

希音

2015年|第1期

主办：安远县农村信用合作联社





希音

2015年第1期

主办单位
安远县农村信用合作联社

顾问：杨文生
主任编委：欧阳小明、廖永辉、陈小军
副主任编委：唐淑华、何荷
编辑：何荷
版面设计：何荷

C 目录 CONTENTS

【封面故事】

开展写“对联社 送客户”迎春活动.....P2

【唯愿百福】

理事长新年致辞P4

【联社动态】

银医互联，力破“看病难” & 春风送喜，不良双降.....P5

开办安远县第一家“夜市银行” & 股权质押贷款促消费.....P6

精神布置，积极作为 & 借助法律威力，挫击不良钉子户P7

【亮点之窗】

亮点之兑换零钞篇P8

亮点之春节营销篇.....P9

亮点之贴心服务篇.....P10

亮点之不良清收篇.....P11

把好案防关，安心过大年.....P12

把握时机 做足宣传 挖掘客户.....P13

【一线速递】

我的春节 P 14

最美菜园子 P 15

成功营销案例.....P16

百福IC卡，用“芯”连“心”P18

便民服务点真便民 & “春”送归人，“联”到家门.....P19

多句嘴，用点心 & 新春送关怀，慰问暖人心.....P20

让新成员融入团队中.....P21

【金融聚焦】

2015年互联网金融创新五大热点 P22

【他山之石】

柜员日志 | 冻结存款风波.....P26

被执行人唯一住房，如何强制执行？P27

【生活贴士】

7个小方法，缓解压力.....P30

最爱蜂蜜柚子茶P31

【农信拾掇】

珍惜有事可做的日子.....P32

春雨润真情，新年“心”服务.....P33

夜市银行暖人心.....P34

工作不是单调的重复.....P35

勇于挑战，行在路上P36

【百福文苑】

一张纸巾的启示.....P38

我和信用社的缘P39

喜迎新春，共筑和谐P40

《早春》两首.....P41

【开心一刻】

家有老婆 & 家有熊孩子 P42

【有奖竞猜】

有奖问答.....P43

开展“写对联 送客户”迎春活动

/文 何荷

为进一步塑造农信社金融主力军的正面形象，加强中华传统文化的传播，2月12日上午，安远县联社结合农村新春过年家家贴对联的民俗，邀请当地知名书法家现场为客户书写对联，期间共送出百余副对联，获得当地老百姓的广泛赞扬。

在活动现场，该社安排工作人员现场维持秩序，由专人引导客户排队等待，秩序井然，书法家笔酣墨饱、行云流水般的书法风格赢得现场群众的连连称赞，甚至还有老人家专门带孙儿前来一睹大师的风采。拿到对联的客户喜洋洋地跟该行的员工道新年，认为这样的活动意义深刻，为新年增添了喜庆。为进一步扩大宣传效应，该行还向现场群众分发宣传单，

现场发放了近2000册宣传折页，大力宣传百福卡、公务卡、“两银”和理财业务等业务，并安排专门的解说员讲解产品，塑造了良好的金融形象。

自年初以来，该社响应省联社号召，采取多维度、多途径的营销宣传，开展了新春走访慰问困难员工活动，通过手机信息、微信公众平台、上门拜年、座谈会等方式，为客户送上新春的祝福，密切同客户的关系。同时，邀请到当地电视媒体加强正面报道，通过电视、报纸、网络、微信等新方式，进一步扩大宣传的深度、广度，让更多的新青年认识农信社。

( 行政管理部)



图为“写对联 送客户”活动中群众收到对联后的喜悦场景



图为“写对联 送客户”活动中群众收到对联后的喜悦场景



图为“写对联 送客户”活动中工作人员开展产品讲解与营销

理事长新年致辞

全县农村信用社员工：

马步生风辞旧岁，羊毫挥墨舞新春。新年的钟声即将敲响，在这辞旧迎新的美好时刻，我谨代表安远县联社党委、理事会，向全体员工及家属致以新年的问候和节日的祝福！对大家在过去一年的辛勤劳动表示衷心的感谢！祝大家在新的一年里身体健康、工作顺利、生活美满、百福相伴！

回首 2014 年，面对极为错综复杂的经济金融下行形势，在脐橙产业遭受黄龙病侵袭的背景下，全县农村信用社认真落实省联社年会精神，在扎扎实实推进特色银行、优质银行、科技银行、流程银行、和谐银行建设的同时，加快推进网点转型，实现存贷规模、资产质量、整体效益、内部管理、竞争能力“五大”突破。到 12 月底，各项存款余额 34.01 亿元，较年初增长 5.76 亿元，增幅 20.4%；各项贷款余额 21.8 亿元，比年初增长 3.89 亿元，增幅 21.73%；不良占比 3.96%，贷款专项损失准备充足率 110%，拨备覆盖率 224.5%；各项收入 2.56 亿元，同比增长 17.84%，拨备前利润 1.33 亿元，同比增长 29.71%。

在过去的一年里，我们克难攻坚，逆境向前，用激情与汗水铸就荣耀；展望未来，我们信心满怀，携手前进，用坚韧和拼搏再续安远信合新的华章。2015 年，是贯彻落实党的十八大、十八届四中全会精神的重要之年，也是我县农村信用社加快业务发展、实施农商行改革、推进网点转型的关键之年。我们要在省联社和市办的领导下，进一步树立大局意识、社会责任意识和可持续发展意识，加快服务创新和业务创新，加快战略转型步伐，提高综合服务水平，增强核心竞争能力，扎实推进现代银行建设，为服务安远经济社会发展、实施安远县“五大发展战略”作出新的更大贡献！

一元复始山河美，万象更新锦绣春。我深信在全体员工的不懈努力下，在新的一年里我们必将充满生机、满载而归！

银医互联，力破“看病难”

——安远农信社创新普惠金融服务模式

/文 何荷

挂号候诊时间长、取药检查时间长、缴费时间长，但诊疗时间却比较短——“三长一短”，这是目前全国综合性医院诊疗普遍存在的问题。为了改进群众就医服务，国务院办公厅和卫生部相继发布了《公立医院改革试点工作安排》和《卫生部关于进一步改善医疗机构医疗服务管理工作的通知》，要求改善三甲医院急诊设施和条件，科学、合理设计医疗服务流程，简化门（急）诊就诊程序，这为银医合作创造了条件和机遇。

在此背景下，安远农信社率先进入银医合作领域开展业务创新。2014年底，安远农信社开始着手研究银医合作模式，并取得了县委县政府的支持，在对县域银医合作可行性论证的基础上，与安远县人民医院达成了合作意向，签订了《合作备忘录》。

据该社领导介绍，银医一卡通将以百福借记卡为载体，通过该社在合作医院布放自助开卡挂号机、自助缴费机、自助报告打印等设备，实现为患者提供个人开卡、充值、（预约）挂号、缴费

及打印清单等多项自助服务功能。切实解决困扰患者的“三长一短”问题，而且由于同时支持现金充值和借记卡充值，患者不仅可以使小额的现金支付，也可以进行大额支付，并且在该设备上支付都是免费的。

届时，这一合作项目在给患者带来极大便利的同时，还将有效缓解医院人员和柜面的压力，提高医院的就诊效率，有助于实现国家要求的公开医疗信息的目标，对于缓和医患纠纷将起到极大的促进作用。

在银医合作方面的创新，不过是安远农信社在新常态下致力打造普惠金融的一个缩影。近年来，该社始终坚持把改善民生作为普惠金融服务的出发点，围绕方便客户的日常生活大力进行产品创新，陆续推出新网上银行、手机银行、962268空中银行、代扣水电费、代收有线电视费等便捷移动金融服务，助力和谐社会建设。

（ 行政管理部）

春风送喜，不良双降

/文 唐学丰

2014年底，安远县启动了网点转型，成立了清收事业部。2015年新年伊始，清收事业部在联社的正确领导下，出台了一系列的考核和管理制度，确定了不良贷款分片包干制度，筹备组建联社清收大队。不良贷款清收管理工作联社领导高度重视、全体员工齐心协力，在2015年前二个月的不良贷款清收工作中，取得了全市不良贷款率下降排名

第二的好成绩；共清收不良贷款759笔1155万元，比去年同期多下降1087万元；其中清收回表内不良贷款1066万元，收回表外不良贷款89万元。年初不良贷款率3.96，二月底不良贷款率3.22，下降了0.74个百分点。

（ 清收事业部）

开办安远县第一家“夜市银行”

/文 何荷

2月13日，安远联社营业部、东江源分社推出“夜市银行”服务，营业时间延长至晚上8点，为社区居民提供储蓄、结算、理财、贵宾客户增值服务、贷款受理等一站式金融服务，并配套兑换新钞、零钞等新春便民服务，满足社区居民的金融需求。

为有效应对未来金融市场的竞争格局，提升差异化竞争能力，安远联社以打造特色银行、优质银行、和谐银行为方向，积极探索普惠金融发展模式。自2014年，该社就已成功打造一批便民服务点、金融便利店。2月上旬，为响应省联社号召，该社迅速开展“夜市银

行”调研和准备工作，在辖内居民聚居、商户密集的联社营业部、东江源分社成功开办了安远县第一家“夜市银行”，进一步打造“安远人民自己的银行”这一专属品牌。

安远联社“夜市银行”的推出，是该社加快服务转型，提升服务水平，满足客户日益丰富的金融服务需求的有力举措，做到真正了解客户，真诚贴心为客户提供优质的金融服务，受到了广大客户的一致好评。

( 行政管理部)

安远联社：股权质押贷款促消费

/文 陈新友

为促进消费，解决持有农信社（农商行）股权客户的贷款问题，我县联社今年加大股权质押贷款投放力度，对其他成员行社股金在我社贷款给予贷款基准利率的优惠，同时也鼓励并推荐持有我社股金的客户到其他成员行社办理股权质押贷款。

截止2月底，我县有3个网点开办了股权质押贷款业务，今年累

计发放股权质押贷款85笔，金额2613万元。为持有我社股金的63位客户（股金面值1753万元、可办理股权质押贷款2680万元）提供相关贷款政策，推荐至赣州农商行、信丰联社、寻乌联社、全南联社、龙南联社、大余农商行等六个成员行社办理。

( 综合业务部)

精心布置 积极作为

——安远联社认真抓好金融风险防范工作

/文 陈杨金

为落实银监部门及省联社防范金融风险有关工作作要求，近日，安远联社组织开展了加强内部管控遏制违规经营和违法犯罪专项检查工作，为促使该项工作能在基层得到更好的贯彻落实，安远联社采取了多项措施。

一是加强组织领导。县联社成立由理事长任组长，其他班子成员任副组长，各机关部门、网点负责人为成员的检查工作领导小组，负责整个工作的组织、实施和协调，保证检查工作稳步推进，取得实际成效。二是认真组织实施。联社制定检查方案并明确任务完成时间表，形成文件下发各网点要求组织全社员工认真学习，不能弄虚作假，不得应付了事，

不折不扣地根据文件精神全面做好自查工作。三是强化工作督导。联社组织精干力量对营业网点合规经营及网点自查的真实性情况进行检查和复查，查看各个阶段工作是落实到位，是否发现问题，发现问题有无隐瞒，不给风险留空白、留死角。四是抓好问题整改。要求各营业网点、部门对照自查和联社检查发现问题及时建立整改台账，指定整改责任人，明确整改措施，并按规定时间整改到位，确保整个工作有布置，措施能落实，问题有整改，工作有实效，最后取得任务的圆满完成。

(稽核监察部)

借助法律威力，挫击不良钉子户

/文 陈瑞华

近年来，由于市场的经济现状下滑，加之黄龙病的影响，导致不良贷款不降反增，某信用社在不良清理中发现一户多年前冒名的贷款，本金为一万元，到目前为止利息要数千元。因为冒名的原因致使真正签名的贷款人没有得到实际的贷款，导致该客户多年来不协助信用社追收该笔冒名贷款。经过多次做工作也没有起到多大的效果。

为了把该钉子户攻克，信用社主任和小微事业部及村干部利用晚上的时间专程到该客户家中做工作。当天晚上十时左右找到该客户住址，通过跟该客户沟通解释后，但该客户始终不肯配合，总认为他没有用信用社的贷款，不关他的事。

这种情况下，信用社主任及村干部还是耐心、苦口婆心跟客户做思想工作，但是还是没有作用，为了挫击该钉子户，

小微事业部工作人员义正言辞：“你必须配合，因为字是你儿子签的，根据法律程序必须承担责任。如果真的不配合，那我们到法院通过法律程序来见。”该钉子户听到该番话后，立刻就缓和下来并且说：“会找到那个用钱的人，协助做好工作。”

