

送政策 优服务 解难题 农行焦作分行扎实开展“行长进万企”活动

本报讯（通讯员张晨阳）为贯彻落实市银保监分局“行长进万企”活动要求，今年年初以来，农行焦作分行扎实开展“行长进万企”活动，将“行长进万企”作为打造“乡村振兴和县域金融领军银行”“实体经济和城市金融主力银行”的重要抓手，向企业送政策、优服务、解难题，助力企业纾困解难。

建立班子成员包户机制。成立由该分行党委书记、行长陈相绍担任组长的农行“行长进万企”工作领导小组，该分行协管对公业务的资深专员张红旗担任副组长，成员由各支行“一把手”担任。领导小组共召开“行长进万企”专题会议3次，推动全行

“行长进万企”活动取得实效。陈相绍自觉躬身入局，突出问题导向、目标导向、结果导向，带头开展大调研、大走访，带头当好企业“首席金融服务官”。同时，根据企业的规模、区域、条线等差异，下发“行长进万企”包户名单，将不同的企业分包给行长、主管行长，明确工作职责和责任。在市银保监分局指定该分行为主责任银行的7家企业中，该分行“一把手”分包2户重点企业，张红旗分包1户重点企业，其余4户重点企业由企业所在地支行的“一把手”担任包户责任人。

深入开展集中调研走访。该分行按户制订入企集中调研走访方案，通过积极对接、主动登门、开

展调研，按照“两问四送”的要求，问需与企、问计于企，为企业送知识、送政策、送产品、送服务。除分包的7户企业，该分行还精心选择了40余户民营企业、专精特新“小巨人”企业、科技型企业、新型农村经济组织等，逐户进行对接，了解和搜集不同企业的差异化金融需求，积极探索新形势下国有商业银行专属式金融服务产品，同时积极倾听企业在融资或其他金融服务方面存在的问题诉求，征求企业对农行融资或其他金融服务方面的意见和建议。

制订综合金融服务方案。该分行选派业务骨干担任企业日常联络服务员，开展贴身跟踪服务，做到第一时间掌握企业经营动态，

第一时间了解并传递企业金融需求，第一时间解答企业财务问题。对于调研走访企业提出的融资等金融服务诉求，该分行制订了“一对一”金融服务方案，并根据企业需求随时更新调整金融服务方案，统筹运用贷款、债券、融资租赁等多种方式，匹配账户、结算、负债、理财等金融产品，提供综合化、个性化金融服务，真正实现惠企助企。

全力帮扶企业发展壮大。该分行充分发挥国有大行责任，积极融入我市各项经济布局，加大对制造业高质量发展、小企业复工复产等重点领域的支持力度，助力地方经济发展。特别是聚焦产业链创新链短板弱项，强化产

业链企业集群、科技型企业和“双创”活动支持力度，为传统产业转型升级、新型产业培育壮大、未来产业谋篇布局营造良好生态环境。通过开展“行长进万企”活动，获取30余个企业融资需求40亿元，其中已审批企业贷款10亿元，已上报待批企业贷款20亿元，已完成投放重点客户和小微企业等共4亿元，涉及承兑、贴现、贸易融资、投行顾问等融资产品，解决了企业结算、现金管理、家族信托、代发工资等多项金融服务，极大地缓解了企业资金压力，降低了融资成本，满足了企业差异化需求，密切银企合作关系，获得了较好的社会评价。

农行焦作分行

举办“长情相伴·靓丽女人节”客户活动

本报讯（通讯员庞谨谨）3月5日，农行焦作分行举办“长情相伴·靓丽女人节”客户活动。该分行资深专员张静以及各支行主管行长、客户经理同邀约客户一起参加了活动。

活动中，张静代表该分行对功勋客户进行了表彰，并感谢功勋客户长久以来的支持与信任，同时为大家颁发了农行定制的金虎鸿运纪念银盘。

本次活动以“感恩的心，感谢有您”为主题，活动现场，阳光帅气的小伙为大家带来了乐器独奏；专业老师现场演示丝巾的几种实用系法，女士们拿出农行赠送的漂亮丝巾，兴致勃勃地跟随老师学习，扮靓自己；为女士们准备了娇艳的鲜花和美味的蛋糕，美女配鲜花，在这个美好的节日里，农行对客户情意浓浓。此外，该分行客户经理还为功勋客户系上象征平安、吉祥的手编红绳同心结，把农行的诚挚祝福送给亲爱的客户朋友。

