

# 心意存 存“心意”

月月收息，收益分享，自由设置收息账号

最高基准利率上浮**43%**

路桥农商银行“心意存”系列产品

期限	“心意存”年利率	央行基准年利率
一年	2.145%	1.50%
二年	3.003%	2.10%
三年	3.9325%	2.75%

★心意存：个人最低10000元起存

★产品优势：一次存本，每月取息，到期支取本金。收益可分享至第三人账户

★期限灵活：有1年、2年、3年三个品种

★支取灵活：可提前赎回；一个存期内，可多次部分提前支取

★办理渠道：手机银行、营业网点柜面



浙江农信

## 路桥农商银行

LUQIAO RURAL COMMERCIAL BANK

<http://www.lqrcb.com>

客服热线  
4008896596

# 百晓金融



浙江农信 LUQIAO RURAL COMMERCIAL BANK 2019年12月刊 总第350期

内部刊物  
注意保存

打造有情怀 有担当 有温度的百姓首选银行



P01

四川省广元市朝天区  
党政考察团到我行调研

P05

普惠金融进“红色丰收驿站”  
拓展公益活动阵地

P07

探索“普惠浙里贷”  
的“路桥经验”

P18

用脚步丈量奋斗  
之路的农商人

P24

年的味道



百晓金融

FORWARD

刊首语

## 以奋斗之姿开新局

新春要有新气象，开局当有开门红。在2019年这个特殊年份，在这个特殊节点，我们都应该思考这样两个问题：走过新中国成立70周年，我们该拿出什么样的担当和作为致敬新时代？当万物萌新新春伊始，我们该拿出什么样的精气神勇夺“开门红”？

时序交替，新春的洪钟，寄托着每个人简单而真实的幸福愿景，也鸣响一份厚重的声音：这是一个用“奋斗”来定义的特殊年份。诚如习近平总书记所说，有一些重要的时间节点，是我们工作的坐标。2019年是全面贯彻党的十九大精神的开局之年、新中国成立70周年，是全面建成小康社会关键之年，这些词汇标注的是新时代的重要节点，也为路桥发展做了鲜明注脚：当下的路桥正处在爬坡过坎、滚石上山的 key 时期，处于非进即退、十分紧要的历史关口。放眼大局，中国特色社会主义进入新时代的历史方位，全省“百舸争流、千帆并进”的发展态势，台州继续扛起“探路者”的使命担当，无不催促着我们激流勇进、披荆斩棘，以奋斗的姿态闯出一条新路、好路。聚焦现实，解决好发展不平衡不充分问题，满足人民日益增长的美好生活的需要，无不鞭策着我们以时不我待、只争朝夕的精神，以奋斗的力量干好现在、干好今年，干出一番幸福图景。

新时代路桥的新发展，呼唤只争朝夕的行动者，需要脚踏实地的实干家。如今摆在我们面前的，只有一个字：干！我们必须以“开局就是决战、起步就是冲刺”的干劲，以坐言起行的果决、驰而不息的韧劲，挂图作战、快马加鞭，环环相扣、步步为营，大干实干苦干埋头干，确保各项工作勇夺“开门红”、实现“全年红”。

奋斗是最好的精气神。“让我们只争朝夕，不负韶华，共同迎接2020年的到来”，习近平总书记在2020年新春致辞中发表重要讲话，传递着鲜明的时代旋律：奋斗。从历史机遇的把握到历史难题的破解，从改革开放再出发到争当全省“两个高水平”建设的排头兵，中间惟有一条“奋斗”的渡船。奋斗是艰辛的、长期的、曲折的，惟有以实干为桨、以担当为帆，才能驶向幸福的彼岸！

奋斗的荣光，刻印于岁月流转。时代新、气象新、作为新，岁月就常新。让我们在春天出发，让我们从今天开始，深耕每寸光阴，不负好韶光、奋力开新局！

《百晓金融》11月刊经过编委会成员的评议，共评选出两篇好稿件。



1 螺洋支行 郑雅今 《赢在厅堂的“奥秘”》



2 横街支行 罗攀峰 《ETC营销背后的用心》



### 《百晓金融》编委会成员

主任：金时江

成员：郭丽娅 李挺

林佳 梅晓晗

总编：丁宗达

编辑：张玲晓 李挺

主办：路桥农商银行

地址：路桥区西路桥大道328号

邮编：318050

电话：0576-82519089

网址：www.lqrcb.com



微信公众号

# 目录 Contents

## 农商动态

P01

- 四川省广元市朝天区党政考察团到我行调研
- 区审计局局长陈益民一行到我行调研
- “民企金融大讲堂”走进蓬街高坦居
- 对接人行大数据 提效企业新开户
- 我行发行首款“现金管理类”理财产品
- 我行金融青年代表参加2019年度全区金融兼挂职团干部工作项目大赛
- 横街支行：党群联盟共同体 服务群众零距离
- 路南支行：借力ETC业务助推“开门红”
- 新安支行：普惠金融进“红色丰收驿站” 拓展公益活动阵地
- 新桥支行：走进老年大学举办“银发讲堂”宣教活动
- 金清支行：举办“我讲你听”友好客户联谊会
- 蓬街支行：开展留住“美好瞬间”老年人免费拍照活动

## 业务探讨

P07

- 关于小微金融供给侧的几点思考
- 探索“普惠浙里贷”的“路桥经验”
- “三举措”深入市场拓展商户

## 劳动竞赛

P11

- 奉上邻居节的农商暖汤
- 老黄的去去又来来
- 别以为“稳了”
- “掘金行动”深度挖掘流失客户
- 精准发力迎突破
- 等待，从年初等到年末
- 化“最大变量”为最大正能量
- 朱大爷的年利月利日利
- 坚持服务本位 用实效赢回客户信赖
- 横跨五百里的“牵手”

## 工作小议

P19

- 渺小的伟大
- 从他们到我们
- 初新·初心
- 被农医保“带火”的流量
- 社保改签的那些事儿
- 风险防范心思“多一点”

## 百晓家园

P23

- 年终小结
- 回首2019 追梦2020
- 年的味道
- 做一个守望者
- 百晓讲堂：“套路贷”是什么
- 思路书单：《人生十二法则》

## 大事记

P28



## 四川省广元市朝天区党政考察团到我行调研

■ 文/摄 办公室 李挺



12月9日上午，四川省广元市朝天区委书记蔡邦银率朝天区党政考察团一行19人到路桥区考察对接东西部扶贫协作工作，并实地调研我行“政银联通·最多跑一次”工程。区委书记潘建华、区委常委王若嘉、区委办主任朱百清，区发改局局长沈仁何等区领导陪同调研，我行董事长金时江、行长郭丽娅参加调研。

潘建华指出，路桥区政府聚焦聚力“三服务”，坚持群众满意导向，积极打造政务服务升级版，取得了一定成效，特别是人力社保局与我行合作的“社银联通”工程，成为了百姓满意度最高、获得感最强的民生工程之一。蔡邦银听取了我行关于“政银联通”工程的现场介绍，点赞该工程开创了政务服务与金融服务新模式，由银行代办服务事项，既方便群众，又惠及银行。他希望能将该项民生工程复制、推广到朝天区，积极打造“政务+金融”平台，节约社会资源。

## 区审计局局长陈益民一行到我行调研

■ 文/审计部 罗莹

12月2日，区审计局局长陈益民、总审计师金明初到我行调研，金时江董事长、梅晓哈监事长及审计部总经理郑丹萍参加座谈。

会上，我行简要汇报了2019年审计工作开展情况，重点阐述今年审计在核查深度和成果体现上的成绩，同时提出在处罚力度、整改落实、项目评选等方面问题。随后双方围绕处罚力度、整改落实、项目评选等难点展开讨论。

陈益民局长和金明初总审计师提出三点建议：一是成立审定会，上收处罚权限，让分管领导、协管领导、审计负责人以及非业务条线人员参与处罚讨论，使处罚流程更公开透明；二是开展整改落实会，强化业务操作人员主体责任，引导文件制定人员、流程设置人员在频繁发生、高风险等领域加强制度和机制约束；三是区别不同平台项目评选的导向，如办事处更强调项目的核查深度和成果运用，而内审协会更强调项目跟国家政策的趋同性。

## “民企金融大讲堂”走进蓬街高坦居

■ 文/摄 公司业务部 杨浩然



12月19日下午，我行在蓬街高坦居举办“民企金融大讲堂”，旨在结合“百行进万企”，聚焦小微企业融资贵、融资烦等问题，精准推介“小微快捷贷”、“小微续贷通”等产品，切实扛起服务实体经济的社会担当。

宣讲会上，我行副行长林佳就当前经济形势、今后对公业务发展方向、小微企业服务政策等多方面进行了详细解读。随后，百晓宣讲员敬芳林对这两款企业产品进行了详细解说，一是针对小微企业“短、频、急”的资金需求特点，“小微快捷贷”可以实现“一次上门授信、三年循环使用、网银秒借秒还”；二是在还贷时，“小微续贷通”产品又可实现“0周期、0费用、0门槛”的资金无缝对接功能，切实满足了小微企业的资金需求。

宣讲结束后，参会人员对“小微快捷贷”、“小微续贷通”表现出浓厚的兴趣，纷纷现场咨询这两款金融产品的办理流程，产品客户经理团队针对客户关心的问题进行了答疑。与此同时，现场还邀请客户谈谈产品的使用体会，高坦居书记张妙芳充分肯定了我行主动上门为小微企业服务的做法，并对这两款产品给予高度评价。

当天的宣讲会，蓬街高坦居企业负责人或财务负责人等40余人参加。





## 对接人行大数据 提效企业新开户

■ 文/清算中心 郑蔷薇

为持续推进“放管服”和“最多跑一次”改革，落实人行取消企业银行账户许可工作，我行多措并举优化企业开户流程，缩短办理时效，进一步提升客户体验度。自2018年6月11日开始试点以来，已办理企业基本存款账户开户1560户。

日前，经过与人行台州市中心支行的多次协商，我行成功对接人行大数据，以营业执照或企业名称为条件，自动获取企业相关信息。同时，借助我行强大的科技支撑，自行开发账户辅助系统，将获取信息自动解析并反显填充，进行必要的个人信息补充后，可通过系统直接打印各类申请资料。

通过对接人行大数据，既解决了开户申请资料专业性强、资料收集查询繁琐、信息录入差错或遗漏及填写耗时较长等问题，又同步完成了企业营业执照真实性的核验，5分钟即可完成资料出单，比原先节约时间15分钟，实现了柜面的快速响应服务。

## 我行发行首款“现金管理类”理财产品

■ 文/金融市场部 徐安



12月4日，我行成功发行首款现金管理类开放式净值型理财产品“丰收喜悦”系列，成为台州农商银行首家成功发行此类产品的农商银行，标志着我行理财业务转型又取得了新的突破。

为满足一部分流动性要求较高的新老客户需求，我行在年末资金回流期适时推出“现金管理类”理财产品。该产品不管是流动性还是安全性，都比一般理财产品要好，收益性则介于存款及封闭式理财产品之间。