就这样通过做工作，加强与客户的沟通，做客户的思想工作，灌输法律意识，通过两次与客户用心交流，借用法律的威力，威慑了客户心理。三天后该钉子户就到信用社缴清了本金一万元、利息六千多元。

事实证明，不管什么事只要有心、用心，多想办法，一定会把工作做好。正如俗话说的那样：“办法总比困难多。”

(小微事业部)

* 亮点之兑换零钞篇

天心信用社： 上门为客户兑换零钞

/ 文 欧阳娜

春节前夕，气候晴朗，微风和煦，天心圩镇各处一片欣欣向荣的繁忙景象，此时是外出务工人员的返乡高峰期，也是各个体户一年中最为繁忙的季节。而信用社营业厅也从早到晚地排起了长队，其中不乏因生意需求前来兑换零钞的客户，为缓解柜面兑换零钞压力，减少客户等待时间，从而让其有更多精力投入到春节的各项生产工作中去，我社客户经理一行3人，带上零钞，到圩镇上的各门店及摊点为客户做好兑换，并积极宣传信用社贷款政策，存款利率优惠及两银产品，充分利用此契机，方便客户同时进行了宣传工作，得到客户一致好评，树立了信用社良好的企业形象。



图为天心信用社为客户上门兑换零钞

(📍 天心信用社)

双莞分社： 换“零”旺季，用心服务

/ 文 黄翕

新年的钟声就快要敲响了。双莞乡各大商户店里生意也越来越好了。辛苦打工了一年的农民工们纷纷归来与家人团聚过新年了。

与此同时，平日里宁静的双莞信用社也变得热闹起来了。随着换“零”旺季的到来，朴实的乡民们纷纷到柜面咨询，“有没有50元面值的新钞，有没有1元面值的新钞”等等问题连绵不绝。

为解决网点零钞供不应求的问题，赖晓明主任指导柜面先做好介库预约，从联社介下10万元不同“款式”的新钞。并于当天晚上带领客户经理走街串巷，每家每户主动询问商户老板并兑换零钱。

2000元一捆里有50元面值额、20元面值、10元面值、5元面值的，当赖主任把钱送到店老板手中的时候，店老板开怀地笑了，说到：“终于等到零钱了，解决了过年零钱紧张的状况。”邱经理忙补充道：“不够还可以再到网点来换。”

一晚上的成果就在大家的走访下由5万新钞变成了只剩下两捆。不仅如此，我社还附带“送对联”的活动，在兑换零钱的同时，做好赠送春联工作，让双莞乡的年味渐渐浓起来，更让信用社与乡民们更加心贴心。

(📍 双莞分社)

* 亮点之春节营销篇

多举措做好春节期间营销工作

鹤仔信用社：

/ 文 谢小明

为促进各项业务发展，提高客户满意度，鹤仔信用社充分抓住春节期间有利时机，采取多项措施，深入开展客户营销和不良贷款清收工作活动。一是落实值班留社制度。春节期间，全体员工牺牲休息时间，保证每天三个柜台面向客户群体，中午保证一个柜台值班，同时每天留足值班客户经理和大堂经理，做好客户分流工作，确保内外厅井然有序。二是做好春节期间营销工作。做好客户走访工作，了解客户经营情况及资金流动情况，了解客户金融需求，组织专人到中小学、所站开展了多次宣传活动。通过赠送宣传品，有针对性地开展业务营销，

积极做好代收电费、理财产品、手机银行、网上银行、代扣电费业务等。三是扎实推进不良贷款清收工作。在每个村组张贴了不良贷款清收公告，通过与村干部联系，实地走访不良贷款户，做好不良贷款清收工作。

通过近两个月的工作开展，鹤仔信用社存款业务取得明显增长，到2月末各项存款余额9595万元，较年初增长1009万元。营销了手机银行81户、网上银行55户，办理代扣电费69户，进一步巩固了客户群体。

( 鹤仔信用社)

孔田信用社：

/ 文 曾奇

为了做好春节期间的业务拓展，为全年的工作打好基础，孔田信用社多措并举，统筹兼顾，努力寻找发展的机会，实现了各项业务又好又快的发展。

一是主动对接宁定高速建设。借鉴“链式营销”思维，对宁定高速涉及的各个链条，从乡政府、村干部、村民、施工方，均进行了走访维护，真正做到了无缝对接。二是召开村组恳谈会。召开了由12个村的书记、村长参加的村组恳谈会，借力村干部做好春节期间的各项工作。三是召开商户座谈会。召开了由12个村的便民服务点商户参加的商户座谈会，加强了对便民服务点的宣传，充分发挥便民服务点的功

能。四是大力做好柜面服务。在春节期间开通了5个对外营业窗口，充分发挥自助设备、大堂经理分流客户的作用，解决了春节期间排队长的难题。五是全面做好扫村工作。利用移动平台对高屋村、下龙村、孔田村、下河村等四个村开展了送金融服务下村的活动，信用社的良好服务，得到当地村民的一致认可。六是做好送金融服务进校园活动。通过中学、小学近2000学生，将信用社的宣传单发放到每个家庭，并在学校开学时候主动上门提供收费服务，取得了良好的效果。

( 孔田信用社)

* 亮点之贴心服务篇

长沙分社：

开展“春联进万家”活动

文 / 谢嘉

腊月时节，让广大客户在隆隆冬日充分感受到信用社的温暖和关爱，积极营造欢乐祥和的节日气氛。长沙分社在辖内大力开展了“春联进万家”活动，旨在为民众提供更贴心的金融服务。

为保证活动取得实效，扩大春联赠送覆盖面，并确保在节前将春联全部赠送出去。长沙分社根据实际情况，采取内外结合的方法：一是安排人员积极走出去，我社员工先后走访了辖内6个村支委和一些个体户，将

“福”字、春联送到了客户手中。二是在营业厅内向客户赠送春联，对前来我社办理业务的客户，安排大堂经理进行逐一赠送。

走在村落，一幅幅熟悉的对联映入眼帘，成为一道亮丽的风景线。此举不仅得到了广大农民朋友的交口称赞，展示了信用社的良好企业形象，还巩固了社农关系，为进一步推动我社业务发展打下了良好的基础。

(📍 长沙分社)

营业部：

“农信社欢迎您回家”

文 / 欧阳璇

2月，年的脚步愈加近了，返乡班车承载着无数颗归心的箭，身披红色绶带的两个年轻人，他们站在川流不息的人群中，好像在等待着谁。

“农信社欢迎您回家！”一辆长途班车缓缓驶进车站，他们微笑着向面容疲惫的乘客们问好，熟悉的环境，熟悉的语言，乘客们疲倦融化在笑意间，因为他们知道：家，到了。

为了给返乡人员回家的感觉，农信社特意在春运期间在汽车北站与汽车南站安排了为期一周的宣传活动，宣传人员身披红色的“农信社欢迎您”与“农信社欢迎您回家”字样的绶带，为长途奔波的人们送来第一丝温暖！除了这些，农信社还特意为返乡人员提供了不少见面礼。

“返乡人员在农信社开卡可免收卡费，享受他行转账到农信社减免手续费、优先办理小额农户贷款等优惠便捷服务。”宣传员耐心地向风尘仆仆的老乡们解释着农信社特意为他们制定的优惠政策，吸引了不少返乡人员前来咨询。

宣传期间，农信社还与书法家协会联手，在城北举办了一场为市民送对联的活动。活动期间，五位书法家在前排为前来咨询的群众免费写对联，信用社工作人员帮忙铺纸、晾晒，或向公园里的行人们、公园周边的店家派发对联、宣传农信社的最新业务并一一解答客户的咨询。暖暖阳光下，每个人都微笑着，其乐融融好似一个大家庭。

原本，农信社与群众就是一家人呀！

(📍 营业部)

诚信信用社：

上门服务代收幼儿园学费

文 / 欧阳晶

近日，诚信社通过走访了解到片区里的东江豪景幼儿园开学期间学费收缴难的具体情况之后，牢牢抓住有利时机，跟幼儿园园长沟通协调，主动上门协助收学费，赢得该校师生一致好评。

在代收学费工作顺利进行的同时，我社员工充分结合正在展开宣传的“金融知识进

万家”、“乐享百福”等宣传活动，主动向幼儿园老师和幼儿家长重点介绍了农信社手机银行、网银和信贷业务，还为家长们讲解反假币知识，有效提高了大家对农信社电子银行等业务的认知度和假币识别水平，全面提升了我社系统的社会形象。

(📍 诚信信用社)

* 亮点之不良清收篇

凤山分社：紧抓春节返乡契机

/ 文 梁师莲

一直以来，县联社都高度重视不良贷款清收工作，2015年伊始，县联社更是成立了清收事业部专职对接不良贷款清收工作，先后下发《安远县农村信用社2015年“优化信用环境、清理不良贷款”宣传方案》、《安远县农村信用社不良贷款清收指导意见（试行）》、《安远县农村信用社小额不良贷款专项清收方案》等不良贷款清收工作相关文件。凤山分社紧跟县联社工作步伐，认真学习相关制度文件，积极营造清收氛围，充分利用此次契机，打响2015年不良贷款攻坚战。

年关将至，为做好不良贷款清收工作，凤山分社积极对接村组干部，充分

利用村组干部在村组中的人脉优势，及时掌握更新不良贷款户的相关信息，确定春节返乡不良贷款户返乡大概时间及名单，同时利用县联社开展“优化信用环境、清理不良贷款”活动契机，向村民发放宣传资料，营造良好的清收氛围。春节前夕，客户经理抓住贷款户返乡在家的时机，在8小时工作之余深入不良贷款户家中，动员其亲友协助信用社，劝说贷款户处理其名下不良贷款。

截止2月28日，凤山信用社共收回不良贷款14笔，共69万元，其中表外不良贷款6万元，完成全年任务的72.10%。

( 凤山分社)

高云山分社：快速行动力，挽诉讼时效

/ 文 刘汉潼

2015年2月1日，我社接到清收事业部不良贷款管理督办函，告知我社贷款户谢礼财将于2015年3月9日丧失诉讼时效，接到此函我社客户经理叶翼马上告知主任，并进一步了解该贷款户的具体情况，通过了解知道该贷款户老家住官铺村，现居住在县城，人比较难找到，见此情况比较棘手，客户经理特寻求委派会计帮助，因会计在高云山呆了三年对相关情况比较了解，终于找到一条线索，贷款户谢礼财的父亲现居住在官铺村，客户经理和会计晚上吃晚饭

后马不停蹄的赶往官铺村，通过一个多小时的耐心解释，谢礼财的父亲终于在催收通知单上签字，并表示过完年后带我们去县城找他儿子，让其及时归还利息。

该件事充分展示了我社客户经理的工作灵活机动，团队协作能力强，今后我社将进一步加强不良贷款的清理工作，加强团队协作，从而更好的完成全年工作任务。

( 高云山分社)

把好案防关，安心过大年

/文 卢巧林

2015年02月，正值年关。街道上熙熙攘攘，外出读书或务工的人们纷纷回来过年了，热热闹闹的场景的确让人心生愉悦，但是鹤仔信用社却时刻惦记着春节期间的安全问题，于2015年02月17日组织开演了一场防爆演练。

当天临近下班时，一名“歹徒”忽然手持营业厅的座椅，似要砸向我们的柜台，反应迅速的临柜人员迅速将尾箱藏好并拿出狼牙棒与“歹徒”对峙。临近的同事一看到这个情况立即按下110联网报警器同时拨打110报警电话，在营业大厅的同事听见动静手持狼牙棒上

前与“歹徒”抗衡，最后在大家的齐心协力努力下将“歹徒”制服。

虽然这只是一场演练，但是案防工作却是我们时时刻刻都不可以忘记的事情。每个月的案防知识学习，一次次认真的防暴演练，可以让我们每一个人都熟知在面对危险的时候要怎么正确的保护自己，保卫信用社的财产。

(📍 鹤仔信用社)



图为鹤仔信用社开展案件防暴演练



把握时机 做足宣传 挖掘客户

文 / 周扬

春节临近，年关将至，大批农民工返乡。为抓住年前年后这一宣传、揽储、放贷的关键时期，2015年2月15日这一天，双莞分社赖晓明主任，邱华强经理在双莞乡合头村刘书记的陪同下，对该村进行了“扫村”走访，并送上了对联、厨房清洁套装等礼品以及新春的祝福。

我社赖主任虽到任不久，但积极做好与当乡政府、各村组的对接工作，从合头村刘书记那里得知：合头村，由于地理位置毗邻赣县，距双莞圩较远且原先公路未修交通不便，大多数村民的存款不在双莞信用社。为此，在此次走访过程中，赖主任与返乡农民工悉心交流，一方面积极宣传安远农信社存款利率上浮20%政策，另一方面考虑到外出务工人员特殊性，凡是将外地卡的钱转存到本地账户的一律免收手续费，引导其

