

ETC

“秒过” 高速收费站

ETC专用



丰收卡
带您走遍全国高速路

“E”路畅行

办理网点：
白沙支行营业部，地址：白沙路街道二灶潭路228号，联系电话：63826233
观城支行营业部，地址：观海卫镇福山村观福路口，联系电话：63617141

用心服务市民，慧筑和美生活



本期关注
Attention

宁波办事处主任徐国兴一行来我行调研

“管理会计平台”获浙江农信2015年产品和服务创新三等奖

我行发放首笔“蓝领通”小额贷款



唯愿成为更好的自己

文/附海支行 高亚祝

一棵树苗想成为一棵大树，不仅需要享受阳光，更需要战胜风雨，才能最终屹立于一方。愿成为更好的自己，不如向大树讨教一番，听听大树怎么说。

时间。沙粒付出一生化为珍珠，蝴蝶经过痛苦破茧起舞，彩虹聚集水气绽放美丽。任何成功都不是一朝一夕的事情，所有梦想也都不是一蹴而就的。它必定会经历生活中的大起大落，在时间的长河中沉淀，就像一棵大树一定是刻画着年轮，一圈一圈往外长。柜面工作，对于新员工来说，远比想象中的艰辛，业务知识、操作技能、和美服务，每一个细节都需要下足功夫，实践要比观赏更重要。

不动。大树说：“绝对没有一棵大树，第一年种在这里，第二年种在那里；想成为一棵大树，一定是千百年来，经风霜，历风雨，屹立不动。”我说，追逐梦想并非全靠才华，而是靠决心。过去经历的，现在发生的，未来成就的，这都是相辅相成的。做好临柜本职工作，不因“好阳光”好高骛远，更不以“坏天气”自卑自贱。

根基。身份核查要牢记；大额复核勿忘记；相互授权要询问；挂失业务切仔细；重要信息多留意；客户签字勿遗漏。每天进步一点点，先稳住自己，再稳住梦想。不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。工作亦是学习，贵在不断积累，一步一个脚印。新的业务知识，新的操作方法，只有不断学习，不断充实，才能成长自己。

向上。大树明白，要壮大必须向上长。一个人只有发展才有更大的成长空间，向下扎根，向上生长，稳于现状又不止于现状。向上不只是为第一，更重要的是向着目标，向着梦想一点点努力。勤学、勤问、勤做、勤思，紧跟社区银行转型发展的步伐不动摇。

向光。所有挫折都是成长，结了疤的脚尖会走得更稳。把目标细化，把眼光放远。或许会因客户偶尔的不理解和一不小心的差错而黯然伤神，但没有关系，天空还在，阳光亦在。无法改变事件的发生，那就改变角度，就像鸡蛋从外打破是食物，从内打破是生命一样。寻找阳光从不需要抱怨，积极迎接客户更不需要理由。

想成为一颗大树，或酸或甜，或咸或辣，请不要忘记我们最初的样子，不忘初心，唯愿成为更好的自己。

HEMEI COMMUNITY FINANCIAL

目录CONTENTS

全行动态 P1-3

宁波办事处主任徐国兴一行来我行调研

吴政董事长赴城南支行调研

“管理会计平台”获浙江农信2015年产品和服务创新三等奖

普惠金融 P4-13

我行发放首笔“蓝领通”小额贷款

我行上线“银医通”银医合作力促方便就医

海外代付业务实现“零”突破

企业文化 P14-19

我行举办2015年第一期中层干部培训班

行团委举办团干部培训

贴心关怀 九九重阳节

学习园地 P20-21

系统简介—合规风险管理系统

本刊设全行动态、党群专题，报刊文摘、学习园地、和美文荟等栏目。

全行动态主要宣传介绍全行包括基层支行具体工作和突出业绩。党群专题分设四个子栏目，深化普惠金融工程、深化企业文化工程、深化党群引领工程和先进典型，主要宣传深耕普惠金融，强化企业文化，引领党群活动的金融服务、产品信息和各项措施活动，以及介绍本行团队、个人先进典型事迹。报刊文摘主要刊载积极向上，富有内涵的转载性文章。学习园地主要刊载金融研究、意见交流和业务产品的学习介绍。和美文荟主要以散文、诗歌、小小说、随笔及书画、摄影作品反映员工业余生活。

读者对栏目设置有好的意见和建议，可致信编辑部，本刊将酌情采纳。



慈溪农村商业银行
CIXI RURAL COMMERCIAL BANK



和美社区金融
HEMEI COMMUNITY FINANCIAL

[总第133期] 2015年第11期

CIXI RURAL COMMERCIAL BANK

本期关注
Attention

宁波办事处主任徐国兴一行来我行调研

“管理会计平台”获浙江农信2015年产品和服务创新三等奖

我行发放首笔“蓝领通”小额贷款

2015年 第11期

总第133期

11月27日发行

内部刊物/注意保存

主编

沈雨风

副主编

杨伟杰

陈 弘

张 杰

执行编辑

柴立金

潘亚京

网 址: www.cixibank.com

地 址: 慈溪市浒山街道南城路25号

编辑热线: 0574-63025185

传 真: 0574-63810683

邮 编: 315300

投稿邮箱: cxxbank@163.com

印刷排版: 慈溪日报报业有



目录

CONTENTS

消费者权益保护 P22-23

“三严三好” 全心保障消费者权益

和美文荟 P24-26

和移动支付“神偷”说“拜拜”



