

城西支行多维度确保新年“开门红”

■顾颖莹

本报讯 为全面做好存款组织工作，近日，城西支行多维度拉开战线，开展多种形式的营销活动，强化优质服务，确保新年各项指标增量扩面“开门红”。

一是线上线下，齐头并进。积极响应总行线上线下双向营销政策，线上发动全行员工及亲朋好友关注我行公众号，参与“新春纳福，恒信有礼”活动并转发，扩大我行公众号的影响力，为拓展其他业务建立客户群平台。线下做好厅堂营销工作，利用为粉丝发放礼品的机会，做好二次营销工作。同时，支行开展全员营销，细化指标，全面分解到人到岗，要求员工按时保质保量完成“走千访万”劳动竞赛指标，以绩效考核，充分调动

员工的工作积极性和能动性。认真开展进村入企活动，梳理辖内房产楼盘，走访政府局办单位，推广我行贷款产品、中间业务，尤其是个人业务增量扩面产品，如物业贷、光伏贷、车库贷等。

二是内外人员，双向努力。对外，召开支行农金员会议，重新明确农金员奖励考核制度，提升农金员队伍的揽存积极性。对内，鼓励员工趁农历新春走亲访友时机，向亲友推介我行理财产品、恒富系列个人定期存款产品。召开社区(村)干部座谈会，拉近与街道领导、社区主任的关系，维护我行政府资金留存。

三是柜里柜外，提升服务。每年年末都是柜面业务高峰期，周边各村老百姓分红存单批量开户，北海村股权分红卡改密激活，造成柜面业务量井喷。为缓解柜面服务压力，支行安排大堂经

理及实习生在厅堂负责柜面及电子机具双向引导，快速分流客户，利用客户等候时间，推介厅堂营销活动。抽调部分外勤员工注入内勤队伍，增加临柜窗口，提高业务办理速度，为客户提供高效便捷的金融服务。

四是全力以赴，清收不良。年末支行组织客户经理团队逐笔逐户对不良风险企业进行走访催收，催讨应收未收利息，化解回降周转部分年内新增不良个人及企业。信用卡不良客户，支行采取上门催收和电话催收形式，不断给不良客户施压。对于已诉贷款，支行加快不良诉讼进程，设立诉讼专员，加强与法院紧密联系，加快排产权等抵押物的拍卖速度，尽一切可能保障我行权益。

(城西支行)

我行“三段式”启用人才培养新模式

■孟亚卿

本报讯 我行牢固树立“行以才立，业以才兴”的人才理念，始终坚持“能者上、平者让、庸者下”的良性用人机制，初步建立起了一套符合实际、便于操作、注重实效的“三段式”人才培养模式。

一、厚育青年强素质

1.常态培训氛围。激发青年员工学习的积极性和主动性，在全行形成爱学习求进取的良好氛围，是培育青年员工成长，提高综合素质的最佳土壤。总行对新入职青年员工集中开展岗前培训，各支行不定期组织辖内青年员工进行业务知识学习和业务技能培训，采取集中学习、岗位练兵、技术比赛等形式，注重理论与实践相结合，增强培训效果。

2.定期考核见成效。总行每年组织一次全行

范围内30周岁以下青年员工业务知识、技能考核，对总成绩位列前茅的员工给予一定物质奖励，后几位的员工将进行惩罚。奖罚结合，更有效地加强了青年员工业务知识、技能的掌握程度。

二、发掘人才强储备

1.外派锻炼多渠道。积极提供青年员工和后备干部外派挂职锻炼工作机会，推荐优秀干部员工挂职、商借到乡镇街道、省农信联社、市办、银监等部门，不断加强干部员工多渠道多方位培养模式。

2.保障发展树梯队。每两年组织一次后备干部选拔工作，数量以中层干部职数1:1确定。后备干部的培养坚持“理论知识和实践经验相结合”的原则，以丰富工作经验、提高综合素质、提升管理能力为目标。采用集中培训、岗位交流、上挂下派等形式，全面提高其实际工作水平和能

力。

三、练好内功提能力

加强干部管理队伍建设，强化底线教育，规范干部行为，着力提振干部员工的精气神，建立优胜劣汰机制，实现“干部能上能下，管理人能进能出”。

1.支行管理者：强化考核激励。实行支行业务经营积分制考核管理，加大效益指标在责任制考核中的比重，倒逼支行管理者在逆境中不断挑战自我，时刻提升实战能力，撸起袖子加油干。

2.机关管理者：提升管理效能。坚持机关干部一岗多能、能岗匹配、精干高效的原则，强化行风效能督查，加强机关干部的职责压力和动力。建立机关与支行对接制，参与支行经营，提高服务质量，落实机关效能。

(人力资源部)