在双莞分社办卡办存折；此外，赖主任还拓展营销，积极推广短信信使服务、代扣水电费等中间业务产品，让其认识到只要持有农信社百福卡，以后足不出户就可以时刻了解资金变动情况、签约代扣水电费就不用担心不能及时交水电费的问题了。邱经理则侧重介绍了农户小额信用贷款的优势与办贷条件，鼓励农户前来农信社办理贷款证的预授信工作。

一年之计在于春，双莞分社把握住了初春这一有利时机，通过对返乡农民工的走访宣传，不仅树立了农信社的良好形象，而且挖掘了一大批潜在客户，有效地推动各项业务的长足稳步发展。

( 双莞分社)



图为双莞分社通过宣传工作营销客户

我的 春节



/ 文 钟卫

春节，是农历的岁首，在这个特殊的日子，所有中国人心里都期盼着两个字——回家。人人都盼望着能与家人团圆，于是便有了春运一票难求的局面。然而始终有那么一部分人放弃了与家人团聚机会而在坚守岗位。如斯一类的群体如我们身处的银行，医疗与国防。今年的春节，我所在的三百山联社就有这么一批坚守岗位的值班人员，而我又幸运地成为了其中一员。

过年了，对于在外工作的人来说不仅仅是一个节日，更是难得全家团圆的机会。在全国都沉浸在家庭团圆、围看春晚氛围中的同时，我们以及很多同我们一样在春节期间值班的人都在默默坚守着岗位。不在同一片土地，却仰望了同一片星空，对视着一轮皎洁的莹月。在新春佳节值班工作之余就会想起小时候一到冬天就盼望过年，因为过年了不仅有新衣穿，还有平时难以吃到的好吃的零食，就是调皮闯祸了也不会遭来父母的严厉训斥，还可以从长辈那里得来为数不多却宝贵的不得了压岁钱，而这些所有的回忆都在成长的岁月里慢慢淡去。

大年三十，大家一起搞完卫生回到办公楼，手拿着春联、“福”字，在绵绵细雨下小心翼翼的摆正，一丝不苟地

贴在我们的信用社“家门”。眼见着家家户户在忙着贴窗花和对联，勾起思乡之情的此时此刻，我想我的家人现在也应该是在贴对联吧。很快我们就贴完了，虽然天气有些冷，但是还不足以侵蚀我们火热的热情。

同事们四目相视微笑着的回到了屋里，卸去了工作一上午的衣物，每个人都在清洗着去年的烦恼，精心打扮着即将到来的。在充斥着调侃和笑容的信用社“家中”，时间过的很快，大家要一起准备这份难得的年夜饭了。就在即将就餐的时候我们听到了喜庆的鞭炮声，鞭炮声中包含了大家许多思念，脑海中回响着那首《时间都去哪儿了》。

三个人在端着碗筷的这一刻看着外面的鞭炮，听着鞭炮声的同时都思念起了各自最爱的家。

一群人工作的舞台、一个成长的空间，让大家能够在这里自愿地挥洒各自的青春。离开办公区到厨房的每一个身影，每一张面孔，流露出的是一个信合人忠于职守、确保服务畅通，为大众留守的最朴实的情感，无论是夜市银行还是值班留守，心中所想即是——明年会更好！

( 三百山信用社)



图为高云山分社“最美菜园”一隅

最美菜园子

/文 顾凯飞

在高云山信用社的庭院内，有三大块的菜园子！它们是冬日里的那一抹耀眼的碧绿！那绿油油的菜地，显得是那样的生机勃勃、绿意盎然！这个菜园子，是煮饭阿姨的重要食材，可以让我们每天都吃上新鲜、天然、无公害的蔬菜！那饱满、葱绿的菜叶，让人赏心悦目，忍不住停下脚步、驻立欣赏！它是我们社的最美菜园子！这个菜园子，既是我们每天餐桌上的美食，更是冬日里一道靓丽的风景线！

高云山的冬天是那样的寒冷，冷到屋顶结霜、水龙头的水都已结冰！可是这些蔬菜却没有枯萎、没有冻死！以肥料和土地里所汲取的营养，迎着刺骨的寒风在傲然生长着！从播种、生根、发芽，到长出美丽而又饱满的“果实”！它们是冬日里的“斗士”，斗志昂扬、持之以恒！

在工作中，斗志昂扬、持之以恒，体现的就是要有耐心和不气馁的精神！

在基层信用社，作为柜员，让我感受最深的莫过于新农保（社保卡）业务了！老人家办理新农保业务，如果没有其他客户在旁边，是很需要我们的耐心和和气馁的精神。

他们不太懂如何办理，需要我们耐心地告诉他们。他们有可能听不清，需要我们耐心地告诉他。他们不会输密码时，更需要我们耐心地告诉他们。他们填错单子、按错手模，我们要理解、要更加耐心地告诉他们！我们可以苦恼，但不能气馁！我们在工作中遇到困难时，唯有斗志昂扬、持之以恒，有耐心、不气馁，才不会被困难所击倒！

愿我们都能成为冬日里的那一抹耀眼的碧绿，在凛冽刺骨的寒风中，傲然生长着！只为了开出那美丽的“果实”，所以我们斗志昂扬、持之以恒着！

（📍 高云山分社）

成功营销

案例

成功营销案例 1 就迈出一丁点儿

描述与过程:叶老板,男,50岁左右,严肃,有霸相,原双莞村主任,现爆破公司上班,曾经面熟,但不是很熟的那一种,4月17日在美食街偶遇,主动上前打招呼,经寒暄约10分钟,交换电话,互相道别。4月18日联络其来信用社喝茶,经聊天后,提出开户存款一事,叶老板当场答应存款,而且主动联系了三个其圈子内的朋友来这信用社存款。

结果:存款了

总结感悟:半面熟也可成为朋友,只要你诚心、主动迈出这一步,成了朋友当然也成了自己的客户。

成功营销案例 2 不言放弃

描述与过程:孙经理,男,约25岁,年青,帅气,白净,在赣州做业务,在去年8月份之前不认识,在8月里经同学介绍认识,一起吃过饭,算是认识。第一次打电话叫其开户存款,没有答应,第二次打电话,聊天……第三次聊天……

今年4月20日又经同学相约,再次提出开户存款一事,孙经理满口答应,4月21日自己开了户,还叫其父也开

了户,第二天叫他舅舅也开了户、装了POS机。

结果:一户连三户,还开了个转账终端

总结感悟:第一次的拒绝没有关系,关键是你认准了的客户永远不要去放弃,如果你被客户第一次拒绝就放弃了,反过来,客户也就永远的放弃了你,你就会“被”放弃了。

成功营销案例 3 请抓住一闪即逝的机会

描述与过程:陈老师,男,约32岁,瘦高个,三中体育老师,和气,4月22日跟我交通局一个朋友叶主任来信用社找我,随即请二位上楼喝茶,闲聊,在闲聊的过程中得知陈老师的钱存在邮政,陈老师提出了一些对诚信社业务产品的疑点,我认真、诚恳地回答了他。在我心中,老师都素质比较高,只要是合理的、善意的请求,老师一般不会拒绝,故我要抓住这个机会,提出开户存款一事。陈老师答应了,没有带身份证,但第二天陈老师带着身份证来了,

结果:开户存款了

总结感悟:客户无处不在,只要用

心去沟通，用心抓住一闪即逝的机会。

成功营销案例 4 感恩朋友，感谢自己

描述与过程：唐站长，男，63岁，欣山镇人，不高，实诚，爱喝酒，经我亲戚关系，认识了唐站长。过后，我常常喝点酒，聊聊天，谈谈心，开开玩笑，就成了好朋友，有啥事，我们相互帮忙，虽然过去，他因投资没有给我多少存款。但4月20日，他亲自来找我，拿身份证来这办定期存款了，我感动不已。

结果：定期存款了

总结感悟：感恩老朋友的支持，也感谢自己曾经细心、坦诚、认真地经营着自己的朋友关系，换来的是一颗热呼呼的心。

成功营销案例 5 酒中生“存”

描述与过程：朱老师，退休老师，男，65岁上，中等身材，微胖，爱喝点小酒，穿衣随便，今年2月份偶然的的机会，有幸跟朱老师一块吃了饭，饭局中相互敬酒，大家微醉，趁着酒兴，我向朱老师提出了开户存款一事，朱老师一口答应，饭后交换手机号码，可能因其较忙，在2月份没有开户存款。3月22日，我再次联系朱老师，第二天朱老师前来开户存款了。

结果：开户存款了

总结感悟：酒虽好，可不要贪杯，喝酒也能喝出感情，请别忘记酒后的交换电话号码。

成功营销案例 6 服务好，连锁介绍

描述与过程：曾老板，男，38岁，约1.70M高，浓眉大眼，穿着朴实，平头，实在，重石乡人，去年经朋友关系认识个体工商户老板陈老板（会昌人），经过几次喝茶聊天的磨合，已成为了朋友。某一天，陈老板致电给我，说曾老板要办一个POS机，很高兴接了这个电话。第二天，我骑着摩托、登门拜访曾老板，

经过简单的一问一答，完成了我的拜访过程，也达到了我的预期目的。曾老板答应办POS机了，也开了户。

结果：开户+办POS机

总结感悟：办任何事情都应该站在客户的角度上想事情，服务好了，客户自然会介绍客户给你。

成功营销案例 7 心知肚明的好朋友，口气可重一点

描述与过程：唐站长，男，63岁，欣山镇人，不高，实诚，爱喝酒，经我亲戚关系，认识了唐站长。过后，我常常喝点酒，聊聊天，谈谈心，开开玩笑，我们就成了好朋友，有啥事，我们相互帮忙，某一天，我强烈要求唐站长一定要给我介绍客户，过后……唐站长拿着定期的存款，给我说“小尧，你记一下，这个孙师傅有定期存款，你可以营销他”。

结果：定期存款

总结感悟：对于很铁的朋友，你的强烈欲望要说出来，要告诉他。

(🌟 濂江信用社)



百福 IC 卡，用“芯”连“心”

/文 欧阳小萍

“你好，我最近在电视上看到说可以免费换卡，是真的吗？”一大早，一位朴实憨厚的老大爷便出现在了我们的三尺柜台前。

“您好，您说的没错，现正值我们农信社免费更换百福 IC 卡的宣传期，截止到今年 6 月 31 日，只要本人携带身份证和卡就可以免费为您更换更安全的芯片卡。请问，您需要现在办理吗？”

“免费又更安全，当然要换，给我换掉吧！”大爷笑着对我说。

“大爷，我给您的新卡做个短信通知吧，也是免费的，这样您就可以轻松的知道您存取款的动态。”

“哦，可以啊，这样是更方便点。”大爷点了点头。

“对了，大爷，您家电费每个月怎么交的？我帮您办理个代扣电费业务吧，只要绑定您的这张百福 IC 卡，保持卡里有钱电费就可以自动扣，这样每个月您就不用自己来交电费了。”

“我每个月都是自己过来交的，有时候还忘记了，可以代扣那不是省了很多事？”

那赶紧给我也办个吧，但我没带电表号。”大爷有点忧虑的说。

“没关系，为了方便您办理交电费业务，我们这有个电表号统计表，我帮您确认下您的信息，马上为您办理。”于是，我熟练的为大爷办起了业务，大爷也隔着柜台与我互动着。

“办好了，这是您的单据请收好，请慢走”大爷乐呵呵的离开了我的视线。

可没过多久，只见大爷脸色凝重的冲我走来：“什么芯片卡，机子都取不了钱，给我换回来。”

“大爷，您先别着急，这样吧，我让我们的大堂经理带您去机子上看下具体怎么回事，您看可以吗？”

就这样，在大堂经理的指导下，大爷学会了使用百福 IC 卡办理业务，还乐呵呵的向村民们炫耀了起来，临走来柜台前说了句“你们的服务挺用心的，我很满意。”

可不是吗——柜面服务其实也很简单，只要我们用心顾客就能感受到，就让我们从最简单的百福 IC 卡更换开始，用“芯”连顾客“心”，共创美好的信合明天。

(上濂分社)



图为员工指导老年客户在自助机具使用芯片卡



便民服务点真便民

文 / 孙美强

我们信用社基本上在每个村都设立了便民服务点，真正做到了家门口的银行，家门口取款。这一点，对于刷社保卡的老人十分便利。

以前逢圩日的时候，营业厅早早就有好多老人等着刷社保卡取钱。大多都不会按密码和签字，办理一个人的就需要很长时间。没到钱或者卡里钱的数目不多，又得做好解释工作。人一多，等候的时间长了自然抱怨就来了。特别是离的远村子的老人，一大早起来走路来赶圩一个上午耗在营业厅了。认识到这个问题，我们想到了我们的便民服务点。让便民服务点真正发挥出作用，疏导这部分客户。既减轻了营业厅的压力，又