现金管理类理财产品同其它净值型产品一样，都需投资者扭转产品“预期收益率”的固化思维，明确“净值标价，收益浮动”的运作模式，加强自身风险意识，不要盲目跟风投资，而是选择适合自己的理财产品。



12月12日上午，团区委举办2019年度全区金融挂职团干部工作项目大赛。我行6名金融挂职团干部报名参赛，经过激烈角逐，横街支行应浩瀚《“团建+金融”做好“三服务”助力“两抓”年》和峰江支行周涛《支持峰江农村青年创业贷款》项目汇报以高分获得本次大赛一等奖。此外，桐屿支行刘杨包荣获二等奖，螺洋支行潘宇、峰江支行王一成荣获三等奖。

去年以来，我行遴选出12名金融青年代表挂职团区委，主动融入到全区扶助青创的民生大需求中，将“银团合作”这项金融惠民工程做实、做细、做好，取得良好工作成效。该项工作也得到了团区委的高度肯定，是促进金融资源和团组织资源更好结合的有效途径，也是我行推行百晓普惠的生动实践。（文/摄 办公室 陈佳希）

## 横街支行： 党群联盟共同体 服务群众零距离

■ 文/横街支行 应昕宸 摄/陈敏



今年以来，横街支行以红色网格创建为抓手，全力打造“红色支行”，发挥金融服务效力，助力乡村振兴。

12月16日下午，横街支行“党群志愿服务联盟商户”活动在洋屿村开展。一张宣传桌，几个红马甲，由洋屿分理处主任担任主讲的防诈骗宣传活动吸引了众多村民。他用老人们爱听的方式宣传防范知识。与此同时，负责分发宣传资料的客户经理及时递上准备好的宣传手册，并耐心地逐个讲解怎么辨别诈骗、如何避免受到损失。除此之外，金融宣传小分队向群众介绍了我行的“最多跑一次”政银联通服务和助农贷款政策等多项特色金融产品及服务，增强了客户黏度，拓展了客户群范围。活动现场，支行邀请了兄弟商

户为老人们免费理发，并贴心地备好了适合老年人食用的茶水和糕点，力求让村民们乘兴而来、满意而归。

长期以来，支行主动策应地方战略，传递金融温度，助力乡村振兴，开展“百晓金融乡村行”活动。通过普及金融知识宣教活动，帮助村民们树立合理的金融消费观念，为群众筑牢资金安全“最后一道墙”。

服务有起点，满意无终点。横街支行以本次活动为契机，继续着眼细微，定期开展金融服务下乡，零距离接触客户，让客户真正熟悉本行的普惠金融。

## 路南支行： 借力ETC业务助推“开门红”

■ 文/摄 路南支行 应婉露



劳动竞赛期间，路南支行持续做好ETC营销工作，将服务落在实处，做在细微。12月5日，支行联合南源社区在秀水铭苑二期开办ETC业务，助力实现全年“开门红”。

活动现场，支行兵分两组，一组负责在物业门口设摊营销，突出宣传我行ETC业务优势；另一组到小区扫楼营销，分发存贷款宣传单。傍晚时分，活动吸引了不少外出散步的业主，主动咨询我行存贷款产品。面对面的现场沟通，不仅加深了客户对支行产品和服务的进一步认识，还为支行下一步深入营销奠定了基础。

当天共办理ETC17笔，分发宣传单500多份，获得意向存款8户、意向贷款2户。





## 新安支行： 普惠金融进“红色丰收驿站” 拓展公益活动阵地

■文/摄 新桥支行 陈梦洁

12月25日，新安支行在红色丰收驿站举行“普惠金融进社区”公益活动，为广大社区居民提供免费磨刀、免费理发等服务，受到了广大居民的欢迎。

活动当天，一早就有居民提着刀具排队等候，支行工作人员迅速布置好场地，与剃头师傅双管齐下做好服务工作。只听

电动磨刀器发出“滋滋滋”的响声，一会儿工夫钝刀就变锋利，有些老人家更倾向于磨刀石，工作人员积极配合，在磨刀石上沾点水，来回磨制。这阵势引得过往行人纷纷上前询问活动内容。工作人员表示，想在过年前为居民磨磨刀、理理发，将公益行动进行到底。

在享受理发服务的同时，不少居民对丰收驿站内的金融产品产生兴趣，主动询问我行银行卡、ETC等产品。工作人员热情向居民介绍了丰收系列卡的优势，细致讲解相关存款产品的起存金额、存款期类别以及业务特点等，还教会了不少居民如何购置孝心存、年年红等储蓄产品的“小妙招”，期间还有不少客户前来兑换丰收豆物品。此次活动还得到了螺洋街道与广元扶贫农产品机构的大力支持，增加了活动的丰富性。

万嘉红色丰收驿站是我行城区的试点站，该驿站集金融功能、百晓便民、政银联通、图书借阅等功能为一体，有效填补周边社区的金融服务空白。同时，部分存取业务可分流到驿站，进一步提高了城区业务点的工作效率。

下阶段，支行将以红色丰收驿站为公益活动主阵地，为周边居民提供更具温度的银行服务，让金融服务变得更具亲近感。

## 新桥支行： 走进老年大学举办“银发讲堂” 宣教活动

■文/摄 新桥支行 戴益超



每周五是新桥镇老年大学开班的日子，镇上的老年人会集聚一堂听课学习。自12月份开始，新桥支行定期走进老年大学举办“银发讲堂”宣教活动，利用课间休息时间为老年客户送上热腾腾的自制山粉糊，同时结合他们的理财需求推介我行“明星产品”，受到了老年客户的关注，纷纷向工作人员咨询如何进行养老理财规划等问题。下阶段，支行将继续开展金融知识普及活动，向老年朋友普及金融知识，帮助他们依托正规渠道守好自己的“钱袋子”。

## 金清支行： 举办“我讲你听”友好客户 联络会

■文/摄 金清支行 何涛



12月20日，金清支行在三楼会议室举办了“我讲你听”友好客户联络会，邀请了30余位“新台州”客户参加，旨在征集客户意见建议，优化完善金融产品，为“新台州”客户提供更具温度的农商服务。

会上，支行百晓宣讲员就我行主要存款产品及其起存金额、利率、收息特点等方面向在座客户进行了详细的介绍，让客户直观地感受到我行产品的优势。随后，宣讲员针对现在网络电信诈骗层出不穷，客户防范意识普遍薄弱的现象，为在场客户进行了防范诈骗知识的宣讲，客户纷纷表示受益匪浅。为了活跃现场气氛，联络会通过现场提问、抽奖、丰收豆兑换等方式与客户进行互动，很好得激发了客户的积极性。

本次惠东反响良好、收获颇丰，社会效益进一步扩大。下阶段，支行将继续以客户为中心，开展系列与我行储蓄产品相关的推介会，并加大客户维护力度，积极开展上门走访的综合营销，积极备战劳动竞赛。

## 蓬街支行： 开展留住“美好瞬间” 老年人免费拍照活动

■文/蓬街支行 陈坤 摄/罗梦熹



“银行能为我们老年人举办这样的免费活动，有心了。”12月17日，花园里村组织开展为村里老人免费拍摄婚纱照的活动，蓬街支行浦北分理处积极沟通、联合开展本次活动，为老人留住“美好瞬间”。活动中，网点工作人员协助摄影师为每位老人进行拍摄，尽量满足他们的要求。此外，网点还向前来拍摄的20对夫妻赠送大米、洗洁精等礼品，受到了老年客户的一致好评。





## 关于小微金融供给侧改革的几点思考

■ 文/办公室 张玲晓

2019年2月22日，习近平总书记在中央政治局第十三次集体学习会上首次提出，深化金融供给侧结构性改革，增强金融服务实体经济能力。中办、国办印发《关于加强金融服务民营企业的若干意见》，提出“金融服务民营企业18条”。面对经济新常态，银行如何精准、高效地创新金融供给，提高服务质效，显得尤为重要。

### 一、金融供给侧改革背景及意义

#### （一）什么是金融供给侧改革

金融供给侧结构性改革，实质上就是提高金融供给质量，更好地满足实体经济、满足人民美好生活的需求。中国“一行两会”认为，金融供给侧改革三大路径：其一，是解决民营企业融资难题；其二，是扩大开放；其三，是通过完善创新金融产品和服务，为助力经济高质量发展打造新工具。

#### （二）银行为什么要实施供给侧改革

1. 供给侧改革是银行直面机遇和挑战，走高质量发展道路的必然选择。以路桥农商银行为例，如何沿着“做业务最实、与民企最亲、离百姓最近”这一方向，深入基层特别是小微企业、民营企业等，掌握新期盼、新诉求，全方位、多角度、广覆盖普及金融服务，扩大内涵，满足需求，不断提升客户满意度，提高金融服务质效，迫在眉睫。

2. 供给侧改革是银行精准支持实体经济，提升核

心竞争力的客观需要。在台州“两抓年”动员大会，原市委书记陈奕君提出了开年“五问”，即一问台州在全省排位稳不稳，二问台州制造实力强不强，三问台州项目后劲足不足，四问台州科创水平高不高，五问台州营商环境优不优。如何把握好当下的政策红利，专注主业、优化服务，让信贷更方便快捷，为地方经济发展提供金融支持，值得深思。

3. 供给侧改革是银行提质服务、集聚人气，塑造品牌形象的重要举措。有句话说，栽下梧桐树，引得凤凰来。有了优质的服务，客户才会不请自来。如何把客户的体验度放在首位，真正让百姓得方便、享实惠，才能为高质量发展提供强劲动力。

### 二、当前金融供给存在问题

从实践来看，当前的金融供给侧改革特别是在小微金融普惠上存在三大难点：

（一）信息渠道与信用数据不充分。就农村信用建设来说，小微群体信用信息采集渠道较以往有所增加，但仍然缺乏多部门的数据交叉验证，特别是不良信息等。这也一定程度上妨碍了金融服务惠及每村每户，干扰了“人人有信用，信用有价值”核心理念的实现。如何借力银政合作，打造“大数据+金融”的良好业态，有效消除阻碍要素下乡的各种障碍，使农村金融在助力百姓美好生活中发挥更大的作用，至关重要。

（二）有效供给与百姓需求不平衡。当前农村金融供给仍然以金融机构为主体，小微企业缺乏起步有风投、发展有银行层次分明的服务，比如我市小微企业通过IPO发行股票融资少之又少，所需资金除股东投入外，几乎靠负债筹集。此外，金融服务产品多以短期为主，以农业产业化发展为例，农业扶助开发贷款和10年以上的长期建设投资匮乏。

（三）普惠成本与经营收益不对等。普惠金融作为一种广覆盖、长尾特征突出的金融服务方式，在商业可持续的前提下，对“最后一公里”的突破仍然存在成本和效益这两大问题。比如金融人员下乡挨家挨户放贷，人力成本高、效率低，且效益还待定。再加上，一些公益项目本身不产生现金流，需财政补贴或提供政策优惠维持运营，存有潜在风险。长期下来，这种成本收益的不对称性将约束普惠金融的长效发展。

