎在肩上，帮她接手里装满菜的袋子。

在大妈的连声道谢中，我发现侧对着我们的四个座位上，清一色全是二十多岁的小青年。前排的两个女孩儿，一个把头靠在另一个的肩上，小声嘀咕着什么；后排的两个男孩儿，一个戴着墨镜听音乐，一个翘着“二郎腿”闭目养神。我暗自寻思：这两个男孩儿该不会一个是盲人，一个腿脚有残疾吧？然而，接下来发生的一幕让我打消了这个念头。戴墨镜的男孩儿从兜里掏出一张报纸，指着上面的一张照片说：“你瞧，这是咱系徐燕拍的，够

逗的吧！”另一个男孩儿边凑过去看，边麻利地把“二郎腿”调换了一下位置。我看在眼里气在心里，悄声对大妈说：“唉，如今这风气……”大妈用笑声截住了我的话：“哈哈，没啥，我身子骨硬朗着呢，扭起秧歌来俩小时都不费劲儿！”

公交车开开停停，惯性让怀抱孩子的大妈站立不稳，我小心挪到她靠后的位置，既可以让她半倚在我身上，又能在必要时揽住她一把。公交车在一所大学门口的站牌停下，侧对我们的四个小青年下车了，戴墨镜的男孩儿临走对我们说：“阿姨您和大姐坐这吧！”我冷笑一声，心想你早干嘛去了，现在还用得着你充好人吗？等我们坐稳，大妈弯腰给孩子提鞋时，忽然从座位地下拽出几个塑胶袋，她举起来晃着喊：“司机师傅，先别走，那几个学生落东西了！”大妈把塑料袋递给我，1、2、3、4……总共4个袋子，每个上面都写有“无偿献血，爱心无价”的字样。我恍然大悟，顿时明白了他们不让座的原因！

我按捺住内心的激动，冲到车门口，探出身子喊：“唉，刚献完血的几位同学，你们的東西！”阳光下，他们朝我转过身，脸色略显苍白，“墨镜男”小跑过来，接过袋子说着谢谢，笑容是那么灿烂！

别有一番滋味在“月饼”

■文/江瀚

前段时间去外地旅游，当我们全家人兴而归时，看见防盗门的门把上挂着一个黑色方便袋。里面是什么呢？我打开一看，竟是两盒包装精美的月饼！仔细查看包装，却未能发现可以证明赠送人身份的东西，我一时不知该如何是好。

妻子连连示意让我丢掉，她说天上不会掉“月饼”，这里面肯定别有玄机，万不可图一时之利而追悔莫及。儿子也撇撇嘴，“爸，我们老师说来路不明的东西，千万不要招惹，这年头谁会如此好心，还当无名送礼人？”

这时，我想起了一则读过的段子，说的是一对夫妇在门口捡到两张当晚的电影票，并兴致勃勃地去看电影，当他们意犹未尽地回家后，才发现家里已被盗贼洗劫一空了。这两盒包装精美的月饼，会不会也是不怀好意之徒设的圈套呢，莫非在里面下了毒药？我越想越诡异，赶紧拎起来扔进垃圾桶，又怕累及他人或流浪猫狗，便又掏出来，找了个更大的方便袋套紧系牢，然后狠狠踹上两脚，方才罢休。

本以为事情就这么过去了，岂料，两天后乡下的姨父打来电话，问我月饼的滋味如何？我这才知道表弟最近和别人合开了一家食品厂，那两盒月饼就是他们厂生产的，特地带给我品尝。我埋怨道：

“表弟也太粗心了，怎么就直接挂门把上了呢，也没留个名。”“谁还随身带纸笔呀，家里没人时，咱这不都是直接把东西挂大门上吗？”姨父反倒有点儿疑惑。

哎呀，在城里住久了，我竟把乡下的处事习惯忘记了，老家的农活较重，特别是中秋时节正是收获玉米的日子，十有九家都遇不见个闲人，有时候访亲碰到“铁将军”把门，带来的礼物往大门上一挂便拍拍屁股走人，这事儿真是再平常不过了。

到了晚上，我站在阳台上凝视月亮，凝视着城

里的月亮，凝视着这轮二十年前的乡下的月亮，忽然感觉它受了委屈似地一颤一颤，像极了那两盒被我扔掉的“莫名奇妙”的月饼。

过了几天，我买了几盒高档月饼去送给爷爷，顺便也给对门一位年逾八十的孤寡老人送了一盒。她接过月饼，抚摸着精美的包装，眼眶不禁湿润起来。她拉着我的手，哽咽着说，月饼可是好东西呀，我又想起我娃他们小时候了：