省去了偏僻村子里老人的长途行走。所以，对于这部分老人客户。办理了社保卡激活业务后，我们都专门在卡上做好标记以免下次又激活。并告知客户村里的便民服务点也可以取，不必走那么远的路过来。同时劝说尽量客户隔几个月取一次，让其儿孙们代领或者陪同。在这些措施的帮助下，效果逐渐显现。便民服务点的业务稳步上升，圩日营业厅领社保的老人少了，柜员的效率高了，抱怨的客户少了，满意的客户多了。

这一少，一高，一多。都是便民服务点发挥作用的效果体现，便民服务点真便民。

( 上濂分社)

“春”送归人，“联”到家门

/ 文 黄春林

“一年辛苦余将尽，万里归心念家人。十里圩街人潮涌，万户家门春正红！”

为充分利用年末外出人员返乡的契机，做好电子银行及电费代扣等便民业务的宣传工作，我社在张日红主任的带领下，于2015年2月13日开展了一次“春送归人，联到家门”的便民服务宣传工作。

本次宣传活动，针对不同年龄层次的人群展开不同方向上的业务内容宣传，同时也充分利用了通过送对联的集群效应来展开集体性宣传。

在本次的宣传活动中，针对回乡的年轻人员主要宣传手机银行、网上银行以及支付宝支付为主，以让他们知晓通过手机银行、网上银行以及支付宝支付在购物消费、转账汇款、自助缴费和服务理财等业务的快捷性和方便性。而针对老年朋友及长期在外务工的农民工朋

友则主要宣传百福卡业务和电费代收、代扣业务，通过办理百福卡则可以让他们知道如何避免因跨行取款带来的手续费问题。而电费代扣业务更是方便了老年朋友和长期在外务工的农民工兄弟。通过办理电费代扣，可以达到足不出户，万里缴费的效果，给外出务工人员 and 老年人极大的方便性。未做宣传之前很多回乡人员及偏远地区的人员根本不知道信用社可以代缴电费，通过本次宣传后，很大程度上让务工回乡人员及老年朋友了解了电费代收代缴的好处，很多办理了电费代扣的农民朋友感受到了方便性以后，回到家里后便给周围邻居朋友宣传，起了一个很好的示范性宣传作用。由此充分反映出本次宣传活动的及时性、充分性和成效性。

最后我想说的是：“你们的安心便是我们永远的追求”。

( 凤山分社)

多句嘴，用点心

/ 文 孙美强

存款存定期利息更高是一个众所周知的事，对我们银行从业者来说都自信地认为所有客户都知道这件事。但是，一位客户的回答让我们大吃一惊。

一天上午临近下班的时候，一位中年妇女来柜台存钱。临近下班过来办业务，说实在话总是有点不爽。谁叫我们是服务性行业呢，还是用心地办吧。存完一看她的活期存折，里面数目不小。再翻几下，数目变化不大。这引起了我的好奇心，为什么她不存定期或者买理财产品而是把这么多钱放一边不理呢？我决定试一试多句嘴，给客户介绍了我们定期存款和理财产品，突出我们信用社定

期存款和理财产品的优势。“还有存定期这回事啊，从来没人跟我说过啊”。客户的回答让我一时无语，认识到自己太自信了。通过进一步的交流得知客户是开店做生意的，一般年初批香烟的时候要用钱。结合客户的实际情况，给客户制定个适宜的理财规划。客户一听立即答应，还回家去取身份证。一切办完后，客户还说你们真好还会告诉我们这个。当时听了，心里美滋滋的。

有些事情并不一定是我们想当然的那样，换个角度，多句嘴，用点心，小惊喜说不定就来了。

(📍 上濂分社)

新春送关怀，慰问暖人心

/ 文 赖利彬

受联社领导嘱托，2月15日，龙布信用社陈龙明主任来到联社“三送”精准扶贫单位——龙布中邦村，到20户困难群众家中走访慰问，给困难群众和孤寡老人们送上了联社党委班子的关怀和新年的祝福。

每到一处，陈主任都一一转达联社领导的关心与慰问，并详细了解他们所面临的实际困难和问题，认真询问他们的生产、生活情况和身体健康状况，将联社的慰问金和慰问品送到他们手中，并向他们转达联社及联社领导对困难群众们最美好的新春祝福，让他们在寒冷的冬天里，感受到了信合的温暖。

安远联社坚持支农支小，坚持回馈社会，积极帮扶困难联系户，努力为营

造和谐秀美平安的安远作贡献。

(📍 龙布信用社)





让新成员融入到团队中

文 / 刘玲玉

联社于2014年底,通过招聘考试,引进了一批应(历)届高校毕业生,不断充实县金融队伍。其中,浮槎分社分配到一名见习生。为了让见习生在较短的时间实现从学生到合格员工的转变,成长为农村合作金融机构改革发展的中坚力量,浮槎分社不断尊重新成员,并积极构建宽松和谐的工作环境,让见习生融入到整体团队中去,实现健康成长。

一是尊重新成员。浮槎分社以积极的心态对待见习生。对见习生以鼓励为主,工作做的好的,进行表扬,树立其自信心;做的不好,也对其进行勉励,并主动帮其找出原因改正错误。避免一味地指责,因为过多的责怪只会增强他的自卑心理,长期下去,产生“破罐子破摔”的负面效应;其次,发扬以“老”带“新”传统,在分社团队中选出优秀老员工作为见习生的辅导老师,在工作上、生活上对新人进行帮助,让见习生尽快融入到团队中去。

二是积极营造宽松和谐的工作环境。不断加强与见习生的思想交流。采取与见习生交心、谈心的方式,及时掌握其思想动态,面对面地答复和解决问题,关心其生活,倾听其呼声,尽力为其排忧解难,做到“三心换一心”——即解决困难要热心、批评错误要诚心、做思想工作要知心,用“三心”换来见习生对浮槎信用社的信心。

三是为新成员创造良好的生活环境。浮槎信用社是新建现代化营业大楼,为新员工打造了优美舒适生活环境;再加上我社陆续开展的一系列学习活动,让其能够更好地进入工作状态;配套的运动器材,大家在体育活动中让新成员感受集体中的温暖,让其更加主动地融入到团队中。

经过浮槎分社整个团队的努力,新员工面对工作充满信心,迅速地融入到浮槎分社团队中。

(浮槎分社)

2015 年互联网金融创新五大热点



当中国经济步入新常态，互联网金融也日益成为城市居民日常生活的一部分。从 2014 年初的“微信红包”到年底的“支付宝双 12 扫码”，从“滴滴、快的”的打车混战，到 P2P、众筹的爆发式增长；从互联网公司、银行系、基金系的“宝宝”热潮，到民营银行牌照发放直销银行崛起。当 BAT 互相博弈，各大银行被“颠覆论”搞得惴惴不安之际，广大老百姓却“吃着火锅唱着歌”，乐享着“宝”类产品的高收益、体验着第三方支付的便利性、感受着红包和扫码带来的实惠。

如果说 2013 年是互联网金融元年，“余额宝”唤醒了大众的理财意识。那么，2014 年就是互联网金融的布道之年，不知不觉中，虚拟账户替代实体账户，存款与货币理财界限日益模糊，线下应用与线上即时支付被打通，电商、社交、P2P 等互联网平台开始分流银行客户与

小额支付、信贷和理财业务，互联网金融“润物细无声”地植入我们的生活。

展望 2015 年，互联网金融“虚火”可能有所下降，但在技术变革带动下的新业态、新商业模式会以更加蓬勃之势发展，以下五大领域有望成为创新热点。

一、移动支付快速发展，线下支付成为红海

随着智能手机的普及和 3G、4G 的应用，移动金融快速发展。无论是传统的商业银行，还是以支付宝、财付通为代表的第三方支付，移动渠道交易占比均不断上升。以支付宝为例，目前其移动支付日交易笔数超过 4500 万笔，在支付宝整体占比已经超过 50%。日前，央行印发了《关于推动移动金融技术创新健康发展的指导意见》，在客户需求和监管导向下，移动支付有望在 2015 年迎来爆发式增长。

具体分析，远程支付方面，移动支付笔数和交易金额仍将快速上升，但消费场景会由线上大额理财、转账汇款、网购逐渐向小额化、高频化的方向发展，深度融合消费场景，集理财和小额信贷为一身的便捷支付模式将成为银行系和第三方支付竞争的热点。近场支付方面，以 ApplePay 为代表的 NFC 模式有望成为焦点，但考虑到苹果与运营商、银联、互联网巨头等各方的利益纠葛，以及 NFC 手机的普及率和线下设备支持率（全国 1000 万台 POS，只有 300 万“闪付”POS 支持 NFC），短期内估计仍将是“叫好不叫座”。倒是阿里“双十二”扫码支付让人眼前一亮，虽然说银联下发了《银联卡受理市场违规约束实施细则》的战斗檄文，但开放已是大势所趋，支付宝作为收单机构“直连”银行，完成转接和收单，已成为必然。到底是“银联和支付宝”上演楚汉相争，而是再加上某一国有大行来一场“三国杀”，相信年内就见分晓。

二、P2P 平台两极分化，“拼爹”时代来临

要说 2014 年互联网的热词，“P2P”肯定得算一个。截至 2014 年末，我国 P2P 平台达 1575 家，其中当年新上线平台超 900 家。全年累计成交额高达 2528 亿元，是 2013 年的 2.39 倍。在 LendingClub 上市和陆金所估值百亿的刺激下，P2P 将呈现“一半是海水，一半是火焰”，资本大鳄涌入，“拼爹”时代来临。

1、市场集中度提升，转型与倒闭大戏不断上演。目前，LendingClub 和 Prosper 两巨头垄断了美国 98% 的 P2P 市场份额，而国内尚处于群雄逐鹿局面。2014 年 9 月，成交额前两名的陆金所与红岭创投，市场份额仅占 11.28%。随着监管深入、客户风险收益的再认识等，以陆金所（虽说大公评级不高）等为代表的背景与资金雄厚、品牌效应好的优质平台更易受消费者青睐，市场集中度会进一步提升，“拼爹”时代来临。同

时，更多平台会将重心由线上获客转向线下获取有抵押类的优质项目，用第三方托管的 FOF 模式替代传统资金池，发力 P2B。一句话，P2P 业务越做越像银行。此外，经济下行风险会进一步暴露，行业洗牌在即，要知道，12 月国内倒闭的平台数已经超过全美 P2P 平台数总和，明年这个时候，这 1500 多家平台能否剩下 500 家呢？

2、资本大鳄纷纷登场，限号前抢占 P2P 牌照。2014 年，注册资金在 1 亿以上的新平台高达 48 家，其中，上市公司和国资国企入股的平台有 34 家。要知道，无论是美国还是中国，目前还没听说哪个 P2P 平台能赚钱，lendingclub 也是预期在 15-16 年实现盈利。企业进军 P2P，醉翁之意不在酒，在规避监管下低成本尝试信贷业务、为未来办民营银行打下伏笔；同时，在监管限号之前抢个牌，炒作炒作业绩也是不错的选择。而年内 12 家银行试水 P2P，可以说既能规避经济资本约束、客户和行业准入监管，在额度紧张时调配信贷资源；也是银行互联网金融转型和信贷资产证券化的有益尝试。总之，在监管政策明朗之前，会有更多的资本大鳄进入这个市场。



三、消费金融，互联网金融的下一个金矿

拉动内需是促进我国新常态下经济发展的重要动力，目前，中国人均 GDP 已超过 7000 美元，居民消费已由模仿排浪式向多元发展型、享受型过渡，随着透支习惯逐渐养成，消费金融行业将步入快速增长期。

1、互联网企业发力基于电商交易平台的消费金融。2014 年 2 月，京东推出信用支付产品“京东白条”，进入消费金融领域；7 月，阿里旗下的天猫也推出“天猫分期”，12 月末，阿里“花呗”开始内测。艾瑞数据显示，2013 年中国互联网消费金融市场交易规模为 60 亿元，预计 2014 年将突破 160 亿元，同比增速接近 170%；2017 年，互联网消费金融整体市场规模将突破千亿元大关，未来 3 年增长率或高达 94%。面对巨大的市场潜力，巨头们将根据实时掌握的订单和货物流、资金流和物流信息，围绕客户消费行为开展有针对性的消费金融创新，电商“放贷”时代已经来临。