宁波办事处主任徐国兴一行来我行调研

文/办公室

11月5日下午, 宁波办事处主任徐国兴一行来我行调研近期业务工作、明年业务工作思路情况。

在调研座谈会上, 徐国兴主任一行听取了我行吴政董事长关于慈溪经济金融形势、我行今年业务经营情况、明年总体工作思路等工作的汇报, 并重点就明年工作思路与参会人员作了交流。

会上, 徐国兴主任充分肯定了我行今年所取得的成绩, 尤其在当前严峻的外部经济形势下, 我行成绩的取得来之不易, 也为宁波农信的稳健发展作出了积极贡献。同时, 对于近期业务工作, 徐国兴主任强调要坚持“放与收并重”, 要持续加强实体经济支持力度, 积极拓展农户自然人小额信用贷款市场, 努力增加信贷有效投放; 要持续强化信贷风险防控, 做实一户一策, 努力减少发展包袱。对于明年工作, 徐国兴主任强调要推动精细化发展, 加大支农支小力度, 有效深化总部建设, 持续推进社区银行转型, 进一步推动我行稳健持续发展。

吴政董事长赴城南支行调研

文/城南支行 罗钟泽



10月21日，吴政董事长赴城南支行调研。

调研期间，通过座谈交流的形式，吴政董事长详细了解了城南支行各项业务发展情况、碰到的困难和亟待解决的问题，并就当前的经济金融形势、同业竞争、信贷有效需求等方面，与城南支行干部员工进行了探讨交流。

吴政董事长对城南支行的工作成绩表示肯定，同时，也提出了四点要求：一是要树立信心，以发展化解风险；二是要根据城区经济特点探索出一条社区银行转型建设之路；三是要加强团队建设，提高员工积极性，提升员工的全员营销意识；四是要加大存量贷款的排查力度，加强不良贷款处置。

应利广行长赴崇寿支行调研

文/崇寿支行 孙钟权

11月10日下午，应利广行长赴崇寿支行调研。

调研以座谈会的形式开展，应利广行长详细听取崇寿支行就信贷客户拓展、不良贷款化解、薪酬管理等三方面的工作汇报。并且，应利广行长在员工管理、业务发展、风险管控等方面与该支行干部员工进行探讨交流。

应利广行长充分肯定了崇寿支行的工作成绩，并提出了五点要求。一是要关心员工的思想、行为动态，及时疏导员工心理，帮助解决员工困难。二是要坚定信心，鼓励干部员工积极工作，攻坚克难。三是要拓展新客户群体，同时控制和化解不良贷款。四是要努力维护好信用环境，重点推广小额信用贷款，积极推进自然人信用贷款。五是要重视信贷合规操作、做到规范化，杜绝风险隐患。

“管理会计平台”获浙江农信2015年产品和服务创新三等奖

文/计划财务部 陈云

10月27日，浙江省农信联社召开浙江农信2015年产品与服务创新工作视频会议，回顾全省农信系统“十二五”创新工作，并表彰全省农信系统第三届产品和服务创新奖获奖单位。“管理会计平台”荣获三等奖，我行成为宁波农信唯一获此殊荣的单位。

浙江农信2015年产品与服务创新奖评选活动是基于浙江省农信联社各处室、各办事处、各行社主动申报，浙江省农信联社产品创新委员会经过分类整理、初步筛选、反复比较和民主投票，在175个参评项目中评选出28个奖项。

在视频会议上，应利广行长代表我行作典型交流发言，向全省农信系统分享交流“管理会计平台”的主要做法。目前，我行“管理会计平台”已实现客户分类分层管理、利率定价管理、机构与个人绩效评价、本量利测算分析、渠道效益评估、资本成本测算和数

据信息多维度检索等七大基本功能，能够有效推动完善客户营销机制、利率定价机制、绩效考核机制、渠道评估机制、资源配置机制、资产负债管理机制和全面预算管理机制等。

作为一个通用、客观、透明的精细化财务盈利分析基础平台，管理会计平台对农信机构提升精细化管理、提高经营发展效益具有积极的促进作用。



我行成为首批“宁波市管理会计应用试点单位”

文/计划财务部 陈云

近日，我行被宁波市财政局评定为首批“宁波市管理会计应用试点单位”，是宁波地区唯一一家获此殊荣的银行。

评定宁波市管理会计试点单位是宁波市财政局认真贯彻财政部《关于全面推进管理会计体系建设的指导意见》，落实楼继伟部长关于管理会计专题报告精神的重要工作举措。

我行以当选宁波市首批“管理会计应用试点单位”为契机，重点做好“结好对”，“组好队”工作。“结好对”即是我行通过与上海国家会计学院、宁波大学、宁波工程学院等高校的专家教授互动交流，建立我行与高校指导团队最合适的“一对一”结对机制。“组好队”即是会同结对的高校专家团队，组建单位管理会计实施小组，培养管理会计师资，提升我行管理会计的业务能力。