那时候家里本来就穷，我刚刚病逝的丈夫更是花光了家里的所有积蓄，中秋节时，别人家的孩子都美滋滋地啃着月饼，我可怜的六个娃呀只有咽口水的份儿。后来，我帮村长老婆纳鞋底，她见我还没吃中饭，就给我一块月饼。我哪里舍得吃呀，揣在怀里就兴奋地拿回家了。

当天晚上就是中秋夜，月亮升起后，我叫孩子们围坐在一块儿，用刀把月饼切成六份，递给他们说：“每人一份，一共是六份，六六大顺，也祝咱家今后能一帆风顺！”他们六个都馋的直咽口水，却没有一个人伸手接，他们都说：“娘，我们一点儿也不喜欢吃月饼，您吃吧。”小孩子哪有不喜欢吃月饼的，几番推让之后，我发起了火，喝道：“不行！一人一份都必须吃，就算是吃药也要给我吃下去！”他们这才接了过去，只是每个人都把月饼掰成两半，一半放到我眼前，那晚数我吃的月饼最多，他们知道心疼娘啊！老人已是泣不成声。

我安慰完老人，见她情绪激动也不敢细问，回去对爷爷讲：“对门的那位老人好可怜呀，她的六个儿女怎么都不在了呀？”爷爷叹了口气说：“她的儿女都挺好，只是全部在国外，每次过节都会寄来很多钱，但这人老了，有些东西可是用钱买不到的啊！节日想起来了，寓意却忘了。”

他冒领存款犯法了吗？



案情介绍：

2008年3月，马某持拾到的户名为刘某的无密码活期存单到当地农信社取款，在取款单上签署刘某之妻王某的名字，将存单上的5000元本金和21元利息全部取走。刘某去农信社挂失时，发现存款已被取走，遂报案。公安机关根据农信社的监控录像及走访调查等传讯了马某，其承认了取款的事实，并于当天将5021元钱交给公安机关，公安机关已将此款发还刘某。

案件分析

本案中马某的行为是否构成诈骗罪，关键在于马某是否使用欺骗的方法使银行工作人员误以为其是存单的所有人而同意其支取现金。

从非法占有的目的和危害后果的角度来分析，马某的行为的确具有刑事违法性。但根据《储蓄管理条例》的有关规定，对于未设密码的活期存单在兑现时，银行不审查取款人的身份，取款人无需虚构事实或隐瞒真相的方法即可凭存单取款，因此本案中农信社不应承担责任。所以，马某取得存单上的现金这一事实，并非是银行工作人员因为其隐瞒真相而导致的，而是银行工作人员真实自愿的一种支付行为。故其行为与诈骗罪的构成要件不符，不构成诈骗罪。

对马某而言，她在捡到刘某丢失的存单后，没有交给刘某，却假冒刘妻的签名取出存款非法占为己有，其行为的性质是侵占。但是这种侵占行为并不构成我国刑法第二百七十条所规定的侵占罪，因为侵占罪的必备要件是拒不退还、拒不交出，而马某在第一次接受讯问时就承认取款事实并退回钱款。所以，马某的行为是恶意的侵占行为，属于民法调整范畴，不构成犯罪。

名词解释

诈骗罪：指以非法占有为目的，用虚构事实或者隐瞒真相的方法，骗取数额较大的公私财物的行为。

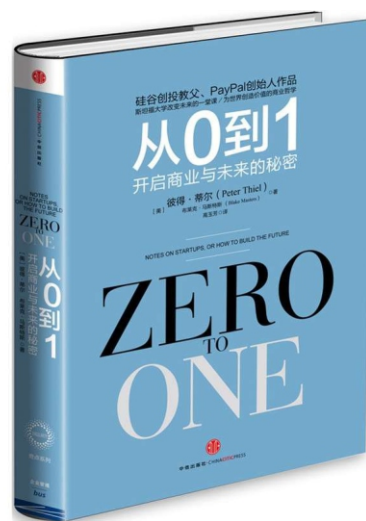
侵占罪：是指以非法占有为目的，将他人的交给自己保管的财物、遗忘物或者埋藏物非法占为己有，数额较大，拒不交还的行为。

小编推荐

《从0到1》

作者：彼得·蒂尔 / 布莱克·马斯特斯
出版社：中信出版股份有限公司
副标题：开启商业与未来的秘密
译者：高玉芳
出版年：2015-1-1

Paypal创始人、Facebook第一位外部投资者彼得·蒂尔在本书中详细阐述了自己的创业历程与心得，包括如何避免竞争、如何进行垄断、如何发现新的市场。《从0到1》还将带你穿越哲学、历史、经济等多元领域，解读世界运行的脉络，分享商业与未来发展的逻辑，帮助你思考从0到1的秘密，在意想不到之处发现价值与机会。