东湖支行三措并举全面推进增量扩面工作

■陈滨

本报讯 为深入开展增量扩面工作，近日，东湖支行通过上门营销、查找重点、提升服务，深入转变营销方式，牢固树立营销理念，积极投身到新春营销工作中来。

上门营销，寻找优质客户。东湖支行小微分中心客户经理进村进行逐户上门开展营销，通过

走访真正了解客户的需求，与客户建立起基础的信任和合作关系。同时，建立客户经理每周汇报制度，了解客户经理营销近况。

善于发现，开展重点营销。对于走访中有金融需求的客户，客户经理及时做好登记，并建立各种微信群、QQ群，不时推送我行产品，加强宣传力度，提升产品的普及面。至目前，东湖支行已

经建立了光伏贷客户微信群、理财客户群等。

增强信任，提供持续优质服务。全面转变等客上门的传统营销方式，积极主动为客户上门提供各类金融服务；深入了解客户想法，向客户作好产品宣传；适时推荐符合客户需求的信贷产品，并时常与客户保持联系，与客户逐步建立融洽的关系。

(东湖支行)

镜湖支行亮“三大利剑”降贷记卡不良率

■方佳英

本报讯 在贷记卡不良日益显现的背景下，镜湖支行凭借“三大利剑”，从源头和清收方面着力，切实做好贷记卡风险控制工作。

电话催收和上门催收双管齐下。对逾期1至2个月的客户进行电话催收，每周至少催收一次，有必要的进行多次催收。对于电

话无法联系上的，了解情况后及时进行止付，防止风险进一步扩大。对逾期3个月以上的客户进行上门催收，为提高催收效果，一般选择晚上、周末、其他法定节假日进行上门催收。

关注隐性风险，做好风险客户预判。关注贷款出现欠息或逾期的客户，确实出现风险的及时止付，加强催收。此外，利用好操作风险系统和风

险管理系统，对有风险提醒的贷记卡客户进行重点关注。

从源头上搭起防控关口。坚持贷记卡管理办法要求，严格执行申请客户准入标准，对每位贷记卡申请客户进行信审和电话调查。定期开展贷记卡业务知识培训，提高员工的业务营销能力和风险把控能力。

(镜湖支行)

营业部四项措施缓解柜面业务压力

■周心阳

本报讯 春节期间，银行柜面业务量激增，网点客流量迎来新的高峰。为保时、保质、保质地为广大客户提供优质服务，营业部采取四项措施有效缓解柜面压力，确保节日期间服务工作的全方位提升。

增设弹性窗口，提升柜面服务能力。该行适时推出弹性窗口制度，在业务高峰期增加服务窗口，提高柜面开工率，减少客户等候时间。在遇到

排队客户较为集中时，通过大堂经理告知客户大概等候时间，让客户合理作出安排。

主推手机银行，大堂经理现场教学。大堂经理在大堂引导中，大力宣传电子银行的优越性，积极为有条件和有条件的客户推介“浙江农信”手机银行，同时现场完成指导体验，让客户意识到方便实惠，让其主动接受，达到宣传带动的效果。

巧用微信，简化ETC办理流程。以往办理ETC业务，客户需要先在储蓄柜进行签约后，再

到结算柜进行安装，一来一去往往需要半个小时左右。加之地处市中心，停车位有限，停车压力很大。该行员工巧妙利用微信，引导客户先在“浙江ETC”微信公共号上进行签约后直接到结算柜进行ETC安装，大大加快了办理速度，提高了客户满意度，减轻了停车压力，缓解了柜面业务。

开展有奖活动，引导自助服务。开展“自助服务送好礼”活动，利用有奖活动的方式，引导客户到自助服务区办理相关业务。

(营业部)

府山支行成功收回担保性不良贷款577万元

■倪健

本报讯 今年以来，府山支行在实行全面风险管理，处置不良贷款上下足功夫，以处置、控制不良贷款，提高资产质量为重点，细化工作措施，加快不良贷款清收进度，尤其在处置绍兴某建设工程有限公司的不良贷款上，经多方努力，成功收回577万元。

挖掘线索，寻找突破口

为加快该笔不良资产处置，府山支行相关人员本着客观求实、突破创新、勇于担当的办事原则，积极主动挖掘线索。经多方打听，得知借款人曾向袍江国土局购买土地使用权，之后该公司将该土地的权利义务一并转移给某置业公司，但因资金未全款到位，目前为止尚无权证。

多方努力，实时跟踪处理

得知财产线索后，府山支行立即将此项工作作为重点工作推进，因该土地尚无取得权证，故及时对借款人出资成立的某置业公司的股权做了财产保全。到执行阶段时，法院执行局与袍江国土局联系，绍兴市国土局要求合同必须以仲裁的方式解决。府山支行在执行上遇到了很大的困难，最终法院与我支行商量暂时终结该案执行，等待有资产时再执行。2016年6月份府山支行通过多方渠道了解绍兴市国土局、绍兴某建设工程有限公司、绍兴某置业有限公司的判决书已经生效。为了处理进程，总行及支行相关负责人多次出面找袍江国土局、绍兴市国土局的领导和绍兴市中级人民法院执行局，请求他们的大力支持，取得他们的理解和帮助，大大加快了处理进程，