10月29日下午，慈溪市银行业协会结算管理专业委员会主任会议在我行召开，会议讨论并确定了全市银行业“十佳柜员”评选标准。

（结算管理部 华海青）



我行召开“蓝领通”及整村预授信业务推广工作会议

文/业务发展部

10月23日下午，“蓝领通”及整村预授信业务推广工作会议在行总部三楼会议室召开。各支行（营业部）副行长（副总经理）、行长助理（总经理助理）、分理处主任（负责人）、客户经理参加了会议。

会上，孙叶武副行长深刻剖析了全市金融机构2015年前三季度的存款、贷款、理财等业务发展情况，并就“蓝领通”、整村预授信、CIF二期系统、网格化管理等第四季度重点工作进行了业务培训，部署了相关的业务推广工作。

最后，孙叶武副行长强调，信贷人员要认真学习新业务知识，脚踏实地拓展业务，确保“蓝领通”、整村预授信业务顺利推进。

我行发放首笔“蓝领通”小额贷款

文/周巷支行 陈俊杰 业务发展部 马陈立

“设一点担保，也不用抵押，我的装修款这下有了。”11月6日，在周巷支行营业部，某公司职工许女士顺利以“蓝领通”小额贷款的形式贷得10万元。这是我行发放的首笔“蓝领通”小额贷款。

原来，在几天前，许女士在和周巷支行客户经理小戴交谈中透露出自己想装修房屋，但就是差点资金。这让小戴记在了心里。许女士是某公司的职工，也是工会会员，符合“蓝领通”小额贷款贷款条件。在“夜踏普惠路”的“预授信”走访过程中，小戴特意带上了“蓝领通”的资料，走进许女士家中，为许女士作了详细介绍。

许女士也是个精打细算的人，对比了同档次的贷款，发现“蓝领通”不止无需担保，贷款利率还比同档次优惠10%呢，可以省下不少钱，立马就动心办理了。

我行以标准化信贷产品对接工会会员的金融服务需求，与慈溪市总工会联合推出“蓝领通”小额贷款，面向慈溪市持有“5·1服务卡”的工会会员发放，用于其创业创新发展及生活消费支出。“蓝领通”小额贷款金额最高可达100万元，其中信用贷款最高30万元，同时给予贷款利率上的优惠，对于建档的困难职工贷款直接按人行基准利率执行。

我行参加2015年慈溪市金融服务节暨第二届投资理财节活动

文/业务发展部 潘建立



为支持实体经济、服务百姓理财。10月24日，我行积极参加2015年慈溪市金融服务节暨第二届投资理财节活动。开幕式当天，我行共向500余名咨询市民解答投资理财和融资相关问题，发放投资理财等宣传折页1200余份，落实专人帮助市民关注本行微信公众平台、门户网站等，拓展市民知晓投资理财和融资服务渠道。当天，新增关注微信号人数近300人。

2015年慈溪市金融服务节暨第二届投资理财节活动的开启，既是集中展示金融机构良好形象的重要窗口，也是金融行业实实在在服务经济、服务民生的有效载体，为实体经济转型升级增添新动力。而我行一直支持当地实体经济发展，不断解决担保难、

融资难等问题，并打造农村理财服务平台。至10月末，我为9587户发放30万元以下小额信用贷款7.98亿元，分别比年初增长161.37%、132.65%；累计发行理财产品281期，全部如约按期兑付，为市民创造财产性收入10140万元。

我行上线“银医通” 银医合作力促方便就医

文/科技管理部 业务发展部 天元支行

10月28日上午，随着慈溪市卫生局局长华家平在慈溪市周巷镇天元卫生院的自助缴费查询终端上按下“银联支付”按钮，我行首个“银医通”在慈溪市周巷镇天元卫生院正式上线运行。

2015年6月，为了充分利用银行卡的相关功能，解决广大群众就医时排队难问题，我行与周巷镇天元卫生院联合签订项目合作协议书，“银医通”项目进入实质推进阶段。“银医通”是我行首度与卫生系统合作，为解决广大患者“看病难，排队长”而推出的一项普惠工程。

我行将银行的信息系统与医院的信息系统(HIS)进行连接，依托医疗自助缴费一体机，整合了预充值、开户、挂号、诊疗费、划价取药、检验检查等全过程，在就诊环节中完成了实时付费处理，大大缩减了就诊付费次数和排队时间。同时，“银医通”实现了刷银行卡免手续费，在方便患者就医的同时，也进一步降低了医疗成本。

据悉，在试运行阶段，慈溪市周巷镇天元卫生院的5台医疗自助缴费一体机使用率高达60%以上，日均办理开卡、挂号、缴费

等业务300笔以上，高峰时更达到500笔。而该卫生院的收费窗口从原来的4个减少到当前的1个。并且，通过一体机申请办卡、挂号，整个过程不到30秒，大大提高了就医效率。



海外代付业务实现“零”突破

文/国际业务部 胡珏敏

“叮咚”，手机跳出一条微信提示，“客户已经收到钱啦，这次利率这么低，谢谢你们的海外代付业务，让我赚到啦！”