### 三、金融服务供给创新之路

基于上述分析，我们认为金融供给侧改革，必须以服务实体经济高质量发展作为出发点和落脚点，全力打造普惠金融生态圈，让每一位老百姓畅享、乐享金融服务。

（一）深化信用体系，释放小微金融内生动力。发挥好金融的源头活水作用，深化信用体系，激活内生动力。一是建立信用评定路桥标准。围绕“诚信城市”建设，由政府主导，建立综合详实的信用评定标准，推进信用村、信用镇建设；并根据信用评定情况，做好结果应用转化，引导农村以信养信，以加强诚信信用、纳税信用体系建立，树立守信激励与失信惩戒的信用价值导向。二是充分发挥信保基金作用。加大宣传力度，提高小企业主的信用担保意识；对优质小微企业，协同市信保中心适当放开融资银行家数的限制，可按融资总额来适当限制，并在担保费率上给予差别定价，以体现基金的支持与鼓励。

（二）深化服务体系，打造实体经济转型动能。健全普惠金融服务体系，形成层次分明、特色鲜明的服务模式，将更多资源倾斜到“三农”和小微企业，促进实体经济转型和金融机构持续发展的互利共赢。一是健全普惠金融服务体系。继续加快发展多层次资本市场，引导金融资源在创投产业的配置，并在此基础上带动其他资源向创新型新兴产业聚集；金融机构

要回归本源，专注普惠，做好主业，不断推进普惠金融全面覆盖、绿色金融全面深化、乡村治理全面融入、精准扶贫全面发力。二是健全普惠金融产品体系。从金融机构自身来讲，要走差异化经营之路，根据台州的经济社会特点，继续以家庭创业为着力点，不断丰富融资产品，持续减费减负，提升产品服务的覆盖率和可得性。从政府层面来讲，要深入推动税银征信互用等融资方式，如对纳税信用等级较好的小微企业给予融资准入、利率优惠、无抵押无担保的融资便利，引导金融机构对商标权、专利权等无形资产进行融资转换，降低企业的担保费用。三是健全普惠金融平台体系。引导金融机构完善大数据平台，打造智慧银行，实现服务成本更低、效率更高；主导在各县市搭建小微企业金融综合服务平台，通过引进知识产权、券商、法律、财务等第三方机构开展全方位服务，实现小微金融+政策对接+创新发展+分享交流“一站式”服务。

（三）深化政银联通，释放普惠服务乘数效应。一是提高农村需求侧质量。引导金融机构广泛开展小微金融教育，提升小微企业的金融意识、信用意识、法律意识，特别是培育负债经营意识，逐渐建立金融消费者自我保护意识，防止盲目投资和过度负债。二是扩大“最多跑一次”民生项目。发挥线下渠道优势，加强跨界合作，拓宽“政银联通”的广度与深度，通过与各部门的深度对接，立足延伸政务窗口、打破信息壁垒、完善联通机制，将更多的公共服务延伸到柜面，实现一站式、零距离、不用跑。同时，金融机构可借力不动产、公积金、社保、纳税记录、法院执行记录等数据信息，定制个性化产品服务，缩短路径、增强体验。三是搭建政银互动普惠平台。由政府主导，健全小微金融服务体系，鼓励金融机构积极参与建设，并出台小微金融服务绩效评价制度，对评价较好的机构，优先在公共存款存放、公共财政代理支付、社会保障金融服务方面给予充分支持，实现银客共赢、银政共赢，构建良性的小微金融服务环境。



## 探索“普惠浙里贷”的“路桥经验”

■文/零售业务部 应小燕

为进一步巩固存量客户、拓展年青客群，我行在金清支行民丰、腰塘、高升3个村试点推进“普惠浙里贷”，随后全行进行推广，做实做深网格基础，提质增效批量授信，打造线上线下融合发展的批量便捷信贷服务模式。截至2019年底，青年签约户数7214户，144个村居导入白名单户数10830户。其中线上普惠浙里贷签约314户，用信52户，余额267万元；线下普惠浙里贷签约1018户，用信210户，余额1296万元。

**一、完善信息，建立青年待授信清单。**一是收集全量户籍资料，完善村居客户信息。对原来户籍资料进行整理、更新、完善，按照标准电子版导入新网格化管理系统。二是网格数据筛选，导出授信客户信息。根据村居新全量户籍进行数据筛选，标注已授信客户、未授信客户、负面清单客户；同时将符合“普惠浙里贷”的青年客户，按网格将清单名单下发支行。三是清单再筛选，建立青年待授信清单。试点支行网格管理员对村居授信清单再次筛选，剔除夫妻双方已经有一方授信客户，剔除已经出嫁而户籍未外迁客户，剔除学生客户，建立可授信青年客户名单。

**二、开展评议，确认青年授信金额。**由试点支行班子、网点负责人、客户经理共同参与，选择当地信誉高、人头熟、知根底、说实话的外部评议人员（也可选用政府网格员）参加“背靠背”评议。开展两轮以上评议，重点关注家庭情况，青年人职业情况、社会信誉等等，详细记录评议过程并填写评议表，评议人签字。评议表上传新网格化平台进行电子化管理。试点支行在青年客群授信过程中，遵循以下原则：一是开通丰收互联优先授信；二是开通1类账户优先授信；三是家庭综合授信；四是青年夫妻双方一人授信；五是对青年客户授信按网格以白名单形式批量导入浙里贷。

**三、营销签约，提高青年客群覆盖率。**一方面，根据浙里贷批量白名单导入要求，对批量客户经理支行审核、有权人审批后，建立浙里贷白名单，报总行消费金融中心导入浙里贷业务系统。另一方面，对已开通丰收互联青年客户，通过现场指导线上签约；对未开通丰收互联青年客户，通过移动终端上门服务，开通办理签约；对于存量高利率签约客户，主动降低利率重新签约合同。营销签约时，未婚青年父母签定保函，告知普惠浙里贷产品情况。对于上门营销浙里贷时因建档不完善而被拒绝签约的情况，建议现场采集客户信息发送回支行，由支行留守人员及时修改完善。

**四、完善建档，加强授信跟踪管理。**对授信明细实行电子化管理；对采集的信息全部录入信贷管理系统，走访过程中获得信息及时调整完善。普惠浙里贷批量授信采用年审制，每年初对上一年度的授信客户重新了解情况，评定授信额度，调整签约。

在推进过程中，我们也遇到了四个难题，即“青年客群信息少，评议额度难确定；青年客群网贷便利，贷款信息不对称；青年客群居住分散，难以面对面接触；父辈不支持子女贷款，授信签约推进慢”。下阶段，我们将持续加强大走访、大服务，扩大我行知晓率，提高认可度；丰富青年客群产品，便捷准入通道，解决青年客群与我行的信息不对称；优化普惠浙里贷的准入系统，在风险可控基础上提高申请签约成功率，提高青年客群体验感。

## “三举措”深入市场拓展商户

■文/桐屿支行 林霄



年关已至，桐屿支行商城分理处的收单业务还在如火如荼进行着，但我们已经感觉到了营销瓶颈期，商户喜欢用的仍然还在用，而不爱用的依然不会来办理。所谓“守业比创业难”，如果再去继续深挖，客户忠诚度降低，更容易造成客户流失。再加上他行一码通业务不断成熟，我们的竞争在不断加剧。

当然，“磨刀不误砍柴工”，我们并没有成为热锅上的蚂蚁，在主任的带领下，以最快的速度制订了一系列策略，目标就是：不能流失存量客户，不能放弃增量客户。

**一、升级宣传单，业务更醒目。**年初的地毯式营销让我们受到很大鼓舞，与时俱进，首要任务就是对宣传单进行升级，将一码通、刷卡机、存款等进行业务配套。尤其针对那些业务单一的客户，让他们知道多业务联动办理，优惠更大。有一位一码通老客户来

网点办理业务，大堂经理上前寒暄了几句，一码通扫进来的存款都有丰收豆，你的丰收豆有兑换过吗？客户答：“没有换过”。客户经理查了一下积分，发现该客户积分还挺多的，就让客户选择中意的物品。客户提着自选的物品高兴地回去了，临走的时候说回去让旁边没办一码通的商户也来办理。

**二、布放云喇叭，存款更稳定。**云喇叭的产品推出后，我们并没有盲目布施，而是坚持与客户互利共赢共成长。在产品布放初期，我们进行数据分析，通过赠送高质量客户，再吸引周边的低粘性客户，相互带动，从而让网点存款稳步上升。先前我们对满足月均存款的商户赠送了云喇叭，客户普遍反映良好，说：这样就不担心逃单。好几个商户慕名而来，听说我们推行了云喇叭，声音响、速度快。有些商户在犹豫，但看着同伴办了，也就跟着办理。我相信，只要我们的产品真的好，在客户中间一定会有一个良好的口碑。

**三、解读新政策，优惠更给力。**就在前段时间，扫码商户都收到了一码通阶梯收费的消息。为了解读好这一新政策，我们在大走访期间，根据商户特点，组织通俗语言，挨家挨户做好政策解读，让商户们看到，其实只要资金正常流动并长期存着，就能享受更大优惠。

在业务比拼期间，网点的收单商户存款稳步增长，我们也明显感觉到商户有问题会首先想到来找我们，老客户更需要我们，新客户更接受我们的服务。



编者语：撸起袖子加油干，沉下心来大比拼！12月初，我行按照省农信联社关于开展2020“走千家、访万户、共成长”——推动数字化转型、建设一流社区银行劳动竞赛活动要求，全面吹响劳动竞赛“集结号”。

路桥农商人信心百倍、斗志昂扬，纷纷表示不仅要打赢“走千访万”劳动竞赛这场硬仗，更要展现我行百晓铁军的毅力，努力实现各项业务“开门红”。

## 奉上邻居节的农商暖汤

■文/新安支行 陈梦洁

12月7日，新安支行与刚泰臻品小区合作，举办了第二届邻居节，在寒冷的冬季为居民奉上农商暖汤。

邻居节不仅是小区业主的年度盛会，也是支行嵌入式服务的一次新尝试、新契机。去年同期的初次碰撞，新安支行宣讲队主动参与到邻居节的会场布置、节目策划、金融产品宣讲及抽奖环节，加深了业主对于我行的印象，也为业主带去了暖心的金融服务。第一届邻居节结束后，刚泰臻品小区便在支行开立了业主委员会的对公账户，直言细节见服务品质，希望有更多的合作机会。今年新安支行联合电子银行部在刚泰臻品小区试点推进“红色智能物业”系统，该App里将嵌入访客人脸识别系统，业主只要在手机上轻轻一点便可审核来访客人。此外，该App里还有家政信息，让商家轻松对接业主需求。

在合作中，我们发现刚泰臻品小区的业主群体丰富，小区毗邻博爱医院，有不少的医院职工在此落户；有附近办厂的小微企业主；有进城务工的新台州人；有工薪阶层，也有退休的空巢老人……面对复杂的群体，支行客户经理进行了梳理分类，分层开展精准营销。电话营销、设点摆摊、现场拜访、熟人引荐……我们做足功课，要为业主提供更贴心的服务。