2、银行搭建基于线上消费金融平台。2013 年，中国消费信贷规模达到 13 万亿元，同比增长 24.7%，但仅占银行信贷资产的 15%；除掉房贷，汽车、信用卡和一般消费金融仅占 3%。根据国际经验，在同等收入水平下，消费贷款占金融机构总贷款比重大概在 30% 左右，美国甚至高达 60% 以上，我国消费金融整体规模仍然偏小。究其原因，主要是传统消费信贷模式人工成本高、效率低，商业银行及其控股的消费公司不愿介入。但转型压力和技术推动下，线上消费金融成为新趋势。

2014 年 2 月 1 日，北银消费金融公司的网上贷款平台“轻松 e 贷”上线，截至 10 月末，发放在线消费贷款近 1.5 万笔。目前，包括招商银行、兴业银行、重庆银行、徽商银行、汉口银行、杭州银行、盛京银行等一批银行都于近期获批或积极申报筹建消费金融公司，微众银行等也明确将在线消费金融作为发展

重点之一。利用网络新技术，探索低成本的在线消费信贷将成为银行系消费金融的发力点，而客户也将在电商消费信贷的便利性和银行消费信贷低成本间相机抉择。

四、货币基金份额下降，互联网理财由渠道型向策略型转变

“余额宝”一直被视为中国互联网金融的里程碑式产品，但 2014 年三季度，余额宝份额下降，预示着以货币基金为代表的渠道类理财产品开始进入稳定期，互联网理财将由“以便捷操作和低门槛对接高流动性高收益货币基金”的 1.0 渠道型模式，迈向“以重视跨界深入合作和消费策略型”的 2.0 平台型模式。说白了，就是互联网公司将由最初的单纯渠道搭建方转向产品提供商，联合各方直接参与理财产品设计。

目前，以 BAT 为代表的互联网公司已开始了跨界合作转型，包括与银行系合作的票据类理财“招财宝”，与电信行业合作的话费类理财百度“沃百富”，与旅游行业合作的阿里“旅游宝”，与电影行业合作的百度“百发有戏”、阿里“娱乐宝”，与汽车行业合作的腾讯“奥迪 A3 理财通”。



总之，将理财产品嵌入消费者的饮食住行各类生活场景，让客户在消费中实现资产保值增值。同时，互联网公司也开始利用自身在大数据、云技术等方面的技术优势，开展决策型理财产品设计，如百发 100 指数基金等。总之，2015 年，互联网公司将继续向传统金融学习取经，向着深度融合、跨界合作及平台化的方向推进。

而传统金融系，在推出“宝”类 T+0 产品应对的同时，也纷纷审视适合自身的互联网理财发展路径，一味被动应对或主动抬高收益并非长久之计。改善客户体验，完善理财产品在微信等新兴渠道的部署和产品宣传营销，打破跨行、省域与不同渠道间的限制，由工作日的朝 9 晚 15 拓展至“7*24”便捷购买，将成为银行互联网理财创新的重点。

五、互联网征信，亟待开拓的蓝海

互联网金融的火爆，催生了对征信业的巨大需求。1 月初，央行发布《关于做好个人征信业务准备工作的通知》，芝麻信用、腾讯征信、深圳前海征信（平安系）等八家机构获准开展个人征信业务准备，民营征信迎来发展元年。

截至 2012 年底，央行征信中心为 8.2 亿自然人建立信用档案，包含信贷记录、公共记录和查询记录，但尚无个人信用评分。与此同时，目前大量 P2P 平台尚不能直接接入央行征信系统，无法获知借款人在其他平台借款甚至逾期的准确信息；而电商供应链金融和网络小额贷款的快速发展，也对个人征信产生巨大需求。

经测算，我国 13.5 亿人口至少存在 1030 亿的个人信用报告市场空间。目前，腾讯基于覆盖的 8 亿 QQ 账户，5 亿微信账户和 3 亿支付用户，运用大数据技术根据客户在线时长、等级、财产、消费、社交等，为用户建立基于互联网信息的征信报告。芝麻信用借助淘宝的 3 亿实名账户信息，通过淘宝、支付宝钱包、信用卡、缴费、支付、消费、年龄、性别、职业、家庭、状况、注册信息、是否实

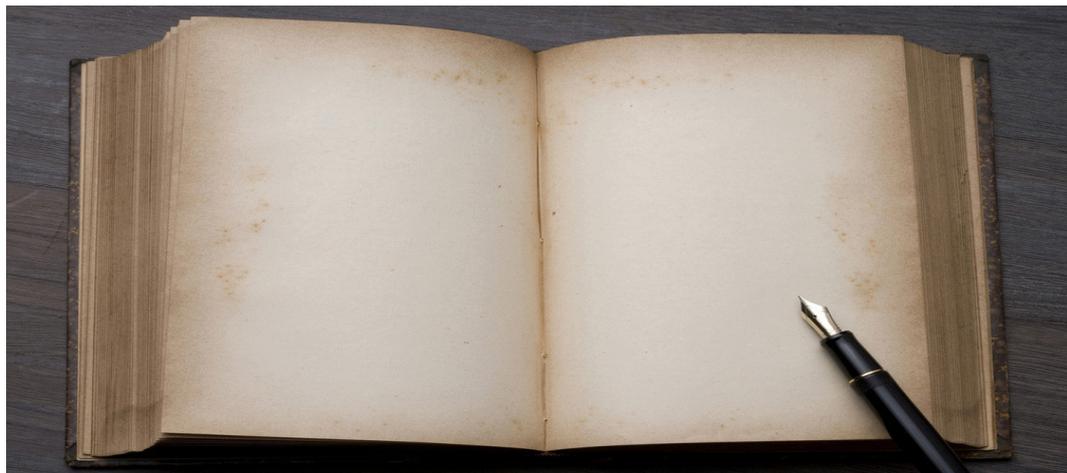
名认证、兴趣偏好等多个维度，构建客户的诚信画像。而前海征信借助平安集团在银行、保险、证券、基金、信托等泛金融领域的 8000 万实名制个人客户信息，以及大量的金融行为数据，构建相关个人信用评价模型。

其实，个人征信本身就是比拼数据处理能力和研究，如何在海量的数据里建立评判个人信用的模型，且被验证行之有效，是关键所在。谁家信用模型做的好，评分可信度高，就有可能躺在数据上赚钱。

总结一下，2015 年，“有钱任性”的互联网公司会继续跑马圈地，以支付为基础，以小额消费信贷和理财为依托，围绕衣食住行社交医疗教育等生活场景打造 O2O 金融生态圈；而传统商业银行也会加大转型力度，发挥自身在资金、人才和风控等优势，加快线下产品线上化部署，从客户角度优化产品流程改善体验，探索符合自身特点的互联网金融发展之路。

（ 行政管理部 何荷 摘自网络）





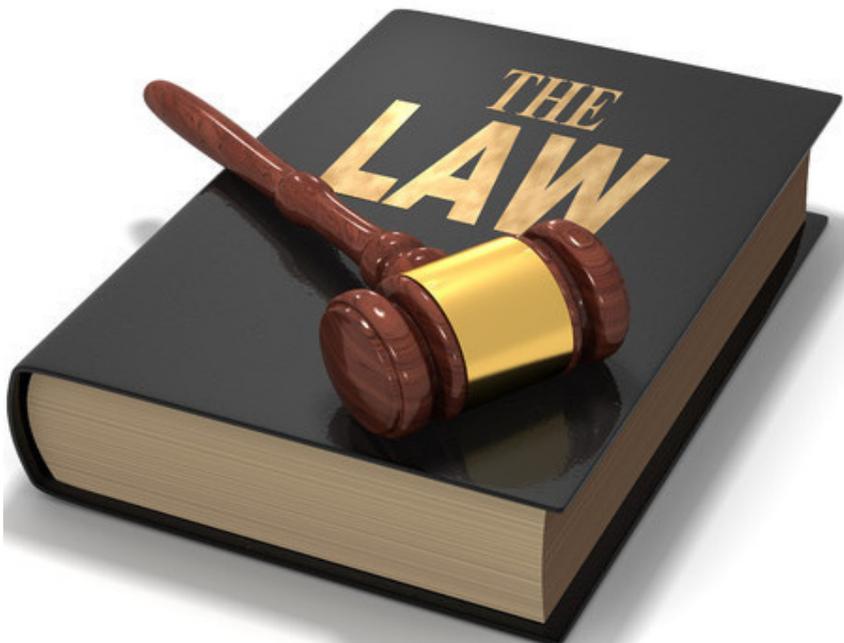
柜员日志 | 冻结存款风波

2015年*月*日，我所在的窗口来了两名某中级人民法院执法人员，他们递交了两人的工作证件和四份民事裁定书，要求对****有限责任公司在我行开立的账户进行查询冻结，并再次递交了“协助冻结存款通知书”，要求冻结存款1000万元。在对证件及相关手续核对并向坐班主任作了汇报后，启动查询交易，应执法人员的要求对账户余额进行了查询，该户仅有余额400多万元，法院要求立即冻结。冻结交易完成后打印出的冻结通知书上仅有228万元。法院对此提出了质疑。通过对该账户流水进行查询，有两笔各100万元已通过网银被转出。经对业务办理时间进行比对，核心系统打印的办理冻结时间为11:29:26秒，两笔大额转账在网银系统记录的转账时间为当日11:30:25秒和11:31:45秒。按此时间显示，该账户冻结后仍办理了转账业务。执法人员认为我行与客户联手私下转走账户资金，要我行追回转出资金，并对我行进行处罚。我自认为操作流程没有错误，也没有与客户私下沟通转走资金，但两者时间显示又无法说服法院人员。不得已将该问题向上级行进行了汇报，并经沟通省联社，找到了问题所在：核心系统时间与网上银行系统时间不一致，存在时间差，核心系统时间要快于网上银行系统时间，这就导致出现核心系统已经冻结

的存款在冻结后又被转出的假象。最终法院人员采信了我们的解释，圆满的解决了这场冻结存款风波。事件过后，我认真总结了办理业务的过程，认为以下方式有助于减少冻结、扣划的业务操作风险，分享给大家：1. 如执法人员只是出具查询手续，则存款无论是在查询事前还是事后被转走，均和我行无关。2. 如接到的是冻结和扣划手续，则在告知执法人员存款余额前一定要先对该账户进行口头挂失，然后在办理冻结扣划的登记、填写回执等手续，以免存款在这期间被支出导致我行承担责任。3. 执法人员在递交冻结和扣划手续时同时要求查询账户余额的，应先审查执法人员身份证件和相关手续是否合规，审查完后直接启动冻结或没收扣划交易，此两交易界面均有账户余额，我们在看到账户余额时先不要告诉执法人员，而是在冻结、扣划交易提交系统成功后在告诉执法人员存款余额，这样就能够避免账户余额冻结或扣划交易失败导致余额不准而与执法人员发生纠纷的问题。4. 执法人员送达冻结扣划手续后，柜员不能因要请示领导或找领导签字而导致冻结和扣划的时间拖延，导致存款在此期间被支取，而应两者同时进行，或先予以口头挂失后第一时间上报给主管批复后处理。

（来源：公主岭农合银行）

被执行人唯一住房， 如何强制执行？



当法院在执行过程中发现被执行人除唯一住房外无其他财产可供执行时，很难在实现法律文书内容生效、遵守民事诉讼法执行豁免规定和维护社会稳定和谐三者之间找到平衡点。最高人民法院《关于人民法院民事执行中查封、扣押、冻结财产的规定》（以下简称《规定》）第七条规定：“对于超过被执行人及其所扶养家属生活所必需的房屋和生活用品，人民法院根据申请执行人的申请，在保障被执行人及其所扶养家属最低生活标准所必需的居住房屋和普通生活必需品后，可予以执行。”这为唯一住房的执行提供了法定依据，但并没有明确限定“生活所必需居住房屋”的具体标准以及如何保障“最低生活标准的居住房屋”的操作模式，实践中做法不一。笔者对此略述己见。

一、被执行人住房超过生活所必需的认定

（一）被执行人住房超过生活所必需的认定标准

笔者认为，不能单纯以登记在被执行人名下的房屋数量为标准，应结合被执行人的居住情况、房屋面积、房屋价格等多种因素予以认定。

1. 被执行人享有其他固定的租赁房屋。实践中经常存在这样的情况，被执行人名下有一套住房，同时因从事生产经营又从第三人处租赁房屋，并且长期固定在租赁房屋内从事日常生产生活；或者被执行人在城镇购置了商品房，同时又在农村承包集体土地从事畜牧养殖或经济作物种植，为了生产便利和生活需要，在承包土地上修建房屋或临时建筑长期居住。《规定》第七条并未规定被执行人对住房享有所有权，因此笔者认为，只要被执行人享有稳定的居住权，即使该第二处住房并未登记在被执行人名下，也可以认定被执行人的住房已经超过了生活所必需的标准。