近日，国际业务部通过海外账户行进行直接融资付汇，为辖内某有限公司办理40余万美元的海外代付业务，实现了海外代付业务“零”的突破。

据悉，近期美元汇率波动频繁，波幅增大，对进口企业赎单付汇形成一定压力。而以人民币贷款资金进行购付汇的企业更是承担着利率和汇率双重资金成本的压力。

针对这一现象，国际业务部及时推出海外代付业务，通过银行自身在海外账户行的授信为客户融得低价外汇资金，大幅减少企业融资成本，同时延长企业购汇时点，以便其调整货物定价，规避汇率风险。

海外代付业务帮助企业在无境外银行开户的情况下，也可获

得低成本融资，进而合理安排资金运作；同时，该业务的开办，也标志着我行海外融资平台运用的成功试水，丰富了国际资金拆借渠道，开辟了产品应用新通道，巩固了外汇存款组织，可谓“一举多得”，全面实现“银企共赢”。



我行多维度丰富“丰收购”营销模式

文/电子银行部 张路翔 胡贞

我行致力于发展“丰收购”电商平台建设，不断招募优质特色产品商户的同时，持续深化营销模式，从单一的营销转向多维度营销。截至10月末，“丰收购”慈溪特色馆已入驻商户71家，上架商品700件，累计成交额达39.68万元。

优质品牌云集，采用内购会营销模式，推动客户购买力

一是我行引入优质名品商户，特别是有一定知名度的商户，如方太集团、恒康集团等。二是针对浙江农信客户，推出方太厨具内购会、读书郎书桌内购会等特别优惠营销活动，让利于客户，推动客户购买力，以此提升“丰收购”知名度。

单品销售发展，进行限时优惠模式，提升特色馆人气

一是不定期开展单品（爆款）优惠让利活动，比如“拖鞋3折款”、“买一送一”等活动。二是组织商户参加限时抢购活动，每周策划限时优惠款，通过轮换商品，提升慈溪特色馆人气。

多商户抱团合作，通过团购营销模式，促进商户发展

一是发动商户开展“周年庆”活动，以一家商户活动带动其他商户纷纷加入，将优惠活动。二是联合多家商户的产品进行抱团销售，推出“中秋团购会”，统一营销，促进商户共同发展，扩大“丰收购”的影响力。



“三分流”助ETC业务办理速度增8倍

文/白沙支行 华群飞 孙丹妮

随着高速公路的新建畅通，ETC业务逐渐进入慈溪市民的眼球。至10月末，我行助力2225位客户“秒过”高速公路，较9月新增2005位客户，增速891.11%。为满足日益高涨的ETC业务办理需求，白沙支行以“三分流”助力ETC业务高速办理。

“一次分流”更新叫号，精准专项服务。为了提升ETC业务办理速度，白沙支行对叫号机进行了设置，增设“ETC业务”选项，实现ETC签约优先。并且，在开设ETC办理专柜，从而帮助ETC业务签约客户精准对接。同时，该支行设置ETC业务办理时间表，为减少客户等待时间，为办理客户进行预登记，帮助目标客户签约“零等待”。

“二次分流”大堂指引，确保准确无误。在ETC业务办理环节，需要由签约客户填写相关申请单。白沙支行专为ETC业务办理客户配备专职大堂副理，由大堂副理指导客户填写申请单，实现“二次分流”。减少客户重复填写、涂改等错误填写情况，在确保所填信息准确无误的前提下，既节省了客户填单的时间，也缩短了

下一位ETC业务办理客户的等待时间，有效提高了ETC业务办理的效率。

“三次分流”绿色通道，缩短等待时间。ETC业务办理过程中，经柜面签约的客户还需要安装OBU，并进行测试。该支行为签约完成的客户开辟绿色通道，由专人帮助客户将OBU安装在客户车窗上，并进行感应测试，确保每一个安装完成的ETC都能使用。



谋对策、敢尝试，观城支行做好ETC业务

文/观城支行 郭路曲

观城支行作为两家ETC办理支行之一，在主动做好协调东部地区客户ETC业务办理工作的同时，积极做好业务营销工作。

“工欲善其事、必先利其器。”从行总部的重点培训，到白沙支行的实地学习，再到专家老师的手把手教学，以及办理过程中的亲身实践。观城支行一直将提升员工专业素养作为营销ETC业务的首要工作来抓，不断加深业务熟悉程度，加快业务办理效率，减少客户等待时间。并且利用每日晨会，通报ETC营销情况，评选营销执行，交流分享经验，打开营销局面。

“谋对策、出点子，炼经验，提不足。”观城支行员工集思广益，献计献策，突出重点，先后推广“ETC人工（预约）叫号”，“你等待、我营销”工作机制。该支行设置ETC预约登

记簿，合理安排单位时间内ETC的办理数量。对于客户“扎堆”办理的情况，该支行在加快办理的同时，告知客户大致的等待时间，并记录客户相关信息，让客户可以外出办事或合理安排自己的时间，并提前通知目前ETC的办理进度。考虑到ETC客户基本都是优质客户，在客户等待过程中，观城支行也绝不会错过营销的大好时机，根据客户喜好营销手机银行、理财产品、保管箱等业务，或是引导客户到图书区，适当放松心情。