此次邻居节上，支行拿出了满满诚意，为业主送上种类更丰富、利率更优惠的存贷款产品，比如“贴心存”、“心意存”、“定存宝”、“年年红”等。

当天共有200多名业主到场，支行纷纷送上印有“路桥农商银行”logo的精美物品，得到了业主的喜爱。

活动中，还发生了一段“小插曲”。正当我们向业主宣传产品时，一句冷冰冰的话飘过来“我缺的是存款产品吗？我缺的是钱”，原来是业主张先生在吐槽，而他身旁的妻子不停在劝说。通过了解得知，这对夫妻曾经都是公务员，张先生年轻气盛，不甘平庸，辞职创业，本来生意红火，想再投入新设备准备大干一场时碰到了资金紧张。束手无策的他也找过银行贷款，但迟迟没有音讯。出于职业敏感，我们客户经理认真听他介绍经营生意的细节，也对他的遭遇表示理解。张先生有资金需求，而我们有产品，双方越聊越深入，在推介我行“小微快捷贷”产品时，明显感觉到张先生眼前一亮，信用贷款、一次授信、循环使用，都很符合他的需求。邻居节活动结束后，张先生迫不及待地领着客户经理前往他的厂房进行实地考察，还提供了相关资料。最终，他在我行办理了相关贷款业务。

当寒冬逼近，我们用情怀、担当和温度亮出自己的名片，在支农支小的道路上不断前行，始终用暖心的服务护航温暖前行的人，坚定地守护每盏灯下的梦想。

## 老黄的去去又来来

■文/竿蓬支行 陈伟

老黄是竿蓬支行辖区的一名老实巴交的个体户，作坊里做着橡胶件的小生意，也是个十足的“妻管严”，家里大事老婆做主，小事也是老婆做主。黄阿姨则是个话唠子，去年年前的一次走访，让我成为了他们家的常客。

曾经也因为两件事，让老黄去去又来来。

20年前的“贷款案”。1998年那会儿，老黄想在农信社贷款5000元用于周转。一听说在银行贷款是需要找担保人，怕麻烦的老黄索性跟亲戚借钱。如今，我行开展了整村授信活动，银行工作人员亲自上门签约，只要手机点点便能贷款。

10年前的“提款案”。10年前，吃苦耐劳的老黄夫妻，家庭作坊开始小有起色，还在我行办理了5万元的贷款，不过从申请到下款，还不能秒借秒贷。如今，我行发行小额贷款卡，线上线下，随借随还，方便快捷。

近年来，我行开展了“大走访、大服务”活动，用脚步丈量与客户的距离。

来到老黄家，不是唠家常，就是话理短。没个半小时，黄阿姨是不会让我们走的。来来去去不下四、五次，我们终于把老黄家的“钱箱子”撬开了。去年年

底，客户经理小陈在一次上门的过程中，向黄阿姨推介我行的存单业务，他们家终于有了在我们农商银行的第一笔定期存款——一张20万元的大额存单。没过两天，支行客户经理还特意对他进行了回访。没想到今年年初，黄阿姨又来支行办理了一张50万元的大额存单。就这样，老黄夫妻成了我们支行存款大户。

就在本月的走访中，我们发现黄阿姨有些焦虑，一问才知道“内情”。本来月初会有几笔应收款如期打入他家账户，但因客户某些原因到现在都还没有进来，供货商又都急着催老黄的货款。“今年生意难做啊，货款也不好收，正想着提前支取存在你们银行的大额存单，等年底再存回去。”黄阿姨无奈地说道。听完后，我们二话不说就推荐了我行的“明星产品”：小额贷款卡。随借随还，按天计息，短时间使用贷款的利息，比大额存单提前支取的损失要小。就这样，老黄夫妻成了支行的存款大户和贷款小户。客户经理小陈还经常跑老黄家指导手机放贷。

用一年时间做好一名客户，用一辈子时间做好一份工作。普惠金融，我相信，我们农商银行一定会越做越好！

## 别以为“稳了”

■文/摄 卷桥支行 沈小迪



这事得从年初说起，卷桥支行某企业信贷客户因生产经营扩大需要，在滨海工业区购置了土地自建厂房，在厂房的建造过程中，支行就已开展服务工作。虽说是合作多年的老朋友，但这笔抵押贷款却是“一波三折”。

第一波难题是，其他银行将优惠的抵押利息送到了企业主手中，表示只要等房产证制证完毕之后便可授信，并承诺便捷、高效的放款流程。支行在对比他行给出的优惠利率之后发现，虽然优势不大，但考虑到制证过程较为漫长，给了我们一定的时间和机会去争取该笔抵押贷款，便决定再拼一拼。支行客户经理小罗在维护该客户时发现，他是



个十足的“妻控”，对待老婆十分温柔，也十分看重这份夫妻情分。于是，小罗运用心理学的知识分析了一下该客户，觉得他是一个重恩情的性情之人。在与客户沟通的过程中，小罗特意提及企业刚起步的时候，其他银行如何让他“四处碰壁”，农商银行如何“雪中送炭”，帮助他拿到第一笔贷款资金。以及在企业发展的每个关键点，农商银行都相伴左右、共同发展。小罗的这番“忆当年”，让客户多少有些触动，他决定暂缓与他行的合作。与此同时，支行行长积极与总行沟通，尽力为该客户争取匹配的授信额度和利率优惠。经过长达两个月的不懈努力，该企业终于重回我行的怀抱，表示等房产证批下来后便来我行办理抵押贷款。

第二波难题又出现了，12月3日，小罗接到了老板娘的来电，说房产证已经办理完成，但在与她的交谈中，我隐约听到他行的名字。老板娘也透露，她个人在其他商业银行有390万元的授信，对方客户经理在得



每次看到小柳，你都能感受到她身上的一股干劲，行事果断、思路清晰。比如她在营销ETC业务时，每次只要她为客户服务，一般都是十拿九稳，还经常会有客户前来询问，说是收到小柳的电话，让他来网点办理ETC业务。我们也总爱打趣地问她，是如何做到让客户对她“死心塌地”的？小柳笑笑说，坚持不懈地“追”客户呗。

这话一点都不假，小柳“追”客户还是很有一套的。某天，一位客户想在我们银行贷款，我对这位客户印象深刻，因为他是精打细算达人，经常到支行来算自己的利息，最近一次到营业厅大闹是因为他在本行的存贷积数用完后，说本行的利息比其他商业银行高，并扬言再也不要到我们这里贷款。即使是这样精明的客户，小柳都有办法维护好，这我不禁好奇，她到底有什么私家服务技巧。

知该企业购置了厂房之后也加入了竞争行列，提供了各种优惠政策，包括提高授信、降低利率等。经调查，我们发现他行确实下调了贷款利率，客户也有动摇的迹象，原本已经稳妥的贷款再次面临“飞”走的危险。果不其然，客户开始出现推诿现象，我们一见苗头不对，随即展开了电话攻势，行长和小罗轮番上场游说，展现了留客的决心。可能是我们的诚心打动了客户，一周后，终于收到了老板娘的电话，跟我们预约时间去办证中心将抵押办好，争取早点办理完贷款事宜。

为了夜长梦多，小罗当晚就准备好相关抵押贷款资料，第二天一早就到总行把公章盖好，然后又马不停蹄地和客户到不动产登记中心办理抵押登记，终于可以放宽心地说一句：稳了。

## “掘金行动” 深度挖掘流失客户

■文/峰江支行 张玲巧 摄/周滔

小柳说，如今峰江街道的拆解业不景气，在这种情况下，挽回流失客户比开拓贷款客户相对容易，她会将自己管辖的客户进行分层分类，从中挑选出优质但未在我行贷款的客户进行首轮电话营销，以本行的新政策、新优惠来吸引客户，成功率相对较高。当然有些在电话里难尽的事情，她会选择在走访客户时进行详细解答。那么，什么是成功营销最重要的因素呢？她回答说，要对自己的客户有兴趣，要比一般人更了解自己的客户。

大道至简，小柳用实际行动证明，有些朴素的道理虽然人人懂得，但并非人人能做到，知易行难大概就是这个意思。但我相信，有些人就是有这样的力量，他们实干为要，用决心和毅力走出一条不凡之路。

## 精准发力迎突破

■文/金清支行 梁希 摄/陈星煜

经过多次整村授信签约，双西村目前仅有几户“钉子户”还未在我行签约，其中一位就是在淘宝上做清洗机生意的伍某。通过走访调查，我们发现伍某近几年生意稳定，却与我行没有任何业务往来。面对这样优质的潜在客户，我们客户经理多次联系想要上门拜访，但每次都被狠狠地“怼”回来，伍某不仅态度不佳，而且十分排斥银行。就这样，他成了双西村仅有的未签约“钉子户”之一。

虽然伍某对银行十分冷淡，但我们的热情反而高涨了，绝不放过任何一个机会去解决这道难题。终于，在一次授信评议中，村里的一位年轻干部说伍某是他从小玩到大的死党，十分要好，可以当我们的引荐人。有了他的帮忙，我们终于预约到了伍某，并实地走访了他新租的厂房。通过交谈发现，伍某平时很忙，要时刻关注网络订单，因此对于各家银行轮番的业务推销十分反感，而且他已经将与银行相关的业务都交给丈母娘打理，无暇顾及及其他。趁着这次难得的面谈机会，我们开

启了天南地北的海聊，当聊到孩子读书时，伍某才放下成见和戒心，并成功签约本行的“普惠浙里贷”业务。

我相信，一次成功的签约是我们和伍某开始合作的“敲门砖”，只要用心维护，相信今后会有更多的业务往来，只要我们不放弃，就没有“钉子户”类型的客户。



## 等待，从年初等到年末

■文/营业部 陈佳芝

叶叔是路北三山村的一位客户。公认的老实人，做铝合金生意20多年，生意稳定，家里条件不错，不贷款。与本行零业务合作。

今年3月，以“大走访、大服务”活动为契机，我和网点主任走访了叶叔仓库。当时，他们的二维码、刷卡机用的都是其他商业银行，连存款也是。当我们向他营销本行的“一码通”产品时，他心动于“免手续费又实时到账”，最终决定考虑将一部分存款存在本行。

今年8月，营业部到三山村开展“百晓驻勤”活动，让村民不出村便可办理社保卡、ETC等业务。当晚，叶叔带着老婆一起来办理社保卡业务，并有意向申请一张高额度的信用卡，用于平时的生活消费和进货货款支付。

因为这次交集，刷新了叶叔对本行的印象，高效便捷的办理流程，也赢得了他对本行的肯定。

今年9月，得知本行大额存单还有少量额度，我第一时间通知了叶叔，但那时他已经在他行购买了存款产品。12月，本行拉开了劳动竞赛的序幕，想起叶叔说过年底会收回不少货款，便再一次联系了他，没想到转头叶叔就在我行存了100万元的定期存款。

从年初到年末，从现在到以后。叶叔从仅有本行一张储蓄卡到配备本行一码通、定期储蓄、社保卡、ETC等多项产品，愿我们的服务能更贴近客户，所有的等候和付出都能换来客户的满意。