2. 被执行人共同居住的家庭成员名下有其他房产。尽管被执行人除唯一住房外无其他财产可供执行，但与被执行人共同居住的家庭成员名下有其他房产。如果被执行人长期居住在家庭成员名下的房屋，并将自己名下的房屋出租给第三人用于收益。笔者认为，由于被执行人具有相对稳定的其他住所，符合《规定》第七条规定的条件，因此此种情况下可以认定被执行人的住房已经超过了生活所必需的标准。

3. 被执行人的唯一住房面积过大。

对于被执行人的房屋面积明显超过生活所必需的认定标准，可以参照当地建设部门公布的上年度人均最低住房标准建筑面积，以及建设部发布的《城镇最低收入家庭廉租住房管理办法》规定的第三条第二款，“城镇最低收入家庭人均廉租住房保障面积标准原则上不超过当地人均住房面积的60%”的规定。

4. 被执行人的唯一住房价格过高。

考虑到我国各地经济发展不平衡的实际情况，对于认定被执行人住房是否超过生活所必需的另一标准就是价格判断原则，法院可以依照被执行人住房在当地的市场价格作为参考标准。因为在经济发达地区或者大城市，不同地段的房屋价格差异很大，当被执行人的唯一住房因所处的位置、地段、结构或用途等条件使其实际价值较大，评估变现后即使安置被执行人及其所抚养家属后仍有足额房产变价款实现债权，则法院可以认定被执行人的住房已经超过生活所必需的标准。

（二）被执行人住房超过生活所必需的认定程序

对于执行超过生活所必需的唯一住房时，法院必须持十分谨慎的态度。只有公平、公正、透明地进行认定，合理地保障被执行人的异议权、复议权，才会有较强的说服力和实践操作性。

1. 以申请执行人提出申请为前提。

目前对被执行人住房超过生活所必需的认定程序存在两种观点：第一种观点认为应由法院依职权启动认定程序，第二种观点认为应由申请人提出申请以启动认定程序。

笔者赞同第二种观点，主要有以下几方面的原因：第一，根据最高人民法院《关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉执行程序若干问题的解释》第一条的规定，申请执行人有向法院提供被执行人财产状况的法定义务。

第二，《规定》第七条规定，人民法院应当根据申请执行人的申请，才能对被执行人超过生活所必需的房屋予以

执行。第三，如果法院未经申请而是依职权予以执行的，在保障被执行人及其所抚养家属最低生活标准所必需的居住房屋时，很难得到申请执行人的配合和协助。

2. 由被执行人对执行行为提出异议。当法院收到申请执行人的申请书和材料后，应当严格按照上述四项标准，及时地对被执行人住房是否属于生活所必需进行审查。法院审查后认为被执行人的住房超过生活所必需的范围，根据申请执行人的申请，依法对该住房予以查封，但暂不采取拍卖、变卖或者抵债措施。被执行人可以依照民事诉讼法第二百二十三条的规定提出执行异议，并提供相应的材料和证据以证明该房屋属于生活所必需的。如果被执行人没有在规定期间提出异议申请的，应视为被执行人放弃了申请异议的权利。

3. 组成合议庭举行听证会。当被执行人对执行行为提出异议时，法院应当在十日内组成合议庭，通过举行听证会的形式进行审查，并通知申请执行人与被执行人参与听证会。如果被执行人的异议理由成立，法院裁定撤销或者改正。如果异议理由不成立，法院裁定驳回异议申请，依法对被执行人的房屋进行拍卖、变卖或者抵债。被执行人对驳回异议申请的裁定不服的，可以自裁定送达之日起十日内向上一级人民法院申请复议，但复议期间不停止执行。



二、对被执行人最低生活标准所必需居住房屋的保障

法院对被执行人超过生活所必需的唯一住房予以强制执行后，如何保障被执行人最低生活标准所必需居住房屋就成为关键。

笔者认为，建立“周转房”机制可作为应对和解决唯一住房执行问题的新途径。此处的“周转房”是指功能齐全、面积较小、能够满足一个家庭基本生活需要的廉价租赁房，租赁方能及时提供充足的房源。具体而言，“周转房”机制应包含以下几个方面的内容。

（一）由政府提供公租房、廉租房作为“周转房”

供房主体应当具有及时提供房源、随时订立租赁合同的资格，有人主张由申请执行人来寻找和确定供房主体。但是实践中申请执行人很少配合，对于申请执行人而言，自己非但没有实现法律文书所确定的权益，还得先行为对方当事人解决问题，这让申请执行人普遍难以接受。笔者认为最适合的供房主体为政府，由政府长期提供一定数量的公租房、廉租房作为“周转房”，而公租房、廉租房与商品房相比的最大特点就是价格低廉且稳定，不会出现因房租上涨而预留租金不足的情形。

（二）法院不作为租赁合同的当事人

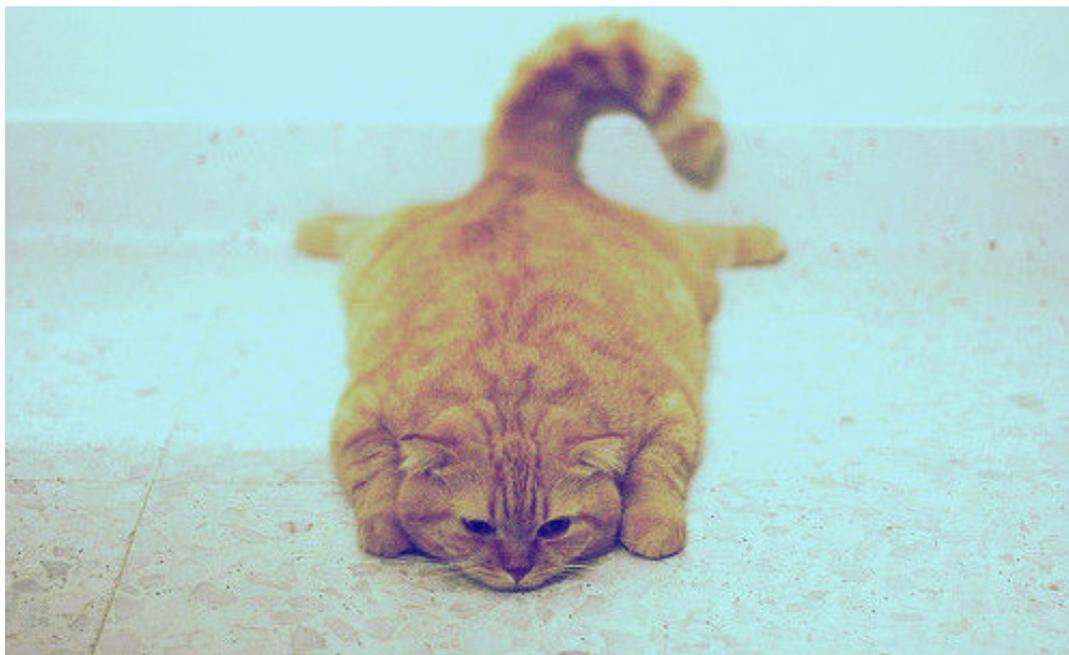
法院与政府签订的只是供房意向书，双方约定由政府长期提供一定数量的公租房、廉租房给法院，以作为“周转房”用于安置被执行人及其所扶养家属。当实际发生租赁关系时，并不由法院与政府签订房屋租赁合同，而是由政府和被执行人直接签订房屋租赁合同，被执行人可以根据自身的情况决定是否签订租赁合同。

（三）法院从房产变价款中先行扣除20年公租房、廉租房标准的租金

由法院从房产变价款中先行扣除2年公租房、廉租房的租金交给政府，预留18年公租房、廉租房的租金交给被执行人。当2年租赁期满后，被执行人不愿搬出“周转房”且仍符合公租房、廉租房条件的可申请续签合同，被执行人自愿搬出“周转房”的则自行安排住房。如果被执行人不愿居住公租房、廉租房，未与政府签订租赁合同的，法院可以参照公租房、廉租房的租金标准，从房产变价款中先行扣除20年的租金交给被执行人，由被执行人自行解决居住问题。

（文章来源：《人民法院报》）





7 个小方法 缓解压力

上了一天的班，当你拖着疲惫的身子回到家中，可利用有限的时间做有效的放松，每天只要利用短短的时间，就能提高隔天上班的工作效率呢！

下面就是下班后解除压力的七种方法：

(1) 泡个热水澡，水温约在 37℃~39℃左右，可有效地放松绷紧的肌肉与神经。

(2) 换上宽松的衣物，以棉质为主的家居服。女性也请脱掉内衣，建议穿上深色的家居服。

(3) 室内灯光以黄色为主。

(4) 晚餐时以清淡食物为主。

(5) 餐后可来点不含酒精、不含咖

啡因等刺激性物质的软性饮料。

(6) 睡前将腿抬高，或是在脚下垫个枕头。这样能有效缓解因为长时间的站立或坐姿所造成的下肢血液循环不良的肿胀。

(7) 睡前可以听一些古典音乐或是轻音乐。

小贴士

尽量在晚间 11 点最迟不超过 12 点上床入睡。如果你真的有很多公事来完成必须熬夜通宵时，建议不妨提早入睡，2 点以后再起床。因为 11 点到 2 点是人体经脉运行至肝、胆的时间，若这时没有得到适当的休息，时间久了，肝和胆的不健康就会表现在皮肤上，例如，出现粗糙、黑斑、青春痘、黑眼圈等问题。

(👁️ 鹤仔信用社 薛璐)

最爱蜂蜜柚子茶



春天到了，春寒又开始倒了，吃热的东西多了上火，吃少了又肚子凉飕飕，于是春燥了也成为了大家颇为烦恼的一个难题。

春季是茶叶新出的好时节，春季喝茶来养生也是很不错的决定哦！有茶具有条件的話，不妨自己用一些简单的食材来煮一壶茶，就着大好春光，体验一把书香茶韵的闲适吧！

今天向大家推荐的，是一款众所周知的润燥清火茶——**蜂蜜柚子茶**。

食材：柚子半个，蜂蜜 250 克，食盐、冰糖、水适量

做法：

1、将柚子的黄皮剥下，不要扔，切成约 2-3 厘米长的细丝，切得越细越好，将切好的柚子皮丝放入盐水中腌 1 小时；

2、将皮腌好后，将白皮剥下，剥出柚子肉撕成小块状备用；生活小常识

3、柚子皮腌好后，捞出放入清水中用中火煮 10 分钟，以脱去皮中苦味，煮好后捞出倒掉水；

4、将果肉和柚子皮放入干净的锅中，放入一碗清水和冰糖，用中火熬 1 个小时，熬至粘稠状、柚子皮金黄透亮即可，熬的时候应当注意常用勺子搅拌，以免粘锅；

5、待熬好放凉后，加入适当蜂蜜搅拌均匀即可做成蜂蜜柚子茶，可放入密封罐中放置于冰箱中保存，喝的时候用温水冲一冲即可饮用。

小常识

木对应肝，肝开窍于目，木资充盈才能眼睛明亮，如有情绪易激动、烦躁不宁、胸肋隐痛、视力急剧下降等症状时，就需要养肝了。

(🌿 三农事业部 罗曦蕴)



珍惜有事可做的日子

文 / 黄琳

下午刚刚准备关门时，突然背后传来一个熟悉的声音“小黄，下班了啊，你还是那么有活力啊！”我回头一看，原来是退休的王伯伯，当我上前热情与他打招呼时，突然发现他一年间竟变得有些苍老，问及他退休后的生活时，王伯伯一脸的怅然“自打不上班了，在家无所事事，生活也没有了灿烂，真留恋工作着的日子。”

王伯伯一番发自肺腑的话语，让我突然想到高尔基的一句名言“工作着是美丽的”达芬奇也说“勤劳一日，可得一夜安眠；勤劳一生，可得幸福长眠。”确实，工作中的忙碌本身是快乐的，虽然在工作中会遇到种种挫折和不满。让人难受、愤怒和悲哀。但是每当我们克服或者战胜这些不快时，得到却是更多的快乐。

不少人有这样的感觉。在紧张工作的一段时间，会感到身心疲倦，非常羡慕悠闲的生活，总希望有一段休假，让自己好好放松一下。可到了终于可以放松一些的时候，我们居然会怀念起玩命的工作、熬夜的学习的日子来，虽然辛苦，可是它是充实的，发光的，像是在燃烧自己一样，耐人寻味。当悠闲的能感到分分秒秒从指间流过时，我们会惶恐、害怕起来，这样

下去自己的明天会在哪里？

忙碌的生命才更有韧性，也才有更多快乐和健康。一般人认为，紧张、繁忙的工作会影响身体，传统的养生之道多强调休息和宁静。但生活如果过分松弛、散漫，也同样不利于身心健康、有这样一句名言“闲散犹如酸醋，会软化精神的钙质”一个人如果没有压力，松松垮垮，无所事事，就会在闲散中慢慢磨去锐意，钝化志趣，莫名的空虚、寂寞、孤独、忧愁就会不时袭来，自然不可能精神愉快，身体健康。