全面撒网，重点挖掘。观城支行员工们通过QQ、微博、朋友圈，尤其是向有车一族的亲朋好友广泛宣传ETC业务。对于存量客户，观城支行进行了深度排摸，一方面从贷记卡用户中挖掘ETC潜在客户；另一方面从有车的客户入手，主动营销丰收贷记卡和ETC。

新版人民币发行

“三个专”顺利发行新版人民币

文/结算管理部 黄慧丽

“看，这是我刚从慈溪农村商业银行营业部拿到的新版人民币，新鲜出炉呢！”吴女士高兴地向同事展示刚兑换的新版人民币。11月12日，2015年版第五套人民币100元纸钞首日发行。我行作为服务地方的银行，顺利发行新版人民币，帮助社会公众兑换或取现新版人民币152.8万元。

一个方案，两手准备，专项定制

我行就新版人民币发行工作制定了专项方案，成立新版人民币领导小组，并在各基层支行成立相应工作小组，在做好新版人民币发行工作的同时，制定新版人民币发行应急处置方案，做好舆情跟踪，密切关注社会公众反响及新版人民币流通使用情况。

机具升级，人员配置，专属服务

一方面，我行积极落实CRS、点钞机、清分机等机具的升级工作，A类点钞机（柜面使用）432台，B类点钞机（金融服务联络站使用）305台，清分机12台，存取款一体机185台，在新版人民币发行前全部升级完成。另一方面，我行在新版人民币发行的各个环节配备专门人员，在技能培训、知识传授、桌面推演的基础上，落实专人负责新版人民币的领用和调拨。并且，配备专门人员应急排查CRS、点钞机、清分机可能出现的故障。

合理领款，即时分配，专门安排

当天，我行专门调配4个中心金库，及时向人民银行慈溪支行领款，并根据网点规模、客流量大小等特点，即时分配新版人民币行总部营业部100万元，各支行营业部60万元，合理调拨新版人民币，更好地服务社会公众。同时，为在最短时间内送达各营业网点，中心金库员工在加强保卫工作的同时，通过实时通讯，提前路线规划，进一步减少行驶、调拨时间。



(坎墩支行 戚雯雯 陈一女)



(三北支行 黄雯雯 黄红叶)



(崇寿支行 王玲琳)



(横河支行 罗澄)



(匡堰支行 孙虹英)



(范市支行 王栋欢)



(营业部 岑怡)



(附海支行 徐维维)



(白沙支行 孙丹妮)



(道林支行)



(城北支行)



(庵东支行 傅建威 俞红湾)



(胜山支行 徐旦)



(天元支行)



(桥头支行 周杰民)



(长河支行 蔡锦)

和美“互助贷”专业扶持农资互助会

文/新浦支行 岑宇 罗梅丹

近日，新浦支行第一笔和美“互助贷”成功发放。

因地区经营偏向，辖区内养殖户较多，新浦支行长久以来非常关注农户季节性经营状况，以及资金投放和使用情况。

慈溪市秋雨农资互助会的十余名会员，以养殖鱼、虾、鳖等内陆水产为主，且养殖经验十分丰富。每年一到秋冬交替时节，秋雨农资互助会的会员们需大量采购种苗和饲料，这就造成一定程度上的资金短缺。新浦支行以和美“互助贷”为敲门砖，积极联系该互助会会员，推介优惠利率、实惠政策的和美“互助贷”专项贷款。

当160万元的信贷资金发放到会员们的手中时，会员直竖起大拇指，为新浦支行的真诚服务点赞。会员们笑着说，“平时一到这个时候，总是因为资金问题发愁，今年的这笔钱可真是太及时了！”



周巷支行：“互助贷”解农资互助会资金问题

文/周巷支行 陈俊杰

近日，在周巷支行，某蔬菜专业合作社掌门人沈总签订了30万元的个人信用借款合同。与以往不同的是，该笔贷款以“互助贷”贷款产品形式发放，采用信用贷款方式，贷款利率更低。

说起“互助贷”，沈总感慨万千。早在2013年，有着十几年专业合作社经营经验的沈总就有成立农村资金互助会的想法。并在土地规模经营、促进农业提质增效、农民持股分红增收、拓展农业现代化发展空间等方面进行积极尝试，以提高农民自我管理、互助服务和持续发展的能力，为农民找出一条抱团经营、发家致富的财路来。在沈总的发动下，合作社坚持“农户+基地+销售”一条龙的经营模式，坚持以“实现生产标准化，经营品牌化”为目标，创立“安农”放心品牌，得到了消费者的信

赖，产品远销上海、广州、福建等地。

如今，专业合作社有蔬菜直采基地4650亩，年销售量达21000吨，销售额达2350万元，并且获得了“浙江省示范性农民专业合作社”、“浙江省百强合作社”、“宁波市菜篮子基地”等称号。沈总本人也成为当地响当当的名人，被喻为“农民企业家”。