## 化“最大变量”为最大正能量

■文/摄 下梁支行 吴宁



蒋女士是一位中学教师，曾在我行办理过抵押贷款业务，在归还贷款之后来到下梁支行领回他项权证等房产资料，办理抵押注销手续。柜员马上联系了客户经理，告知此事。客户经理小黄随即来到窗口，在与蒋女士的交谈中得知她想要买房。小黄细心给出买房建议，并伸出“橄榄枝”。

其实，小黄知道蒋女士并不缺钱，即使再购买一套房子，也不大需要向银行贷款。大约过了两个星期，小黄到学校给老师们办理ETC业务，在与其他老师的交谈中得知蒋女士虽然卖了房但却打消了买房的念头。小黄心中疑惑，那这笔“闲钱”去哪里了？机敏的小黄立刻拨通了蒋女士的电话，本想开口推介我行存款产品，谁知蒋女士立马告知自己已经在他行购买了存款产品。这让小黄备受打击，蒋女士一直是在维护的客户，谁知被其他支行“暗度陈仓”，深知是自己工作没做到位，没有与客户建立起牢固的合作关系。心有不甘的小黄回到办公室后，一直寻思怎么把这笔流失的存款“追”回来，经打听，他得知蒋女

士所办理的业务是一笔大额存单，相比而言，我行的大额存单产品更有竞争力。于是，小黄再次拨通蒋女士的电话，告知我行大额存单的优势。蒋女士不以为然，认为利率没差多少，而且她还拿了银行的礼品。小黄不紧不慢地给她讲解分析。听着听着，蒋女士之前强硬的态度缓和了不少，表示愿意再考虑一下。

这通电话，让小黄重燃希望，感觉这笔存款有望追回。果然没过几天，蒋女士主动找小黄，希望能在支行办理一笔大额存单业务。小黄喜出外望，立刻为蒋女士办理一笔90万元的大额存单。原来蒋女士卖了房子之后并没有找到合适的房子，也想把这笔“闲钱”存银行涨利息，小黄的坚持和靠谱打动了蒋女士，最终打消了与他行合作的念头，重回农信怀抱。

送别蒋女士，小黄心里的大石头总算着了地。通过这件事小黄也是感触颇深，作为一名客户经理，不管客户有没有需求，都要常联系常维护，时刻洞悉客户的需求，先客户一步为他们提供金融服务，才能成为客户心中的首选客户经理。

银行业竞争进入了白热化阶段，客户在面对纷繁复杂的金融产品的时候，心里也是迷惘万分，分不清楚各家银行的优势和劣势。这时候，客户经理要成为客户的“指向灯”，结合他们的需求，帮助客户精准定位，选择客户适合的产品。同时，坚守支农支小市场定位，专注存贷主业，用心、用爱服务，不要让竞争对手成为营销路上的拦路虎！



## 朱大爷的年利率和月利

■文/摄 路桥支行 陈钊安

现如今银行产品更新换代，客户最关注的仍然是利率，我们在向客户推介存贷款产品的时候，都会跟客户讲清月利跟年利的区别。但客户在自行购买理财或者存款产品的时候往往会不懂这些细微差别，甚至有些客户对年利和月利都有些分不清，我就碰到这样一位客户。

某日，有一位戴着贝雷帽的大爷走了进来，我刚想问他办理什么业务，他就开始大声嚷嚷：“你们银行太过分了！”我赶紧安抚他坐下细说，解开这个误解。大爷很气愤地从口袋里掏出手机给我看，“我在你们银行购买了30万元的理财，你们当时说有4.2%的利率，结果查看短信到账金额，根本就没有这个利率。”我仔细算了一下，90多天的理财产品，本金是30万元，到账金额的数目并没有错。大爷一听就急了：“还说对？我算了一下，30万元乘以4.2%，不应该是这么少。”我一听这个计算方式就知道问题所在了，原来大爷把年利

率当成了日利率。我随即拿出一张白纸，边写边解释：“您看一下，这个4.2后面跟着百分号，说明是年利率，银行算利息要先换算到日利率，再乘以天数乘以金额，这样算的话金额就对了。”朱大爷盯着这串数字研究了半晌，似懂非懂地点了点头。然后，他又说：“那你们的利率还是有点低的，还是他行的理财产品划算，我等下就把存款存到他们那里去。”我顺势问道：“他行的利率是多少，您给我推介推介？”“那边月利3.85，是不是比你们银行的月利高？”“是月利吗？您看清楚后面是千分号还是百分号？”“有什么不一样吗？短信里面写着三年3.85，而且很方便，根本不用我跑来跑去。”我一听就知道大爷又把年利和月利搞混了，短信里3.85后面跟着百分号。“大爷，某行的这款理财产品利率和我们的一样，都是年利率。”大爷楞在了原地。利用这个机会，我得帮助大爷捋清楚年利和月利，还告诉

他，我行存款产品提前支取还能靠档计息。大爷还是不死心地追问：“你确定是一样的？某行还会送些小物品。”我跟他保证利率是一样的，我们银行还可以兑换积分，物品很丰富。大爷二话不说就拿上手机跟银行卡，转头跟我说：“你等等，我去其他银行再取点钱，凑够50万元再购买你们的理财产品。”当天下午，我用耐心和专业赢得了大爷的信赖，他坦言：“原来百分号里面还有这么多名堂，谢谢你告诉我年利和月利的区别。”

经过“年利和月利”这件事，我发现有些客户确实缺乏对金融知识、或者金融产品的基础了解，也让我明白，作为一名银行从业人员，在向客户介绍我行产品的时候，一定要把他们最关心问题解答清楚，特别是关系到客户收益的问题，避免产生误会。





12月的某日早上，我接到坦田王村王大爷的来电，他说：“我现在着急用钱，能不能向你们银行贷款，就两个月？”王大爷是长浦支行的老客户，家中做毛衣生意，年底应该是资金回笼阶段，怎么会着急贷款呢？带着好奇心，我详细询问了王大爷的情况，原来是想给他儿子买一套商品房，需要支付首付款。王大爷说：“我在你们银行购买了50万元的大额存单，这次贷款就贷到存单期满为止就行了。”王大爷是去年购买的存款产品，离到期还有两年多，满一年再取利息高一点。于是，我便和他约定办理贷款相关事宜的具体时间。当天下午，王大爷气冲冲地走进我的办公室，大声斥责道：“我现在取款和过两个月再取款，利息也就差一千元左右，但贷款的话，即使你们按最低利率给我，利息也要三四千元，你是不是想在我这里挣外快？”面对王大爷面红耳赤的追问，我并不急于解释，而是想先安抚他的情绪。但是王大爷正在气头上，完全听不进任何人的话。“去年我还听你的话，把他行的存款转到你们银行，没想到……”我一声不吭地听着王大爷“细数历史”，等他心情稍加平复后，我说道：“王大爷，您先别急，我一样样跟您解释。”

王大爷坐了下来，我继续说道：“去年您的钱不用，当然是存在我们银行划算。现在您有资金需求，

## 坚持服务本位 用实效赢回客户信赖

■文/长浦支行 夏敏博 摄/奚大

我肯定会好好帮您解决这个问题。”王大爷反复强调，自己拿着单子询问过他行人员，现在取的话是九千元左右，再过两个月取出也就只有一万一千余元，相比较而言，贷款并不划算。我解释道，大额存单的算法和普通定期存款的算法不一样。见王大爷一脸疑惑，我便拿出本子认真算起账来。王大爷多年不贷款，有很多的存款积分，可以按照最高的存贷积分比来算，利息是最低的，不到两个月的贷款利息是三千元，等满一年到期后取款，利息有六千多元，等于是多了三千元。我还告诉王大爷，我们银行现在有贷款政策，信用最高者可以享受50万元贷款，且不用找担保人，夫妻双方签字即可。听完我的流水账目后，王大爷从衣服口袋里掏出了一本他行的存折，问道：“那你帮我看看，这家银行的钱可以取出来了么？”我接过了存折一看，发现有两笔存款现在可以直接取出，另外两笔存款要到明年一月份，取完存款后可以拿来还我们银行的贷款，所付的利息就更少。我还告诉王大爷，我们银行的大额存单可以部分提取，不用全部取完，到时候差多少取多少，说不定等到年底收完账，也就把这笔贷款还清了，根本就不需要再取钱。王大爷听完后，二话不说就给儿子打了一通电话，让他带着自己的老伴过来签字，当天下午就办好贷款相关事宜，顺便兑换了丰收豆物品，还让自己的儿子办理了“普惠浙里贷”。

用心维护客户关系，是客户经理每天必做的功课。我们在营销实践中必须不断用心思考、反复推敲，才能战胜营销中的困难和阻碍。我们需要与客户以诚相待，需要热心服务，也需要专心致志，找出与客户沟通过程中的受阻点，寻找突破点，采用新方法，用心去磨炼，不断精修“营销剧本”才能取得更好的成果。当你用心做一件事，一定可以做好，要相信你的用心一定能够换来客户的认同。而这种用心可能体现在打电话向你咨询一个问题时你的耐心解答，也可能是你对他一条短信的问候，更有可能是你帮助他办理某项业务时的额外服务。让我们以满腔热情投入到工作中，拥抱每一位客户，不管何时何地！



## 横跨五百公里的“牵手”

■文/开发区支行 陈诗迪

争分夺秒度一日，两人来回三地，农商人服务横跨五百里江南。

持之以恒跨一旬，五户抵押七房，新客户解决燃眉千二万融资。

作为一家异地支行，开发区支行有着自身优势的“特色业务”；作为一名客户经理，我的任务是将普惠金融服务送到每位有需求的客户身边。“做深开发区、走进每一户”，是支行提出的口号，我们也在大走访、大服务中，与客户建立了更深的情感连接。

作为城区客户，尤其是稳定经营多年的商家，大都具备良好的资产条件，我行推出的抵押贷款在椒江地区极具吸引力。洪家街道有5名商户，经营电器批发生意数十年，两年前共同购入杭州市江干区房产7处，总价值超过2000万元，并抵押在其他银行。今年以来，支行客户经理多次走访这5名商户，但都失望而归，终于在12月份，其中一名商家金老板被我们的诚心打动，愿意把贷款转抵押业务转移到开发区支行。以此为突破口，我们开始频繁拜访其他4名商户，最终争取到了此项业务。但问题是，商户的房子在杭州，他们认为我们地方银行不具备跨城快速办理业务的能力。为了解除客户的疑虑，我们积极践行“最多跑一次”的改革要求，承诺在10天内完成该笔业务的办理，争取“跑”出金融服务的加速度和普惠金融的满意度。

12月26日凌晨5点，我和客户经理小余赶上最早一班前往杭州的动车，冬日早晨的风有些刺骨，但我们步履不停，担心稍加停歇就可能让这笔抵押业务推迟一天，就可能兑现不了当初对客户的承诺。9点钟，我们

准时抵达杭州，首先走访了这几处房产，随后辗转到办证中心，并约好5名商户共同前来办理，由于前期工作准备得细致和充分，一上午便完成了全部房产的抵押登记，只等他项权证的制作。金老板满意地说道：“辛苦你们了，没想到农商银行工作效率这么高，以后一定会转介绍客户给你们。”面对客户的肯定，我们的信心更足了。一直等到下午5点钟，他项权证才完成制作，容不得稍作喘气休息，我们立刻飞奔回台州。在火车东站，只见两名小姑娘背着背包，快速奔跑在车站广场和候车大厅，过往的行人或许不知道，这个背包是农商银行员工跨越两百多公里的用心服务，是我们对客户承诺10日之内一定完成款项发放的承诺。那天到家已经将近晚上9点，寒冬的风依旧刺骨，我们终于放缓了脚步，度过了飞奔忙碌的一天，我们知道，明天一定会是收获日。