生活的经验也告诉我们，忙碌的工作可以排除人们孤独感和忧愁感，能增添生活情趣，给人带来充实和欢乐，保持人的良好情绪，不仅利于提高工作的效率，而且有益于身心健康。

在人生中尽情的忙碌吧！忙碌让你精神焕发，魅力无穷，让你潇洒自信，思维活跃，忙碌更能证明你能力，忙碌能让你感受到假期的舒服，工作的忙碌是魅力的，是幸福的。

临近过年了，社里也越来越忙了，我会带着饱满的精神去迎接忙碌的每一天。

（🌸 龙布信用社）

春雨润真情，新年“心”服务

文 / 赖淑雯

年关将至，街边开始摆起对联儿、年货摊儿，到处飘散着浓郁的年味儿。而在长沙信用社里面，大家却打起十二分精神。对于处在县城北部的长沙乡来讲，过年，不仅仅是个辞旧迎新的喜庆节日，更是增存款的关键时刻，由于安远北部地区外出务工人员多，抓好返乡人民工作，是将存款增上去的重中之重。必须有计划有组织地展开工作。

首先，破冰而出，将信用社推广出去。

让更多的客户更好的了解信用社，曾主任认为该把握住这次新建网点的时机宣传出去。2月伊始在长沙圩张贴海报，给新老客户群发宣传短信，让乡民们知道，长沙信用社为了能给乡民们提供优美便捷的金融环境建立了新的营业大厅。新设大堂经理提供业务咨询、引导填单等贴心服务，新增ATM机满足客户任何时段的存取款需求。存款利率更是远超同业一浮到顶，上浮20%。

其次，把严谨当做砖石，用诚信搭桥梁，为客户搭建起安全的壁垒。

随着春节的接近，诈骗事件屡有发生，曾主任要求，柜面服务人员无论多么繁忙的状态下，对于转账汇款业务，都得提十二分精神，特别面对大额资金流动，一定要向客户了解清楚情况，大堂经理更要与客户勤沟通，多巡视，从源头上杜绝违法犯罪的发生。

再次，将微笑化作清流滋润进每一位客户的心坎。

“微笑服务”是主任一再强调的服务态度，在信用社周边，分布着卫生院、政府、市集，文化层次不一的民众来往穿梭。对于业务的需求和理解各有不同。每逢赶集日，大量的老人前来领取政府补贴，他们有些视力不好，有些听力不行，操的一口濡软乡音千回百转，在沟通上存在一定障碍，有时急了，也会吊起嗓子吼起来。碰到客户态度过激时，柜台人员以及大堂经理，自身应该先摆正态度。

唐太宗李世民有言：“以铜为镜，可以正衣冠，以史为镜，可以知兴亡，以人为镜，可以明得失。”



客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。积极处理问题。把微笑服务精神落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。

最后，提高营销意识，挖掘优质客户，增强客户粘度。

优质客户永远是银行立于不败之地的重要保障。在留住原有客户的基础上，挖掘新的优质客户，是发展业务的重要手段。优质客户的信誉良好，能为银行带来源源不断的收益。在巨大的市场竞争下，银行职员应提升自身综合业务能力，做到能够识人、辨人、分人、引人，在初次接触客户的短的时间内判断是普通客户还是优质客户，客户需求点在哪，该怎样发展客户，导入产品，建立关系，增强粘度，最终让其成为信赖我社的长久客户。

柜面虽然只是银行的窗口，但小小窗口反映出的是银行的整体面貌和信誉。提高综合服务，让质与量齐飞，无形中提高存款客户转换银行的成本，才能很好地稳定自有存款客户，并吸引新的存款客户。

(长沙分社)

夜市银行暖人心

／文 陈娇

夜幕降临，华灯初上，安远农村信用社联社的各个业务窗口却依然井然有序的办理着各项业务。“真是想不到啊，这么晚了信用社居然还会营业，这次真是多亏了他们。”刚刚从农信社办理完业务的杜老伯开心的说道。原来，杜老伯明天要出趟远门需要取钱，却不会用自动取款机，走遍各个银行发现都关门了，最后来到农信社却惊喜的发现依然在营业，一问才知道原来这是农信社新推出的“夜市银行”。

“夜市银行”，是安远县农村信用社积极响应省联社“加快向具有鲜明地方特色的金融服务转变”要求而推出的便民服务举措之一。农信社“夜市银行”是我县唯一营业的金融机构，为我县上班一族、私人企业主等储户提供包括存取款、理财、挂失等多项金融服务。

对于附近美食城的各家餐馆的老板娘们来说，如今不必再赶在信用社下午5点钟关门前跑到柜台把当天的营业收入入账，自2月13日开始，安远县农村信用社营业部把营业时间延长至晚上8点，她们可以在店铺关门后再悠悠然地去到银行柜台存款。“我在美食城开了一家餐馆，过去我们需要赶在下午4点左右到银行去存钱，但现在我可以就在回家路上把这件事情给办了，他们延长营业时间给我们这些私营企业主带来了很大的便利。”业主小廖说。

很多上班族反映，有的业务不能在网上银行办理，而老板又不能因为员工的私事而准假。可是银行的上下班时间和他们一样，这给他们办理业务带来了

很大麻烦。“有一次也是我的银行卡不小心弄丢了，好不容易向老板请了假下午4点多就往银行跑。当赶到时刚好5点钟，只见银行的铁门正在徐徐关上。我与保安商量是否能晚几分钟下班，自己白天因上班没时间，现在是特地跑来补办银行卡的，可是保安跟我说里面的工作人员已经下班了，一切事务明天再来办理。现在可好了，下班之后依然可以办理。”正在补办银行卡的小余兴奋的说道。

与一般银行白天的繁忙不同，农信社“夜市银行”营业大厅内晚上依旧一片繁忙，“晚上7点后迎来了我们新的业务高峰，居民可以在吃完晚饭后利用散步时间过来办理业务。虽然目前“夜市银行”开业还不到20天，但已经吸引了很多居民过来办理业务。

推出“夜市银行”后，我们还拥有了更充多的机会向客户介绍我们信用社的各项理财项目，如：手机银行，网上银行，代扣电费，客户可以在柜台进行缴费业务，在我们的卡和存折上代扣水电费、电视费、电话费等所有生活类的费用，我们收拾资料后送到相关供水公司，不用排队交钱，实现了日常的结算。

以后我们还会根据客户的需求，灵活多变的推出更多的亲民便民产品与服务，从而建立银行与客户之间的新关联。

( 营业部)



工作不是单调的重复

／文 李解

工作从来都不是一个人的独角戏，用自己的真诚为客户服务，你会发现，工作这一舞台其实很精彩。

我的第一份工作，便是在孔田信用社担任大堂经理一职。因为之前在求职的时候听过别人对银行行业的描述：工作累，繁琐而且枯燥无味，因此，在担任大堂经理的时候面对大堂里茫茫多的客户，我也在怀疑自己能不能经得住枯燥繁琐的考验，在人潮的冲击中做好自己的本职工作。然而奇怪的是，一天过去了，两天过去了，一个星期过去了，那种枯燥乏味的感觉一点也没有出现在我的情绪里，于是我仔细回想了一下之前的工作，发现确实是只有帮客户填表，帮老人家签名之类的单调的几种工作而已，但不知为何却没有让我感到乏味呢，我也不知到该如何解释。

直到第二天，这个疑问才得到了解答。

“小李！过来帮这位婆婆签一下名！”“诶！来啦！”听到内综合柜员的呼唤后，我立马来到了婆婆的身边“婆婆，您不会写名字，就让我来帮您写吧！”“恩，小伙子你真是热心肠啊！”“没事，婆婆

您在这里按一个手印就可以了。”“感谢啊！小伙子好心肠啊，麻烦你了啊！”“没事，婆婆，您们老人家也不容易，把钱拿好别丢了。”当我嘴角里含着微笑离开的时候，我突然明白了，我突然明白为什么每天重复这些工作而不会敢带枯燥的原因了。正是因为我在为这位老人家着想的时候，在尽力帮助这位老人家的时候，这位老人家也在向我表达着谢意，正是受到了老人家温暖的、充满感谢的回应，才让我重燃激情的投入到下一个工作当中，我相信正是这种感觉才让我对这些看似单调的工作却乐此不疲的充满着兴趣和动力！

我相信不论是老人家，不论是大老板，不论是什么样的客户。只要我们站在客户的角度，想客户之所想，急客户之所急，让客户感受到我们的真诚，感受到我们在为他着想，才能得到客户的回应，才能让我们的工作不再是单调的重复，而是充满激情的新篇章！

（孔田信用社）



勇于挑战，行在路上

文 / 赖利彬

2014年12月31日是个难忘的日子，历经千辛万苦，我终于踏入了我梦寐以求的职场——安远县农村信用合作社联社龙布信用社，成为信合一员。

在此之前，我在职场里的迷茫，让我观望、无奈、失望，但是我从没有想过放弃，怀抱着扎根故乡的愿景，脚踏实地的努力，我参加了联社的招考，并幸运地走入了联社这样和谐而温暖的大家族。

时光飞逝，不知不觉入职已有一个月，虽然时间短暂，却让我感触颇深。通过在这里的学习，我不仅对行业知识有了更全面更深入的了解，同时也明确了岗位职责和工作方向。在这个大家庭，我感受同事的热情和真挚的友谊，也更加坚信联社是个团结友爱的大家庭。基于入职学习的收获给予我太多的思考，于是我想用自己简单粗鄙的文字记录下来。

渐入职业领域，轮换体验岗位

对于刚从校门踏出步入社会的我们来说，考虑问题往往比较片面，如今作为安远农村信用合作社联社的一员，必

须学会转变思维模式，与行业发展所需人才特点接轨，努力成为符合行业理念的理想员工。

在入职的这一个月里，我接受了大堂经理、柜员等各个岗位的交替体验，面对各类突发事件、“难缠疑问”，我学会了条分缕析、甄别主次的去解决问题要害，在纷繁芜杂的现象背后抓住了事物的本质。

凝聚团队精神，塑造坚强意志

每日“晨会”考验了我们的耐力与纪律性。凭心而言，因为过去晚睡晚起的亚健康生活状态，起初还难以适应这样的作息规律，但自从坚持参加这项活动，在无形中帮助我养成良好的饮食起居规律，让我每天能精力充沛、元气满满地走进联社，我深刻的懂得良好的工作状态和积极的工作热情是工作取得高效率的重要砝码。

传递人文关怀，共同提升进步

联社为我们尽一切可能提供了良好的工作、生活条件，充分倾注了行业对员工的人性化关怀，也体现了联社为提升员工满意度与幸福感所做的积极努力。

在这样富有人文气息的职场环境里，我们共同学习，共同成长，联社为我提供了各项工作体验，小至数硬币、分钞，大至下基层发放贷款，从中考验了我的耐心与细心，让我明白了工作中的合作的重要性，领导及同事的温馨提醒，是我避免出错的鞭策，在每分每秒里学会高效高质量完成好每一件事是我应该仔细忖度的问题。

“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。”初入联社，亟待思考的是如何尽快转换角色，以全新的思维模式、立足岗位实际，驾驭各项工作等问题。我明白联社优质服务打造的欣欣向荣都离不开前辈们的努力，作为行业的新人，我们必须承前继后，为实现行业愿景而不懈努力。具体而言，我将从如下几方面来做：

一是密切关注行业动态，找准个人提升方向。作为联社人，我会深入思考优质服务的重要作用，不断优化目标定位自己努力的出发点，同时清醒地认识自己的不足，积极提升自己的职业技能。我认为良好的职业理念能赢得客户的认同感，

二是结合自身岗位特色，明确工作重要特点。由于个人专业和岗位有很大的契合度，发挥自己的专长显得特别重要，因此我将格外重视会计基础知识。在工作之余，通过认真浏览行业局域网、着重关注行业话题、及时更新个人陈旧职业理念等方式来增强自己对行业的洞察力，同时，我要注重积累各项基础业务操作技能，熟练灵活运用，做“勇于超越、追求卓越”的联社人。

三是继续保持良好心态，夯实职责落实基础。作为一名联社从业人员，良好的沟通能力与口才是个人发展的必备条件。我们每一天都会面对琐碎而繁复的事情，这就要求我要以迎难而上、沉着冷静的心态去面对，在这过程中尤为重要是努力提升沟通技巧，始终保持阳光心态，积极解决、善于沟通，为维护联社优质服务形象付出自己坚实的努