企业上了规模，如何做大做强成了沈总下一个目标。在当地政府和我行的支持下，他作为发起人，成立了有10名会员组成的农村资金互助会。

“企业做大了，资金也成为最大的问题，而‘互助贷’就及时雨一般。”沈总这样说道。

范市支行自来水缴费“一卡通”获点赞

文/范市支行 余培灵 任旭照

近日，范市支行各营业网点自来水缴费“一卡通”业务开展得如火如荼。手持水费签约通知单，前来办理业务的村民络绎不绝。

此次自来水缴费“一卡通”业务是范市支行与慈溪市龙山镇自来水厂政银合作推出的项目，惠及龙山镇上万村民。自来水缴费“一卡通”业务的办理极为简便，只需一个账户，再签约定期扣划协议，就能无忧缴费了，同时，免费的短信还能帮助村民实时核对水费信息呢。

以前，常有村民为缴水费特意在家等候工作人员上门，而范市支行自来水缴费“一卡通”业务的开通对村民而言，省却了在家苦等，只要账户里有足够余额就不用担心欠费停水。如此，缴水费于村民而言，不再是“事

儿”了。对慈溪市龙山镇自来水厂而言，自来水缴费“一卡通”业务的开办，避免了挨家挨户上门收缴的烦琐和劳累，既节省了人力、物力等资源，也让收缴水费的效率“蹭蹭蹭”地往上涨。而且水费的定期扣缴以及水费发票的定期送达，确保了每期费用能够精准核对，从而进一步避免了曾经收缴水费过程中因现金缴纳而造成的收支不平的现象。

自来水缴费“一卡通”的成功实践进一步丰富了“一卡通”缴费种类，完善生活缴费项目，自此，范市支行的缴费“一卡通”已囊括水费、电费、数字电视费、电话费等各类基本生活缴费项目，解决了当地老百姓缴费繁的问题，提高了生活品质。



附海支行：“门外汉”的“最后一公里”

文/附海支行 张新尧 叶坚峰



刚走进附海镇南圆村金融服务联络站，就看到了老罗正被大家团团围住，“最近，慈溪农村商业银行有几款和美系列理财产品可以购买，大家可以尝试下。”原来老罗正和几位前来办理业务的村民分享着金融咨询信息。

老罗是南圆村的党总支副书记，凭借着始终如一的真诚待人，得到了村民们的信任。10年前已是我行金融服务联络员的他，常谦虚地称自己为“门外汉”，“我时常会关注金融资讯，可把实际工作与银行业务挂钩，这还真难倒我这个‘门外汉’了。”

自从当上了金融服务联络员，老罗本就忙碌的工作变得更加紧凑起来，“虽然是‘门外汉’，但作为村干部，我也有责任和义务为老百姓做一些贡献。”每个养老金发放日，老罗都会早早地打开“惠民通”，微笑着迎接每一位来办理业务的村民。中午常能看到他翻着折页纸熟悉业务。到了晚上，老罗也不闲着，会根据每户的实际情况，送上养老贷、丰收IC卡、丰收社保卡等业务知识。若碰到附海支行有金融下乡活动，他都会热心地把有针对性的村民召集起来，通过授课形式，让大家增长金融知识，了解金融业务。

“这里办业务不用排队，没有玻璃，不用签字，方便多了。而且老罗很为我们着想，我们也都信任他。”刚取完养老金的孙奶奶一谈起老罗就笑得合不拢嘴。

正是因为老罗的勤恳，让南圆村的老百姓得到了实惠，也使自己的工作得到了支持。有46名村民在他的帮助下成功在“养老贷”中获益，社保卡申领工作刚开始，南圆村在短短一周内就完成了96%申领表填表工作，得到了附海镇领导的褒奖。

“起步的时候业务不是非常精通，做起来觉得很难。后来慢慢发现，其实用‘心’就好了。比如‘养老贷’，刚开始很多村民抵触，是因为受传统思想的影响，耐心讲解后，大家的观念也就慢慢转变了，对我们村干部的信任度也不断攀升。”老罗动情地说道。

据悉，在慈溪，像老罗这样的“门外汉”还有很多，他们遍布慈溪，392个金融服务联络站，297个行政村，不断深化村镇金融服务，用心编制“基础金融不出村，金融服务不出镇”的普惠梦。

横河支行践行普惠金融工程，为梅农送上“种植经”

文/横河支行 罗超 罗澄

为满足农户需求，践行普惠金融工程，近日，横河支行组织开展杨梅修剪施肥技术培训，邀请了当地农业局高级农技师柴春燕为梅农送上“种植经”。来自彭桥村、梅园村的200余户梅农参加了培训。

在技术培训中，柴技师向梅农讲授了杨梅枝叶的修剪方法，适用于杨梅的农药和肥料的特点、制作方法及正确的使用技术，语言生动，内容实用，激发了大家的求知欲望，纷纷摘录笔记。期间，不断有梅农提问，柴老师都一一作了详细的解答。此次培训主要采取集中授课、现场讨论等方式，让梅农们掌握种植杨梅的科学方法，从而进一步将“慈溪杨梅”发扬光大。梅农孙师傅在课后感慨说：“自己从事杨梅几十年，总是凭感觉修剪、施肥，要不是听了这堂课，还真不知道其中的这些门道。”