本次活动，进一步加深了农行与客户之间的友谊，受到了客户的广泛好评。

农行焦作分行

组织女员工到何塘家风家训教育基地参观学习

本报讯（通讯员张晨阳）3月8日，农行焦作分行党委委员、副行长、工会主席雒海龙带领机关女员工到武陟县何塘家风家训教育基地参观学习。

在何塘家风家训教育基地，大家先后参观了何塘纪念馆、何塘明训馆、何塘纪念馆、何氏家规墙等，在讲解员的讲解下，详细了解了何塘的生平事迹和感人故事。

参观学习中，雒海龙强调：一是要传承好家风。注重从历史文化中汲取营养，结合“三会一课”、主题党日等活动，把廉洁家风建设贯穿于日常工作和生活中，自觉做到内化于心、外化于行。二是要弘扬好家风。将家风家训融入谈心谈话和日常监督中，对干部员工可能存在的苗头性、倾向性问题，及时督促改正，防患于未然。三是要践行好家风。以史为鉴，见贤思齐，把家风建设摆在重要位置，从自身做起，从点滴做起，带头争做新时代优秀家风的标杆，充分发挥女员工“半边天”的作用，展示当代女性良好的精神面貌和优秀品质。

参观结束后，大家一致表示，感谢该分行长期以来给予女员工的关爱和支持，回去后一定深入学习何塘廉洁奉公的精神，带头树立良好家风，大力弘扬、传承传统廉政文化，为农行发展贡献“半边天”力量。



金融镜像

→3月7日，农行焦作分行召开2022年数字化转型工作会议，对2021年数字化转型情况进行通报，并对今年的工作作出安排。
张晨阳 摄

→3月3日，农行焦作分行与市工商联及企业代表召开“万企兴万村”工作座谈会。
张晨阳 摄



3月25日，农行博爱县支行到博爱县金城乡慰问坚守抗疫一线的工作人员，并为他们送去口罩、酒精、方便面、饼干等防疫生活物资。
郭晴 摄



3月25日，按照农行焦作分行党委安排，该分行办公室、纪委办负责人带队，分别到解放区焦西街道和民生街道慰问防疫卡点工作人员，并向他们赠送方便面、火腿肠等物资。
郑治国 摄



为增强员工向心力、凝聚力，3月11日，农行焦作建设路行为1月、2月份生日的员工举办集体生日会。
王盛 摄

农行焦作分行积极推进消费者权益保护工作

本报讯（通讯员谢亚利）今年年初以来，农行焦作分行认真践行消费者权益保护工作的精神及要求，建立健全消费者权益保护机制，保障消费者各项权益，进一步完善机制建设，强化经营行为管理，加强投诉监督管理，努力提升消费者权益保护管理水平。

完善金融消费者保护机制。该分行制定了《农行焦作分行消费者权益保护工作委员会工作规则》，就消费者权益保护工作委员会组织机构、工作职责等作了进一步明确。强化全行服务价格管理，规范服务收费行为。针对服务价格管理制度执行、收费标准、价格信息披露等方面重点开展自查整改工作，切实维护消费者合法权益。强化产品信息公

示，规范个人类产品的信息查询平台管理。对所有在售及存续的个人类产品的信息进行公示，防范误导销售，进一步推动各项业务合法合规、健康持续开展。

保护金融消费者的合法权益。该分行坚持“客户至上，始终如一”的服务理念，对客户投诉处理工作采取“统一管理、分级处理、专人负责、逐级上报”的管理模式，按照“首问负责制”对客户投诉的处理流程进行明确，要求在规定时间内将客户投诉进行化解，并建立完善的保护机制，积极开展消费者权益保护工作。为提升客户满意度，该分行开展了客户满意度调查活动，调查的内容主要为客户对农行服务环境、服务礼仪、服务态度、服务行为、服务质量、服务水平等方面的评价。通过客户满意度调查，针对客户反馈的问题，不断改进服务流程，进一步夯实消费者权益保护工作。

落实消费者的金融安全工作要求。今年“3·15”消费者权益日，该分行在全辖各营业网点举办金融知识小讲堂，并利用电视、自助设备、电子屏、悬挂条幅、设立展板等，为客户普及反电信诈骗、反假币等金融知识。同时，该分行联合有关单位和部门开展重点业务和金融知识宣传，重点向农村群众宣传“三农”金融产品、普惠金融政策以及个人信用的重要性，为农村群众提供普惠金融产品和服务，积极支持农村经济发展。

本报讯（通讯员张晨阳、张亚亚）今年年初以来，农行焦作分行以辖内高校为突破口，多举措开展机构客户“填补强”专项营销活动。通过省、市、县三级联动营销，在之前已与辖内2所高校合作的基础上，今年新增合作高校4所。截至目前，我市辖内6所高校全部在该分行开户，实现辖内高校业务合作全覆盖。

绘制生态图谱，成立营销团队。该分行党委高度重视机构类客户营销，在发现辖内高校多、合作少的情况下，立即在全辖范围内开展学校类客户“填补强”专项营销活动，绘制学校类客户图谱，梳理短板，挂图作战。在明确营销客户目标后，成立由行长陈相绍担任组长的营销团队，对辖内所有高校逐一进行拜访。该分行营销工作得到了省分行党委的大力支持，省分行副行长赵予开多次到河南理工大学、焦作工贸职业学院进行走访，帮助该分行与高校达成合作意向。