力。

四是加快改变自身劣势，开拓个人隐藏潜能。“选择自己和选择不成为自己”这个问题对于我来说是十分值得思考的问题，初入职场，总有些迷茫与懵懂。但我坚信以百折不挠、不畏艰难的毅力去坚守工作岗位，努力寻求个人发展的突破口，最终实现成为安远农村信用合作社联社的合格的一份子的愿景，尽自己最大的努力实现可能。

五是合理定位职业规划，逐步拓宽发展渠道。正确的职业规划是引领自我发展的必备条件，在未来的工作中，我会及时删除负能量，以最佳职业发展路径来引导自己，并且保持良好的心态，虚心学习，热衷进取，全方位、多角度的深入了解行业各个领域，实现自我认知的上水平。行业发展数十载，离不开所有人循序渐进的努力，我也将以信心满满的姿态，为成为一名合格的信合人而不断努力。

(龙布信用社)





一张纸巾的启示

文 / 何威

近日，在对客户进行贷后回访中，某客户的赞誉之词使我回味无穷。他说：“近几年，农村信用社不但办公环境好了，设施先进了，而且服务越来越好。有一次，我去信用社办理贷款手续，在我刚签上姓名摁上手印的那一瞬间，信贷员马上递过来一张纸巾，并提醒我擦擦手上的印泥。”客户的坦然，在信用社近几年服务不断提高的同时，也切实触发了对优质服务核心内涵的审视和领悟。

事实上，客户对服务的满意度很大程度上倾向于内心情感的愉悦，更多关注和在意的是服务者的一言一行。正可谓“服务细节折射水平，举手投足体现形象”。

站在服务水平的角度，拥有一流的场所、设施和先进的技术手段等固然不

可或缺，倘若把这些称之为服务中的“大硬件”，与之相对应，悦耳的声音、得体的举止、端庄的仪表乃至每一个眼神的情感传递等，则可称为服务中的“小细节”，而把这些“小细节”做到位、做扎实，更是日常服务工作中的重中之重。

优质服务重在细节，贵在践行。基于此，作为信合一员，我将牢固树立“客户至上”的思想，进一步强化优质服务重在细节的理念，使注重细节成为思维习惯和行为模式，做好客户维护、拓展市场份额、建设企业文化、塑造行业形象，为农村信用社服务迈上新台阶贡献我自己的一份绵薄之力。

（ 濂江信用社）

我和信用社的

文 / 陈晋



来到信用社这个大家庭已经三个月了，回想当初的一无所知，经常出错出丑的样子，心里总归有点不好意思。虽然现在对信用社的日常业务生活有了一定的了解，但还是有很多一知半解的地方，所以自己也会经常跟信用社的员工前辈们学习交流，大家也都很耐心的跟我讲解业务知识，想想还是很感激他们的。

刚进入信用社的时候，我幻想着能够做着“高大上”的工作，然后大展身手。但我很快就认识到信用社的工作和我之前想象的是不一样的。打号码印，帮客户填单，巡查机子，打扫卫生，每天都是这种单调的循环重复，我的心态开始有了起伏。李主任看出了我情绪的不稳定，当天他开导了我很久。我印象最深的一句话就是：“工作需要情感，但是不需要情绪”。

我将这句话琢磨了很久，终于意识到了如果每天所做工作对你没有丝毫快乐，没有一点满足感，对工作有喋喋不休地不满，牢骚满腹地抱怨，那会把所有事情做的一团糟，是失败的先兆，更不会使我们得到快乐。其实信用社的日常工作也能够学习到很多有用的东西，打号码印是为了熟悉柜面的日常业务，指引帮助客户填单，也能更好的和客户沟通，培养良好的交流习惯，提升服务技巧。巡查机子能够培养我们对工作的责任感，同时也能保证自助设备的安全运行。

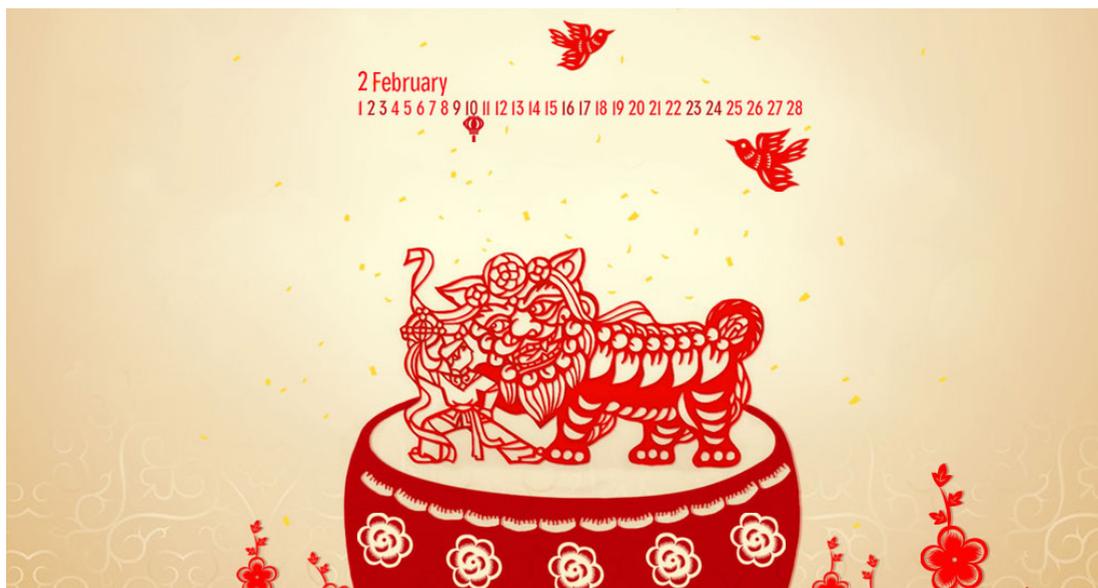
现在我已经开始接触柜面业务，由于直接面对客户，柜面在金融机构中又扮演着窗口角色，发挥着形象作用。具体来说银行柜面服务人员承担着大量具体业务的办理，我们直接与客户交往，态度的好坏、效率的高低，直接影响客户对银行整体形象的认可和评价。因此，银行柜面服务人员的服务质量的重要性就不言而喻。

“服务是银行的生命线”，这是对做好柜面客户服务工作的最好诠释。由于信用社是面向三农的金融机构，有时候经常会有一些文化程度不是很高的客户，对业务不是很熟悉，偶尔会堵在银行窗口吵闹，也有很多年龄较大的老前辈来领取低保，密码也不会按，耳朵也不是很灵，在哪里干着急，这时候总会响起我们耐心讲解的声音。“密码是6个1，您按完以后记得按确认”、“麻烦您在我打钩的地方签字，不要涂改”、“您下次可以去村里的便民服务点领取低保，不用走那么远赶来这里”这些都是我们每天服务的缩影。我们只要将服务客户放在心中首位，不放在嘴上；服务客户放在行动上，不停留在嘴上；改变理念在思想上，不嘴上说说，我们一定会赢得越来越多的客户的理解、信任和支持。

以后在信用社的路还长，还有很多需要学习的地方，工作中只有用心做事，才能学到更多，学到的任何技能和知识都可能成为自己未来的生存工具，工作是一个人生存的手段，是幸福人生的保障，没有工作生活会变得怎样？用心工作，过好每一天，干好每一件事，总有一天会有所收获，对自己没有坏处。我的工作，我的努力，我的付出，以及我的生活，我爱你们。

（孔田信用社）





喜迎新春 共筑和谐

文 / 赖晓琴

2015年春节迎新的号角早已吹响，三百山信用社全体社员斗志昂扬，整装待发，开动了我社第一季的“新春百福服务列车”。

柜台迎客 笑颜送礼

我社在春节期间增设老人窗口，开设VIP窗口，充分发挥大堂的引导、分流作用。全社员工参与到春节繁忙的工作中。

宽敞的营业厅内，已分不清圩日、闲日。每个窗口前排着长队，老少长幼者纷纷乘着年来办理各种业务。柜面工作人员迎来送往，但总不忘微笑着说一句：“感谢您的支持，要过年了，送幅对联祝福您。”面对老客户、忠诚客户，主任总会挽留，问候几声，关心关心家里柑橘生意。人多了，大堂经理赶紧递送着对联等春节礼品，一边拿着宣传手册为等候着的顾客宣传手机银行等产品的便捷之处。客户经理忙碌在电脑旁，柜台前柜员贺词祝福不断响起，电视屏幕放映着信合宣传片，熙熙攘攘的人群

中夹杂着顾客春节前欢乐的笑声。春节前奏如此美好。

穿街走访 传递金融信息

恰逢春节外出务工人员返乡，我社发动全体员工进行心贴心的走访行动，确保我社服务多层次、全覆盖。白天，客户经理及时悬挂宣传标语；张贴宣传海报；深入到村组村民家中，开展贷款需求、理财信息的调查和宣传。每逢圩日，在热闹的街市，你总能看到我社员工在人群中忙碌着。手拿宣传单，被群众围着解答问题。村民们纷纷接过宣传手册，饶有兴趣的听着。晚上，是内勤人员发挥的时候。将白天收集的信息进行整理，实打实的来到村民家中，积极挖掘潜在资源。走访行动，让办网银、手机银行、换IC芯片卡的客户比平时多了一倍。

春节中，人们欢庆着。作为信合人，我们却为自己能坚守岗位，为众多客户因为自己而享受到的舒适、快捷金融服务而自豪和欣慰。

( 三百山信用社)

早春（两首）

【其一】

文 / 梁师莲

暖风徐来几分醉，
山花烂漫一抹笑。
惊雷绵雨春意闹，
新桃旧符万象更。

 凤山分社)

【其二】

文 / 陈慧龙

雷鸣惊蛰蛙声叫，百花争艳满山香；
蓑衣水鞋荒野垦，锄头直挥撒种播；
顾家谋划篱笆立，园中青青类菜弥；
寒流直下阵阵来，布衣厚实安舒康。

 天心信用社)

家有老婆 & 家有熊孩子

【家有老婆】

1、“哥们，你这车咋地了？前擦后碰的。”
“啥也别说了，我有个老婆和车库……”

2、有天下班等公交，正好碰上一乞丐乞讨。

我把身上仅有的两块钱给了他一块。

乞丐：兄弟，结婚了吧。

我：恩

乞丐：同是天涯沦落人啊，我也是出来弄点私房钱。

3、家里的事都是我说的算，我说一老婆不敢说二，我说往东老婆不敢往西，敢有一点违逆，我上去就一巴掌，老婆天天跟我跪着说话，老婆还承诺过，只要我把家务做完，工资上交，就允许我吹5分钟牛。

不说了时间快到了……

【家有熊孩子】

1、儿子：“妈妈，我想赶快长大。”

妈妈：“你长大了就要离开家，妈妈会孤独的。”

儿子：“妈妈别伤心，等我有了孩子认你当干妈。”

2、上幼儿园的儿子剩饭，我教育他说：“农民伯伯辛辛苦苦种的粮食和蔬菜，你剩下来，对得起农民伯伯吗？”

结果他小手一挥说：“农民伯伯辛辛苦苦种的粮食和蔬菜，你为什么做的那么难吃！”

我现在反省中……

3、晚上吃饭告诉儿子，粮食是农民伯伯用汗水辛辛苦苦种出来的，我们要珍惜粮食，儿子把碗一放，说不吃了，这饭里都是汗……

4、朋友怀了二胎，儿子趴在她的肚子上问：妈妈，你生完这个妹妹以后，有空帮我生只小兔子吗？

5、爸爸问女儿：你长大了想给爸爸买什么啊？

女儿：我要给爸爸买栋别墅和跑车！

父亲很高兴，然后又问到：那要是你给爸爸买不了怎么办啊！

女儿很爽快的回答：那我就清明的时候烧给你喽！

有奖竞猜

★本期有奖问答:

国王想找出世界上最聪明的女人，筛选到最后一轮还剩三个女人。国王告诉她们，她们将会被蒙住眼睛，给她们每人戴上一顶帽子，帽子的颜色是红色或者白色。把蒙布去掉后，每个人将会看见其他两个人的帽子的颜色，但看不见自己的。如果看见另外两顶帽子有一顶或两顶都是红色的，请立刻举手。当你猜到自己的帽子颜色时，请将手放下，并解释。蒙布摘掉后，三个人都立刻举起了手。过了一会，其中一个女人把手放下了，说自己的帽子是红色的。

请问她是如何推理的？

(答对的前3名员工将获得一份精美礼品,同部门、网点限1名)

.....

★上期有奖竞猜答案及获奖名单:

一个人花8块钱买了一只鸡，9块钱卖掉了，然后他觉得不划算，花10块钱又买回来了，11块卖给另外一个人。问他赚了多少钱？答案：负2元，就是说亏了两元。

获奖者：镇岗信用社 欧阳春梅

奖品：邮册一本