近年来，我行坚持“八做”战略方针，依托庞大的机构网络，积极开展跨金融领域、多元化项目合作，搭建与农户的交流合作平台，贴近群众切身利益，让普惠金融工程，这驾“马车”奔腾万里。至目前，我行共开展葡萄、草莓等特色农业专业知识培训22场，累计3000多户农民参与并受益。



匡堰支行三举措稳步推进国际业务营销

文/匡堰支行 寇灿灿

今年来，匡堰支行三措并举，稳步推进国际业务营销。至10月末，匡堰支行共完成国际业务结算量8232.38万美元，其中自主汇款4945.42万美元、非自主汇款1715.76万美元、单证业务1571.20万美元，与去年同期相比增长了28.6%，率先完成了全年国际业务考核指标。

一、制定专项考核竞赛，激发客户经理的积极性

匡堰支行在第二季度伊始，推出国际业务专项考核竞赛，根据每位客户经理的实际情况制定考核指标，加大了奖励力度，激发了客户经理的营销积极性，在支行形成了你追我赶的氛围，全体客户经理均超额完成了既定的任务目标，使该支行的二季度国际业务量较去年同期增长45.20%，创造了单季度业务量的最高值。

二、深化业务产品，满足客户全方位的外汇需求

今年8月份开始的人民币持续升值，以及离岸市场价格的差价拉大，为出口企业带来了巨大的汇率优势。匡堰支行在分析了出口结汇企业的基本情况，针对性地开展了跨境结汇通业务营销，为企业争取到了最优惠的结汇汇率。在得到企业信任的同时，最大程度的挖掘了企业的外汇潜力。

三、重视国际业务结构调整，实现可持续发展

匡堰支行坚持以发展自主业务为主，非自主业务为辅的策略，重视国际业务结构的调整，积极引导客户经理重点营销自主业务。目前，该支行的国际业务结构中，自主汇款业务占比59.67%，单证业务占比19.26%，非自主汇款业务占比21.07%。在国际业务量的增长方面，主要以自主业务的增长为主动力，同时配合非自主业务的增长，形成了良好的外汇业务发展环境。



近日，城北支行上街摆摊，积极为社区居民提供各类金融知识问答。

（城北支行 黄卓尔 金铁）

景观支行三项举措做实社区惠民通

文/景观支行 龚晶波

“励阿姨，帮我取个500块，晚上有客人来，去买点菜。”“好嘞，这就给你取！”励阿姨笑着起身走到惠民通前，利索地操作起来。自2014年11月，景观支行在慈溪市古塘街道城北社区设置惠民通以来，这样的场景每天都在上演。至10月末，该惠民通交易量已逾9000笔。

景观支行在打造“美景社区”的同时，通过三项举措做实社区惠民通。

一是专业的培训。管理惠民通不仅仅只是存折补登、存取款，还包括转账、查询、改密等多种业务，景观支行对设备管理员进行了专业的培训，详细介绍了各个业务的特点、操作步骤，并一再现场示范，确保惠民通管理员能熟练操作。

二是积极的宣传。景观支行制作了

专门的惠民通宣传架，放置于营业网点及惠民通服务点。并且，通过金融知识宣传，进村、进社区，进农贸市场，积极向服务点附近的居民进行宣传。同时，设备管理员在社区活动时，向居民介绍惠民通的便捷性，让附近居民知道“惠民通”、了解“惠民通”。

三是贴心的服务。好的业绩离不开好的管理人员，管理城北社区惠民通的励阿姨，自3月份接管以来，不论是工作日还是节假日，每天下午都准时出现在城北社区，连今年老单位组织的旅游都自愿放弃，生怕让退休老人跑了空趟。平时在惠民通服务点，励阿姨还会备上瓜子、水果招待前来办理业务的社区居民。但惠民通的业务毕竟有限，如遇到不能办

理的业务，比如需要存定期，或支取金额超限，在老人不方便的情况下，励阿姨便自己骑车载着到就近营业网点办理。一来二往，周边居民便把惠民通当成了“自家的小银行”。



范市支行召开金融联络员座谈会

文/范市支行 任旭照

为了更好地服务“三农”，积极支持农村经济发展，11月5日下午，范市支行在兰屿农庄会议室召开金融联络员座谈会。龙山镇范市片11个村（居委）的干部及金融联络员，共70余人参加。

范市支行负责人重点回顾今年以来，该支行金融支持区域经济发展、普惠金融工程推进以及该支行存贷款规模、电子银行发展情况，特别是惠民通的推广和使用。接着，讲解了“整村授信”、ETC业务及大额存单等业务特点和优点。

会议最后，各参会人员就如何进一步做好金融联络员工作，发挥银行与村级之间的纽带作用，进行了热烈的讨论，同时也对该支行柜面服务、信贷支持、自助设备布局等方面提出了建议和意见。



又一家
自助银行
开业啦



地址：掌起支行环城东路（芙蓉饭店对面）

我行举办2015年第一期中层干部培训班

文/人力资源部

为进一步促进中层干部拓宽视野，提升金融分析能力、管理创新能力和风险控制能力，10月14日-16日，我行联合上海财经大学举办2015年第一期中层干部培训班。43名中层正职及以上干部参加。