第二天，贷款如期发放，金老板等人特意致电表示对我们工作的感谢和肯定，并希望以后有更多的合作机会。这块用心服务的敲门砖终于敲开了客户的心门，来之不易，未来可期。

服务横跨五百公里，农商服务依旧暖心。在金融市场竞争激烈、产品高度同质化的今天，各大银行的目标客户愈发接近，想让新一代商户继续选择我们银行，就必须先人一步、快人一拍，早准备、早安排。我们相信：幸福是奋斗出来的，更有自信将农商人的暖心服务送达每位客户的身边。



## 渺小的伟大

■文/路南支行 应婉露

在当今瞬息万变的时代，各个行业都需要推陈出新。为了让客户经理“走出去”，总行要求各支行（部）必须设立信贷内勤岗，再三决议之下，支行的杨老师被委以重任。突然的岗位调动，让杨老师觉得不太适应。但是，在其职而谋其位，向来工作负责的杨老师开始转变自己的工作模式，从一个天天外出走访的客户经理转变成为一个在办公室岿然不动的信贷内勤。

信贷内勤的岗位原先是个“香饽饽”，大家都觉得可以不用整天风吹日晒地走访，不用时常为考核指标而愁眉苦脸，但实则不易。首先作为一名信贷管理岗，要全面掌握所有业务的合规风险和操作风险，尽管每天的工作内容千篇一律，但是你必须实时了解行里的最新贷款政策，必须要把握好每一笔贷款资料的业务风险。虽然杨老师对放贷流程操作自如，但一下子面对三个网点贷款业务，还是让他有些力不从心。每天上午络绎不绝前来签字的客户让我们办公室热闹非凡，但同时杨老师也根本无法集中精力放贷，

于是服务客户成了她每天上午的主要工作。为了合理安排放贷时间，杨老师开始每天早上7点不到就出现在办公室，她说只有这段时间才能一个人安安静静地潜心思考业务。除了早上的黄金时间，杨老师还放弃了宝贵的午休时间，为的就是不拖延任何一笔业务。大比拼期间，杨老师更是屁股不离凳，因为她知道大家都在冲刺排名，她说：“你们尽管在外面拼业务，我一定为你们守好大本营！”

除了高效地完成贷款业务，信贷管理岗必不可少的工作内容还有信贷档案的有序整理和扫描。良好的工作习惯让杨老师即使每天接待几十位客户，放出二、三十笔贷款也依然将工作进行得有条不紊。遇到业务繁多时，“白加黑”、“5+2”的工作已经成为她的常态。但是杨老师从来不会抱怨，不会消极怠工，她说最多的一句话就是“好的，你放心，我一定很快做完”。这就是我们路南支行的信贷内勤，她沉稳而低调，认真且负责，如果在工作中能始终不忘初心、兢兢业业，这本身就是一种伟大。

## 从他们到我们

■文/金清支行 何涛

人行到现在，第六年了，我没有离开过金清支行营业部。从黄岩到金清，一个小时是不够的，很多人问我怎么能愿意这样来回奔波。我想，是因为他们。今天我只想当一名讲述者，讲一讲我身边这群可爱的伙伴，他们内敛、低调，做着平凡的事却在闪闪发光。

郑奇，是我们的大堂经理。每一天在偌大的营业厅里像一个跳动的音符，连接着客户经理、柜面和客户。她充当着业务引导员、矛盾调解员、环境保洁员和安全督导员，做大堂经理的这些年，营业厅里争执的吵闹声轻了，客户爽朗的笑声多了。

莉莎，是我们的柜组长，小小的身体里有大大的能量。“社银联通”工程刚刚启动那会，她连着下乡

了几个月后被诊断为腰椎间盘突出却仍然一声不吭，今年的年休假早早上报了却因为单位繁忙一拖再拖，最后硬生生把年休假拖成了病假。

丹艳，是我们的服务标杆。客户的焦躁、不解、甚至谩骂，她都看在眼里，但她不愠不恼，只是在微笑安抚客户的同时，手中的动作又加快了几分。她永远周到又妥帖，我记得以前和她上下班，她竟常以自己早起床为由让我第二天一早和她交接，免去我的一路奔波。

筱洁，产假刚回来的她还在哺乳期，却不会错过每一次加班。文明单位创建前的大扫除，她和我们流汗到九点多；农医保截止期前，和大家一起电话通知客户，放下电话已是深夜。防弹玻璃外是嗷

嗷待哺的孩子，防弹玻璃里是她放不下的客户。

璐璐，金清支行当之无愧的吃播播主，是我们的开心果。一张巧嘴除了常常把我们逗得哈哈大笑，连客户都招架不住她的“笑果”。营销话术从她嘴里说出来，紧凑连贯、一气呵成，客户只能频频点头、乖乖就范。

宇洒，是去年刚入行的新员工，却没有一丝新员工的生疏和胆怯，专业的服务和利落的操作让我们这些“老前辈”都纷纷竖起大拇指。如果说这些只是专业素养的体现，宇洒可不简单，主持、演讲、金融讲堂，全不在话下。

小王，是营业部唯一的男丁。脏活累活大包大揽，几乎不用我们这些女生动手。但最让我感动的是

小王的工作态度，他有很强的换位思考能力，即便客户无理取闹，他也是站在客户的角度反思自己的行为 and 语气是否不妥，从不以己度人，而是“己所不欲勿施于人”。

独立又独特的他和她，来自不同的家庭不同的岗位，却在这些年里因为身处金清支行而一点一点地融合成为我们。每一个人都默默在自己岗位精耕细作，每一个人在需要临时加班时从来不会犹豫说“不”，每一个人在伙伴忙碌时总是伸出援手。他们也许并不突出，但这样的他们多么应该被记住。

# 初新

# 初心

文  
蓬  
街  
支  
行  
杨  
楷  
媚

时光恍如白驹过隙，细细算来进入农商银行已经207天，有时连自己都在心里感叹不可思议。似乎已经习惯了银行工作的节奏，但还是会在某个瞬间被这个节奏硬拽着前行。作为一名新员工，我要学习掌握的东西实在太多，幸运的是，我从来不认为“新”是劣势，而是将“新”当作了空白的起点，当作无限可能的开始。

手执画笔，我们是空白的画卷，农商银行就是资源无限、色彩缤纷的颜色库。进入农商银行的我们接受了一系列的培训与考核，学到的不仅仅是专业知识，更是作为农商人的职业素养；看到的不仅是每天的业务操作，更是农商人谨慎谦卑的工作态度。手执画笔，我们才是作画人，我们的态度决定这画卷的精美程度。

进入农商银行，“新”的不仅是环境，还有身份。曾几何时，我们是睁大眼睛好奇地张望玻璃窗里面世界里的人。而今，自己成了窗中人，成为被他人打量的对象，服务态度、服务水准，都成为被考量的方方面面。也曾惊慌失措、也曾茫然无助、也曾焦躁不耐，但这些都在一声声“别急，慢慢来”、“谢谢”、“没关系”当中逐渐放松。虽然隔着一扇窗，但是彼此相互理解的微微一笑似乎在说，我们是同一个人。

旅途艰难，经过207天的长途跋涉，我们走到了今天，再回首过往的日子，好像变成了一串串文字，默默地被珍藏在内心一角，偶尔拿出来细数，好时刻提醒自己是个“新人”，勿忘初心。在上柜的这两、三个月里，我每天都差被差错折磨，时常提心吊胆，也怀疑过自己的能力问题。看着身旁的老师几乎零差错，文明规范服务也是满分，便埋下了向“标杆”看齐的种子：总有一天，我也要成为一个业务娴熟、服务优质的银行人。

不要因为走得太远而忘记为什么出发。初心于我们而言，是记住来时路的努力与艰辛，在每个想要放弃的深夜里，给予我们前行的动力。初心于我们而言，是办每一笔业务的兢兢业业，是对待每一位客户的妥妥帖帖。初心就是时刻谨记自己是一个“新人”，以新人的谦卑态度服务客户、完成任务。

初入职场，新人新事，唯有坚守初心，方能行稳致远。



## 被农医保“带火”的流量

■文/横街支行 应昕宸

清晨，安邦运钞车未至，而横街支行营业大厅外敲门的声音急促又喧闹。

熙攘的人群在支行的正门台阶前挤成一排，仿佛赛跑，暗暗较劲。

铁闸门缓缓升起，人们猫着腰，一窝蜂似地直奔柜面，被告知要叫号，来不及扼腕顿足，复又冲向取号机。

这是11月份支行营业大厅的常态。

2020年度城乡居民医保开始征缴，备受村民关注。

年轻人翻阅我行的医保宣传单，中年人怀揣全家的医保卡，老年人询问大堂经理。如果碰上一问三不知的客户，支行工作人员需耐心答复并解释，一天下来，连口茶也顾不上喝。

前段时间，客户经理下村走访改签了一大批医保卡，算是未雨绸缪。

同时，医保缴费也拉动了其它业务的增长，比如说现场办医保卡，单张就得需要20至30分钟；也有养老金改签，老年客户表示岁数大了，认准一个银行，方便省事；还有农医保查询、签约，“社银联通”工程涉及的业务范围挺广。

人流量一大，部分客户就开始躁动。这时候，大堂经理绝对是大厅里的主角。

支行营业部的小梁有着独家法门。有位客户是出

了名的“暴脾气”，柜员们纷纷表示“惹不起”。但不管是多难搞定的人，小梁总有本事平息他的怒火。她不仅有着过硬的专业能力，而且无论工作里外，只要碰着客户，便和颜悦色地与其打招呼。在人情社会之中，本着大事化小、小事化无的原则，她让客户如沐春风，而客户绷紧的神经也渐渐舒缓。长久以往，凭着靠谱、周到的服务，她收获了一大批忠实“粉丝”。而在当下被农医保“带火”的暖冬里，小梁既是名副其实的旺场福将，又是当之无愧的灭火队长。

柜员更不用多说，自2017年开展“社银联通”工程以来，他们已经对社保相关业务轻车熟路，在他们眼中，没有什么疑难杂症。如遇到不懂的问题，也可以直接在社银联通微信群中进行沟通，与区人力社保局形成了良好的合作关系。

信贷区也热闹非凡，不久前客户经理发放了普惠民生的养老贷款，又及时通知了村民前来缴纳医保费用。一时间，支行门庭若市，吸引了不少新老客户前来或咨询或办理业务。面对如此高人气，支行计划开展驻村活动，对村民进行分流，减轻柜面压力，更好地为客户提供高质量服务。