了解客户需求，制订个性方案。我市辖内6所高校属性不一，有本科类、专科类，有公立高校，也有私立高校。为成功实现营销，该分行根据每个学校的特点与需求，实施“一户一策”，直击学校资金需求痛点，制订个性化方案。如对于需要购置教学器材的河南理工大学发放固定资产贷款；对于日常经营需求量大的焦作大学、焦作师专发放中长期贷款；对于正在建设新校区的焦作工贸职业学院与广东分行组成银团，发放固定资产贷款；对于正处于建设期对外应付账款较多的黄河交通学院发放“链捷贷”。截至3月28日，该分行共为河南理工大学、焦作大学、焦作师专、焦作工贸职业学院、黄河交通学院等高校授信6.18亿元，用信3.67亿元，发放“链捷贷”0.38亿元。

多方联动合作，实现闭环营销。该分行充分发挥信贷资源联动作用，通过公私联动，深挖各大高校在账户管理、校园一卡通等业务的需求。经与个人金融、网络金融等多部门协同营销，实现与6所高校在学费代收、校园一卡通、代发工资等领域的全方位合作。截至目前，该分行共开立代收学费账户8户，预计年度收学费可达7亿元，年度发工资可达5亿元，联动开立对公账户30余户，带动日均对公和个人存款4.5亿元。在已开展合作的6所高校中，已与其中5所高校开展“智慧校园”合作或达成合作意向，预计银行卡年新增开卡3万张，带动掌银年获客量5万人次，为教职工开办信用卡400张。

农行动态

农行博爱县支行 加强减费让利政策宣传

本报讯（通讯员郭晴）为深入贯彻落实国务院关于降低小微企业和个体工商户支付手续费工作部署，近期，农行博爱县支行根据相关文件要求，积极组织各网点开展减费让利政策宣传活动，确保客户知晓政策。

该支行积极强化惠企利民责任担当，持续做好减费让利宣传工作，组织各网点集中开展“支付降费 让利于民”宣传活动，除了通过网点阵地悬挂标语、摆放相关手册等方式开展减费让利相关政策宣传外，还通过进园区、进企业、进商圈向客户发放减费让利收费对照表及折页的方式，将优惠政策宣传到位，大幅提升支付服务手续费降费政策的社会知晓率。

下一步，该支行将继续按照相关政策要求，切实履行社会责任，以更详实的举措落实减费让利政策，做到降费不降服务，让更多客户受益国家政策，切实助力小微企业行稳致远。

农行孟州市支行

开展优化企业服务活动

本报讯（通讯员刘红旗）近期，农行孟州市支行开展优化企业服务活动，不断提高服务质效，全面提升客户服务体验。

该支行对照人民银行和上级行相关要求，通过召开专题会、督导会以及开展自查整改等系列活动，提高重视程度，加大工作力度，不断优化企业账户服务工作，并通过加强网点人员培训，强化网点人员服务意识，提升服务水平，共情能力，确保网点口径统一、态度良好、解释到位，打通客户服务“最后一公里”。同时，该支行积极响应党中央、国务院、人民银行关于金融机构减费让利、惠企利民的工作部署，走进辖内企业开展减费让利、优化企业账户服务宣传活动。此外，该支行还建立了优化企业账户服务督导长效机制，围绕开户时间、服务公开、客户答复、投诉处理等内容，加大督导检查力度，确保优化企业服务工作落地见效。

农行修武县支行

开展杜绝酒驾醉驾警示教育

本报讯（通讯员徐爱军）为进一步强化警示教育，严明纪律规矩，增强底线意识，督促引导广大干部职工遵纪守法，坚决遏制酒驾醉驾违纪违法行为发生，3月12日，农行修武县支行开展杜绝酒驾醉驾警示教育片，学习了《中国共产党纪律处分条例》《中华人民共和国道路交通安全法》等法律法规以及上级行《酒驾醉驾行为处理中应注意的几个问题》等规定和要求，以酒驾醉驾典型案件为例，要求广大干部职工举一反三、引以为戒，从中汲取事故教训，深刻认识酒驾醉驾的危害及后果，做到存戒惧、知敬畏、守底线。同时，要求大家无论何时何地都要坚决摒弃侥幸心理，带头遵纪守法，杜绝酒驾醉驾，用实际行动对自己、对家人、对工作负责。

下一步，该支行将始终保持对酒驾醉驾违纪违法行为“零容忍”，同时通过开展丰富的活动，进一步深化警示教育，引导党员干部充分认识酒驾醉驾的严重后果，自觉树立酒驾高压线意识。

实现辖内高校业务合作全覆盖

农行焦作分行