书评

《从0到1》的作者是 Peter Thiel，他是 PayPal 的创始人之一，也是数据分析公司 Palantir 的创始人之一。许多人认识他可能是因为他的性格，他就是HBO热门美剧《硅谷》中的 Peter Gregory 的原型。Thiel 现在在做的工作跟 Philip K. Dick 小说中的人物有些相似，在那本小说里，主人翁开办了一家抗衰老生物科技公司并致力于打造水底海洋社区，为青少年付钱让他们辍学开办新的公司。

《从0到1》这本书的简单易懂让人惊讶。洋洋洒洒 200 多页，行文简洁，语句精炼，Thiel 写出的每句话都可以当成一条条微博格言来发，无疑也是一本能激发灵感的手册。

Thiel 曾在《华尔街日报》上写过一篇煽动意味很强的文章，里面讲到“失败者才去竞争，创业者应当选择垄断”。这句话写的很巧，争议性足以引起讨论，但是又能用常识来证明它的正确。Thiel 并不是说资本主义的不好。他说的是，资本主义对于消费者来说是美梦成真，但是对企业来说是噩梦。真正竞争激烈的行业，比如纽约的餐馆，利润会因为竞争对手或不固定的食客数量而下降。每一家创业企业都得从小慢慢壮大。创业者一开始要找到机会占领小的市场。换句话说就是：创业者应该尝试建立小型市场垄断。

Thiel 在书上写道：“创业企业最佳的目标市场，是那一小群特殊用户，但是这群用户是一大群用户的中心，只有少量或没有竞争者来为他们提供服务。”许多科技创业发家致富大佬，比如 Facebook 和 PayPal，都是从小群强力用户开始发展的。这些早期用户测试了产品，发现了 Bug，帮助他们向外面传播产品。一个哈佛大学的学生名册怎么可能值 1000 亿美元呢？但是 Facebook 现在已经成了市值 2000 亿美元的公司，这一切都是从扎克伯格垄断的第一个校园市场开始的。

Thiel 说，互联网泡沫的破裂给科技界带来了人才冲击。能坚持过冲击的都坚持了一下四个原则：1、谦虚、逐渐超前；2、保持精简，实践不可知论；3、不要尝试突然创造新市场；4、关注产品而非销量。但是这些记错的历史注定是要被重复的。“相反的原则可能更正确。”创业企业应该大胆一点，要有明确的计划，尝试建立小型垄断市场，关注产品如同关注销量。

这本专著主要针对的就是创业者，但是也对其他作者有很强的启发。《从0到1》进入了一个没有竞争的市场，证明自己的正确。跟其他同类型的商业书籍相比，《从0到1》已经建立起了小型的垄断。

August 8月份

大事记

8月3日，陈庆华监事长参加路桥区委召开的区委五届九次全体（扩大）会议。

8月3日至7日，金时江董事长、梁祚林行长参加省农信联社召开的全省农信系统2015年年中工作会议暨省农信联社二届十一次社员大会、二届十六次理事会及全省农信系统领导干部读书班。

8月4日，浙江工商大学金融学院院长钱水土一行5人来我行开展小微企业金融服务调研。

8月12日，省农信联社党委书记、理事长姚世新一行到我行新桥支行调研指导社区银行建设工作，并实地走访了“丰收e家”，我行董事长金时江、行长梁祚林等陪同调研。

8月13日，金时江董事长、人力资源部总经理夏发春及相关人员参加台州办事处召开的台州农信“百名优秀青年培养计划”第一期学习成果汇报暨第二期开班仪式。

8月17日，陈学军副行长、计划财务部总经理吴黎辉赴台州银监分局参加2015年上半年辖内银行业信贷与统计工作会议。

8月18日至21日，金时江董事长参加台州市银行业协会举办的理监事单位主要负责人2015年第三期培训班。

8月21日，陈学军副行长、风险管理部总经理黄普忠参加人民银行台州市中心支行召开的台州市信用评级和应收账款融资服务平台应用工作推进会。

8月27日，陈学军副行长参加省政府召开的全省农业补贴政策综合改革试点工作会议。

8月28日至29日，浙江农信社区银行试点建设经验现场交流会在我行召开。省农信联社发展规划处处长林梅凤，财务会计处副处长杨明出席会议并实地走访我行首家“丰收e家”及社区银行转型建设的标杆支行之一——新桥支行。