年底将至，横街支行上下都忙忙碌碌，但每个人都喜气洋洋的。服务用心，让客户安心，让路桥农商银行更深入人心。

## 社保改签的那些事儿

■文/长浦支行 林琦翔

千里黄云白日曛，北风吹雁雪纷纷。

冬已深，随着寒风渐凛，长浦支行社保卡改签业务也进入了收尾阶段。

是日恰逢村间庙会，我们自然不会错过这样的好机会，早早便在寺庙对面的村部搭好桌子，迎接街坊乡亲的到来。

解答改签事由、签名收录开卡资料，村部不出所料的人声鼎沸，大家忙得不可开交。

就在此时，我们迎来了一位“不速之客”，是我们的金融联络员老李。

经他一番叙述，我们才得知村里有几位有社保卡改签需求，但因为行动不便而无法来到村部办理手续的老人。

一经商议，支行行长立刻组织员工开展上门服务，我便是其中一员。

带上印台及其它开户所需资料，我搭上老李的电

瓶车，火急火燎地在乡间小道上一路疾驰。

冬日的夜晚，出乎意料的冷清。

没有漫天繁星，也没有路灯，这条狭窄坎坷却绵延向前的石子路，携同道路两旁的田地，一同被笼罩在深邃漆黑的冬夜里。

我和老李就这样摸着黑，来到了第一户老人的家门前。

屋子是由石板和木桩搭成的老房子，陈旧木门边沿包裹着旧报纸，兴许是为了将寒风拒之门外，却依然能透过门缝瞧见屋内微弱的白炽灯光。

我和老李在门口敲了敲，等了半晌，才有人将门缓缓打开。

一张几乎占据了半间屋子的双人床，一把椅背微微弯曲的竹椅以及淡淡霉味，已然是屋内的全部。

为我俩开门的是一位两鬓斑白，佝偻着腰的古稀老人——阮老，告知来访缘由后，阮老面带笑意地将我俩引进屋内。

在我为老人填写资料的间隙，老李关切地询问阮老家里的近况。

尽管他一直面带微笑，略显沉默，或者说是不善

言辞的简单应和，但仍听得出阮老对我俩来访的欣喜。

从老李的口中得知，阮老是一位孤单的留守老人，子女远在异地打工谋生计，即便担忧老父亲的情况，但还是心有余而力不足。

不过好在阮老的身体还算健康，只是每到冬季，老寒腿的毛病让他没法长时间地行走。

很快，我填好了资料交由阮老按下手指印，整个过程中，阮老嘴里一直重复着自打我们进门起便一直挂在嘴上的话：谢谢你们银行。

这一夜，我和老李一共走访了四户人家，他们要么便是同阮老一样的空巢老人，要么便是膝下已无子女，老夫老妻相依为命的孤寡人家。

而最让我印象深刻的是，他们因孤单而习惯了不善言辞，但会因我们的到来而急于表达感谢的那些真挚表情。返程途中，依旧是那条伸手不见五指的昏暗小径，但因远处庙会已燃起的点点炬火明亮了几分。

希望这一晚，我和老李的造访，也能像那远处炬火般，为老人们的冬日带去些许温暖。



## 风险防范心思“多一点”

■文/科技支行 余依豪

“审慎经营”、“合规操作”、“银行的规章制度都是血的教训换来的”……这些词句忽然一股脑儿地涌了出来，我才切身感受到银行确实是经营风险的机构。

作为一名客户经理，我们有一定的业绩压力，压力越大越需要一双明鉴之眼，准确辨别信贷风险点。有时候，我们或出于“世上总是好人多”的善意，或为了予人方便，因此给客户开了方便之门，这样的“方便”往往会给自己的职

业之路增添荆棘。同时，我们又是幸运的，很多踩过的“坑”都写进了规章制度里，只要我们照章办事，就能规避掉大多数风险操作。当然，我们也会在实际工作中遇到一些令人暂时不解的规定，但恰恰可能是高压线所在。不管是审计、审查，还是我们的双人调查、面谈面签等，我们愿意付出更高的成本、牺牲更高的效率来做这些事情，更是体现着“安全”在我们工作中有着极高的重要性。

前车之鉴，后事之师；他山之石，可以攻玉。“前车之鉴”已经写入规章制度和历史故事里，“他山之石”的事情还发生在我们身边。经营风险的道路上，通过实践才能明白“深刻”往往为时晚矣，我们除了自己慎之又慎外，还需互相提醒——风险防范心思“多一点”，才能更好地保护客户的财产，保护我们自己。





## 年终小结

■ 文/吉利支行 陈冬冬

午饭过后，迎来了一天中相对清闲的时刻。“小妹儿，能帮我个忙吗？”柜台前来了一位中年阿姨，身着一套吉利豪达公司的蓝色工作服，手里握着一部手机与一本笔记本，满脸“不好意思、麻烦你了”的表情。“您好，请问要办理什么业务？”“我不办业务，就是想麻烦你一下……”原来，这位客户老家的亲戚要借钱，她琢磨着把“丰收互联”中的几笔“年年红”给取出来，但是自己又不懂手机银行操作，所以来柜面请求指导。明白了客户的需求后，我便急着要指导客户。“不对，小妹儿你再等等，我先算算。”客户打开笔记本，带上老花眼镜，皱着眉头在认真地翻看着什么。我好奇地往本子上望去，潦潦草草地写着一串数字，有点像存款记录。可这一等就将近十分钟，我的表情开始凝固起来：“阿姨，您算好了没？”被我一提醒，客户才察觉到自己已经默默盘算得有点久。“小妹儿，你帮我算算，现在利息有多少？和存满一年相比差多少钱？”因为客户的反复纠结，这笔没有流水的业务整整办理了30分钟。成功解决了客户的需求后，她似乎很满意，离开前竟对我鞠躬说了声“谢谢”。我一时没有反应过来，只下意识

地鞠躬说道：“不用谢，不用谢！”送走了客户，我的心情难以平复，说“谢谢”的客户不少，但鞠躬的客户，她是第一位。而在刚刚的接待过程中，我有几次已经明显流露出些许不耐烦的神色，这让我有些愧对这声鞠躬的“谢谢”。

回顾工作以来接触过的形形色色的客户，有被收缴假币后言语犀利的，有排着队大声抱怨的，也有不断讨要礼品的……但更多的是像今天一样，质朴又可爱的客户，他们可能对我行的金融业务不甚熟悉，更不会精准计算存款利息、熟练操作手机银行，但他们每一次到银行办理业务，其本质都可以归纳为“解决问题”，所以经常有客户在办理完业务后，对我们说声“谢谢”，想着帮我们按个“好评”，哪怕是一笔简单的转账交易、几句随意的社保咨询。将心比心，如果我们去银行办理业务，希望得到什么样的服务？一定不能是“不耐烦”的服务。

又到了写个人年终工作总结的时候，往年我总会写“今年，在工作上收获了……”，这次，我想我会写“今年，我没有做到……”，自查自纠、对照反省，期许在2020能以更好的精神状态做好本职工作。

## 回首2019 追梦2020

■ 文/营业部 张雨薇

打开“浙江农信人”App——上面提示“您已经加入浙江农信大家庭147天”。时间飞逝，来到路桥农商银行这个大家庭，参加工作已经快半年了。半年的时间并不长，但足以成为我难忘的记忆。经过一轮轮的选拔、培训，我逐渐摆脱掉了身上的稚气，在支行领导精心培养下，在同事悉心帮助下，顺利完成了从一个大学生到职场新人的蜕变。总结半年来的工作，可谓有苦有甜、有惊有喜。由于业务不够熟练和服务不够细心，我出过不少差错，度过了一段手足无措和焦虑无比的时光。但听到客户的一声“谢谢”

时，在成功营销一笔ETC和存款产品时，这种来自工作上的成就感让我感受到这个岗位的魅力。我坚信每一次经历都是一笔财富，都是成为一名合格的银行人的必经之路。

屈原有句名言：“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。2020年，我将继续认真做好柜面工作，提高业务技能和服务水平，更加刻苦勤奋、努力认真，和所有的农商银行小伙伴奔跑在“打造有情怀、有担当、有温度的百姓首选银行”的追梦路上，为我行的发展贡献自己的一份力量。



## 年的味道

■ 文/开发区支行 余晓

春节是中国一年之中最重要的传统节日，它意味着辞旧迎新、万象更新，国人自古最重视这个节日。为了喜迎新春佳节，我们银行业有个传统叫做“开门红”，借助季度营销旺季，打响全年业务的响头炮，为“全年红”打下基础。

年的味道始终是我们对于童年的向往，过年意味着放寒假，意味着拿红包，意味着穿新衣，是逐渐成长的象征，也是生活步步高升的见证。童年时的春节总是热闹非凡，鞭炮声、礼花声，声声入耳，与同学们凑在一起玩各种鞭炮，不亦乐乎，那时的一声“新年快乐”，单纯又简单。只要向大人说一两句吉祥话，都会拿到一份红包，让我们可以去买更多的新玩具、新零食，让我们在新年里收获祝福。

那时的年夜饭同样也是走亲访友式的大型聚会，还记得小时候穿上新衣服，到亲戚家拜年时，腼腆害羞，还需要父母在旁边提点，才能够憋出一两句吉祥话，还有那些永远都认不全的远房亲戚们，只能够跟随爸爸妈妈一同称呼。渐渐地，我们长大了，发现年的味道却淡了，不再痴迷放鞭炮，也省略了不少走亲访友的仪式。但我始终相信，春节的氛围并没有变淡，那些对过年的期盼依旧是我们心中莫名的快乐源泉。特别是工作后，总希望借助这样一个普天同庆的日子，和家里的父母、长辈唠唠嗑，说说贴心话。

成人的过年，少了儿童时期的鞭炮声声，但多了

不少生活的烟火气；成人的过年，少了一大家子的吵吵闹闹，但多了彼此贴心的嘘寒问暖。从小孩到成人，过年的形式发生了变化，但年的味道如初，那就是“家的味道”。一年四季，由于银行工作的牵绊，我很少安排完整的时间陪伴父母，总是在“太忙”中将亲情过淡。趁着过年，我想和父母说说那些无聊话，或者只是一家人坐在一起看电视，我便认为，这是最好的过年方式。那些关于春节的故事，其实都是关于家的故事，阖家团圆、其乐融融的幸福家庭才是我们对春节最美好的期盼。

过完年后，我们都将回到各自的岗位继续奋斗，为新一年的业绩再拼一把力。回头看看日渐老去的父母，只希望岁月能够善待他们，而我们能够常回家看看。我时常在父母的眼里读懂两个字“心疼”，但更值得心疼的是他们自己。我们这一代人的父母，多数属于默默无闻的奉献者，只想尽己所能地成为儿女最坚强的后盾，好让我们毫无顾忌地往前跑。他们时常对我说的一句话便是：干一行，爱一行，选择了银行这个行业就要一直坚持下去，哪怕遭遇挫折也不能放弃。我记住了。