最终成功收回不良资产577万元。

及时汇总，注重总结

本次不良贷款的成功收回，主要得益于以下原因。

一是寻找线索，积极排查。在本次线索排查中，我行充分发挥了工匠精神，寻找蛛丝马迹，一有线索坚持跟踪到底。

二是上下员工通力合作，形成工作合力。做好思想宣传工作，狠抓落实，真抓实干，使全员参与到清收工作中。

三是时时总结跟进，对清收过程实时监控。遇到困难时总行及支行通力合作攻坚克难。及时总结经验教训，为后续不良贷款清收提供新思路。

(府山支行)

行内动态

财务会计部

我行“银保通”系统成功上线

■沈逸融

本报讯 为创新服务方式，提高服务效率，我行于2017年1月1日起上线“银保通”系

统，所有涉及分红险、健康险等寿险业务都能够通过“银保通”系统出单，规避了原手工出单带来的风险，为广大客户提供了快捷、便利的保险代理服务。

科技信息部

我行顺利完成交互式密码器灌密工作

■陶江斌

本报讯 为防范临柜操作风险，我行根据省联社统一部署和要求，于2016年底顺利完成全辖交互式密码器灌密工作。鉴于现场升级灌密效率低、周期长的特点，我行科技人员通过深入钻研和测试，成

功研究出远程灌密方法，大大提高了灌密效率。截止2016年12月26日，我行顺利完成全辖网点灌密工作。在年底省联社两次后台数据抽查中，我行是绍兴地区唯一一家灌密完成率达100%的行社。灌密工作的圆满完成，有助于我行构建更加稳固、安全的系统运行环境。

鉴湖支行

鉴湖支行召开光伏贷推介会

■虞伟杰

本报讯 近日，鉴湖支行南池分理处在鉴湖镇泰望村开展了“绿色光伏，伴您养老”的光伏贷产品推介会，在村民间反响热烈，得到了积极的响应。此次推介会主要是向村民详细介绍光伏项目以及该项目的收益情况，同时向村民宣

传我行推出的“光伏贷”产品，为村民提供资金支持，让村民能够切实享受光伏项目带来的收益。此次推介会上，厂家也到场为村民解答关于产品的各种问题，消除了村民心中的疑虑。其间，有多个村民在推介会上达成安装意向。这次光伏贷产品推介会取得了圆满的成功。

斗门支行

斗门支行举办元宵乐团圆活动

■徐洪

本报讯 近日，为回馈我行新老客户，营造浓厚的元宵佳节营销氛围，斗门支行特举办了“享元宵，乐团圆”活动，分两个方案同时进行，方案一：活动期间，客户在斗门支行办理指定业务即可免费领取汤圆一袋；方案二：“办业务，品元宵”，活动期间在斗门支行袍江分理处、老街分理处、东昌分理处办

理业务即可品尝热气腾腾的汤圆。

“圈圈圆圆圈圈，甜甜黏黏甜甜”的汤圆捧在手上，老人、孩子的脸上洋溢着幸福的笑容。客户表示这是第一次在银行网点内吃到汤圆，感觉很温馨，还有客户将这和谐的一幕发在朋友圈帮恒信银行宣传。“品尝汤圆，结交客户，介绍业务”，活动受到了广大客户的关注与好评。

府山支行

府山支行丰收驿站进驻山隐新村

■唐观鑫

本报讯 1月22日，我行丰收驿站正式进驻山隐社区。当天，府山支行推出了三项活动，持续时间为5天，分别是开门有礼活动；ATM机取款有礼活动和水电费代扣有礼活

动。活动现场人气火爆，但秩序井然。当天，共建立普惠金融对私客户信息133户，发生ATM机取款55笔，水电费代扣签约20项。下一步，府山支行社区部将通过丰收驿站为载体开展走访营销活动，实现营销工作的日常化。

迪荡支行

迪荡支行助力老城拆迁



■傅海彬

本报讯 日前，迪荡中学及迪荡湖建设工程房屋征收项目正在迪荡街道五市门社区如火如荼进行中，我迪荡支行派出人员驻扎设摊，米行街村民们无不赞叹地说：“恒信银行手续简单，存款产品丰富，服务又周到，拆迁补偿肯定要在恒信银行。”今年以来，迪荡

支行抢抓机遇，不断提高金融服务效率，充分发挥农村信用社贴近农村、结算渠道便利的优势，积极配合迪荡街道办事处做好农民拆迁补偿款的兑付工作，及时准确地将拆迁补偿款划转到辖内涉及有拆迁补偿的村、组、农户指定账户，为广大农民群众管好用好资金提供优质快捷的金融服务。