我时常怀念年的味道，我也时常觉得是这样的年味，成为我在金融行业奋斗前行的坚实力量。



## 冬日梦想

■ 文/横街支行 陈婉圻

冬日梦想，  
是窝被赖床的清晨，  
和煦阳光洒满房间，  
伸个懒腰喝杯热水，  
抚摸撒着娇的小猫，  
静度闲暇的好时光。

冬日梦想，  
是好友相伴的午间，  
暖心热气充盈餐厅，  
烫个火锅吃盘烤肉，  
笑看喧闹中的饭桌，  
感叹温暖的人世情。

冬日梦想，  
是互道晚安的夜晚，  
把萧瑟寒风关门外，  
点个香薰听首音乐，  
翻阅刚入手的爱书，  
遐想飘远的他乡梦。





## 做一个守望者

■文/蓬街支行 杜谨伊

《守望的距离》是一本以哲学的视角揭示人生问题的书，诉说了生与死、爱与孤独，还有苦难与幸福。

### 一、爱情与婚姻

我始终认为，爱情不等同于婚姻，现实生活中有太多不幸的婚姻佐证了这个观点。爱情是个不可一概而论的东西，有人说，爱情就是一场虚无的激情，谁也无法保证一辈子都保持这种激情。不少进入婚姻的爱情最后都被生活满满磨平、淡化为亲情，甚至爱情已死的婚姻，夫妻双方为了保持安稳的现状，选择将就着度过余生。

婚姻这种社会制度，到底是爱情的“保险箱”，还是“腐化剂”？我不得而知，但如果想要保持婚姻的“新鲜度”，就必须学会经营之道。就如周国平先生所说，婚姻不能单靠爱情来支撑，它需要感情、理智、意志三方面的结合。对于婚姻的态度，不能只是依靠激情本身去维持，而是应该抱持磨炼、坚持的决心，努力成为这场“爱的游戏”的参与者，而不是旁观者。

婚姻幸福与否，“若将幸福分析成基本原子时，亦可见它是由斗争与苦恼形成的，唯此斗争与苦恼永远被希望所挽救而已。”在一段关系里，不免有冲突和苦恼，但只要对Ta尚存希望，那么还是能通过努力寻找到幸福之路。这让我想到《奇葩说》里面的一道辩题：没有了爱要不要离婚？当时我觉得有没有爱是

一个很难界定的问题，是双方相看两厌？还是彼此之间缺乏爱的激情？这本书里给了我答案：当真正对Ta失去希望的时候，便没有了爱。

### 二、生与死

哲学里经常讨论的是“生与死”的话题，而延伸到每个人的真实生活中，最大程度考验的是我们对于死亡的态度，而面对死亡的态度，决定了我们怎样活好这一生。很多人不敢面对死亡话题，究其原因是我们对于生的迷惘以及对于死的恐惧。但是对每一个人来说，一个残酷的事实就是：死是那样的不容置疑。奥古斯丁说：“一切都是不确定的，只有死是确定的。”

虽然最终的结果我们可以预知，但是对于我们活着的日子，是否可以把握？不少人秉持着悲观主义的态度，虚度光阴，潦草地过完这一生。但对于生活的苦恼，难道不是来源于生命的热爱，愈是热爱，才会兜兜转转不得清闲，才会想要用创造的欢愉来填满生命的价值。

在读这本书之前，我从未对这类未知的人生问题进行过多思考，认为这不过是生活的常态，爱情或婚姻，生或死，都是再顺其自然不过的事情，却没有想到，内心的充盈才可以预见人生的更多面。《守望的距离》说是一本散文，其实更像是一本人生哲学之书。

所谓“套路贷”，并不是一个新的法律上的罪名，而是一类、一系列犯罪行为的统称。其本质上是一系列以借贷为名，骗人钱财的违法犯罪活动。“套路贷”这类犯罪行为最初起源于民间高利贷，其后经过不断演变而成为这种不以获得被害人支付的高额利息为目的，而是以获得被害人财产为目的的犯罪行为。



## “套路贷”与民间借贷的区别？

- 1.“套路贷”，是对以非法占有为目的，假借民间借贷之名，诱使或迫使被害人签订“借贷”或变相“借贷”“抵押”“担保”等相关协议，通过虚增借贷金额、恶意制造违约、肆意认定违约、毁匿还款证据等方式形成虚假债权债务，并借助诉讼、仲裁、公证或者采用暴力、威胁以及其他手段非法占有被害人财物的相关违法犯罪活动的概括性称谓。
- 2.“套路贷”与平等主体之间基于意思自治而形成的民事借贷关系存在本质区别，民间借贷的出借人是为了到期按照协议约定的内容收回本金并获取利息，不具有非法占有他人财物的目的，也不会签订、履行借贷协议过程中实施虚增借贷金额、制造虚假给付痕迹、恶意制造违约、肆意认定违约、毁匿还款证据等行为。

## “套路贷”常见犯罪手法和步骤？

- 1.制造民间借贷假象。犯罪嫌疑人、被告人往往以“小额贷款公司”“投资公司”“咨询公司”“担保公司”“网络借贷平台”等名义对外宣传，以低息、无抵押、无担保、快速放款等为诱饵吸引被害人借款，继而以“保证金”“行规”等虚假理由诱使被害人基于错误认识签订金额虚高的“借贷”协议或相关协议。有的犯罪嫌疑人、被告人还会以被害人先前借贷违约等理由，迫使对方签订金额虚高的“借贷”协议或相关协议。
- 2.制造资金走账流水等虚假给付事实。犯罪嫌疑人、被告人按照虚高的“借贷”协议金额将资金转入被害人账户，制造已将全部借款交付被害人的银行流水痕迹，随后便采取各种手段将其中全部或者部分资金收回，被害人实际上并未取得或者完全取得“借贷”协议、银行流水上显示的钱款。
- 3.故意制造违约或者肆意认定违约。犯罪嫌疑人、被告人往往会以设置违约陷阱、制造还款障碍等方式，故意造成被害人违约，或者通过肆意认定违约，强行要求被害人偿还虚假债务。
- 4.恶意垒高借款金额。当被害人无力偿还时，有的犯罪嫌疑人、被告人会安排其所属公司或者指定的关联公司、关联人员为被害人偿还“借款”，继而与被害人签订金额更大的虚高“借贷”协议或相关协议，通过这种“转单平账”“以贷还贷”的方式不断垒高“债务”。
- 5.软硬兼施“索债”。在被害人未偿还虚高“借款”的情况下，犯罪嫌疑人、被告人借助诉讼、仲裁、公证或者采用暴力、威胁以及其他手段向被害人或者被害人的特定关系人索取“债务”。

## “如何报案？”

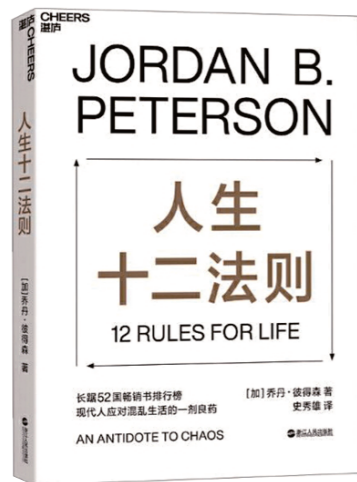
如果你的遭遇与上面的概括非常相似，那么请你及时报警。理论上你可以在任何一地报警，公安都有受理和移送管辖的义务，但如果你担心有些同志踢皮球，那么你可以在犯罪地或者犯罪嫌疑人居住地公安报警。

犯罪地包括：实施“套路贷”所设立的公司所在地、“借贷”协议或相关协议签订地、非法讨债行为实施地、为实施“套路贷”而进行诉讼、仲裁、公证的受案法院、仲裁委员会、公证机构所在地，以及“套路贷”行为的预备地、开始地、途经地、结束地、法所得财物的支付地、实际取得地、藏匿地、转移地、使用地、销售地。





# 思路书单



## [加]乔丹·彼得森《人生十二法则》

他是现在社交媒体上（如Youtube上近300万订阅，受到非常多人的欢迎）最热的“网红心理学家”，名声大噪的“龙虾教授”，被誉为目前西方最有名的“公知”之一。他拥有许多重量级的头衔和身份：多伦多大学心理学教授，临床心理学家，曾任哈佛大学心理学系教授，世界畅销书作家……

他的名字是乔丹·彼得森，他的名气大到有许多媒体专门开始解读“乔丹·彼得森现象”。

可是对乔丹·彼得森来说，他同时也是一个遭受生活无情磋磨的丈夫和父亲。他的女儿年幼就得了很严重的类风湿性关节炎，之后又得了抑郁症；他的妻子癌症确认后，他曾几近崩溃。

在他走过一个个人生的挣扎与苦难，结合他的学术与职业专长，他最终总结出这12条人生法则在他的演讲和出版的《人生十二法则》中毫无保留的分享给了大家。

这本书里面的12条法则，听上去都有点熟悉，我们曾经或多或少都在其他地方听过不同的版本，似乎没有什么惊世骇俗，耳目一新的地方。

但是当我们身处迷茫之中时，我们需要的不是文字华美精致的鸡汤励志、也不是遣词精雕细琢的虚伪鼓励。最需要正是这些年来不断有人实践出来的真知，需要有位人生导师严肃的苛责教诲。

贯穿这本书的一个主题就是：人生并没有那么绝望，个人的改变是可能的，生活有希望变得更好。毫无疑问，从小事做起，你可以每天进步一点点。

这十二条法则，用乔丹·彼得森自己的话来说，就是“能解决人生80%不如意，让你无从可悲的法则”，也是生活里至朴的常识。

### 金句摘录

怨恨是人类的一个主要动机。倾听自己怨恨是你能做最好的事情之一。你必须承认它的存在，然后面对它所产生的幻想，接收你所认为的能走出困境的方法。这非常困难，因为这意味着要了解你自己。

心怀怨恨的人希望别人改变。如果你心怀怨恨，那么你的动机就不值得信任。

如果你的生活不如意，你可以去责备他人，这对你很容易。

如果你对存在本身感到不满，你应该去把错误纠正，试着一周，一年，试着不要做你知道不应该做的事，试着不要说你知道是错误的事情，看看会发生什么。



# 十二月份大事记 December



12月4日，林佳副行长、零售业务部副总经理林刚赴台州银保监分局参加优化营商环境获得信贷便利化抽样调查工作会议。

12月5日，金时江董事长参加省农信联社召开的全省农村金融改革现场推进会。

同日，林佳副行长、梅晓晗监事长及相关人员赴龙湾农商银行考察交流。

12月6日上午，郭丽娅行长、林佳副行长、梅晓晗监事长赴苍南农商银行考察交流。

同日下午，我行班子成员携我行董事赴泰顺农商银行考察交流。

12月11日，郭丽娅行长参加市金融办举行的台州市金融顾问聘任仪式。

12月13日至15日，郭丽娅行长参加台州市金融办组织的市级金融顾问业务培训。

12月18日，金时江董事长参加路桥区工商联合会（总商会）第五次会员代表大会。

12月18日下午至19日上午，郭丽娅行长、公司业务部总经理沈忠明、零售业务部总经理叶冬飞参加省农信联社召开的部分农商银行业务工作座谈会。

12月26日，李挺副行长、清算中心副经理卢淑慧参加人民银行台州市中心支行举行的台州区域现金处理中心启动仪式。

12月27日，李挺副行长参加路桥区委组织部召开的路桥区委两新工委成员单位述职评议暨两新组织党组织“对标争先”活动。