在培训班的第一天，吴政董事长作了开训讲话，对全体学员提出了殷切的期望，要求树立终生学习的理念，养成用心学习的习惯，充分发挥理论联系实际的学风，将所学到的理论知识运用到实践工作中。

在培训期间，我行邀请了业内的专家，讲授银行金融互联网模式创新、银行表外业务创新与风险管理、决策思维与领导力等课程，具有很强的前瞻性和创新性。全体学员还参观了上海股权托管交易中心，了解其业务流程与

运作模式，熟练掌握股权交易方面的知识，开拓视野的同时，也对银行与上海股权托管交易中心的新式合作领域有了期许。



2015年第二期中层干部培训班在浙江农信学院顺利举行

文/人力资源部

10月25日-27日，我行在浙江农信学院举办2015年第二期中层干部培训班。共计41名中层干部参加了此次培训。

本次培训班安排了《互联网金融与商业银行业务创新》、《带人带心的领导艺术》、《风险合规管理与案件防范》等三门课程，邀请了业内资深专家授课，具有良好的专业性、前瞻性和创新性，为全体学员传递了三个业务与管理的理念。

一是要创新业务。在利率市场化、互联网金融的背景下，银行传统的存贷利差收益将受到较大影响，要以开放的态度迎接互联网金融的挑战，强化网络金融发展的内在脉

络运用，加强创新多形式网络金融产品的能力，创新商业模式，加快银行业务转型升级，从而进一步增强我行竞争力。

二是要防范风险。在复杂的经济金融形势下，在利率市场化进程进一步加快的挑战下，愈发突显防范风险的重要性。防范各类案件发生，是银行发展最坚实的基础。

三是要提高领导艺术。在我行的员工中，1980年以后出生的员工占比超过50%。“80后”员工有着自己鲜明的特点与不足。要进一步提升领导艺术，激发团队力量，发挥“80前”的稳健作用，激发“80后”的创新活力，



行团委举办团干部培训

文/行团委



10月17日，行团委举行了为期一天的团干部培训，旨在进一步统一思想，明确职责，理顺工作，形成合力，团结带领广大青年投身“和美社区银行”建设，积极推动我行共青团工作蓬勃发展。第一届行团委委员及各单位团支部委员参加培训，慈溪团市委书记李胜、副书记李丽以及本行党委委员、分管副行长沈雨风应邀出席培训。

上午培训在行总部6楼会议室举行，培训邀请宁波团市委青农部主任科员王欢授课。他详细地介绍了团的知识基础，讲解了团的作用及主要工作。行团委副书记就行团委工作进行全面介绍。下午培训移师鸣鹤古镇，与慈溪日报社、鸣鹤古镇管理部门共同开展“奔跑吧，鸣鹤”趣味定向运动。参训人员共分成8个小组，以完成不同任务为主线，凝聚团队活力。

培训前，慈溪团市委副书记李丽和副行长沈雨风分别作了讲话。李丽指出，团干部要结合单位中心工作开展各项工作，鼓励团干部在本职岗位建功立业。沈雨风要求团干部用理想信念引导自己，用科学知识武装自己，用和美文化激励自己，带领全行青年团员共筑和美梦，共创和美业。

我行举行会计主管能力提升培训

文/结算管理部 马丹

为进一步提升会计管理人员综合素质，提高会计风险防控能力，10月18-21日，我行在上海国家会计学院举行会计主管能力提升培训。委派会计主管、二级支行营业主管、会计核算中心主任、事后监督中心主任、结算管理部全体员工等30余人参加。

本次培训由上海交通大学、上海国家会计学院教授和资深银行培训专家从执行力提高与领导力突破、管理会计理论与实践、柜面风险防范、银行抱怨与投诉处理、阳光心态与情绪管理等方面进行深入浅出地讲解。

本次培训，授课内容实用性强，易于接受，且授课方式灵活，通过互动提高培训效果。会计管理人员通过此次培训，在理论与实务上得到了一定的提升。

小微贷款中心微贷技术培训班开班了

文/小微贷款中心 陈斌斌

11月7日，微贷技术培训班在小微贷款中心举办。小微贷款中心、城南支行、附海支行的信贷人员参加了培训。

本次培训的主讲人是来自台湾中小融辅（上海）有限公司的曾老师。课堂上，曾老师通过财务交叉检验、报表分析、客户开拓、客群分类等方面知识的讲解，不仅让小微贷款中心的营销客户经理温故而知新，查漏补缺，而且也让信贷人员近距离地了解了微贷技术在中心业务中的作用。

课间，城南支行、附海支行的信贷人员与小微贷款中心员工进行深入了解，对信贷业务的差异、互补情况进行了交流，并对信贷业务的拓展达成了统一的发展共识。



贴心关怀九九重阳节



10月21日，匡堰支行到孤寡老人的住所，为老人赠送水果和牛奶，帮助老人打扫房间，送去关心和祝福。
(匡堰支行 宓灿灿)



在重阳佳节来临之际，白沙支行青年员工参加市团委志愿者组织的关爱孤寡老人活动，为孤寡老人送去关心和祝福，给他们的晚年生活增添幸福光彩！
(白沙支行 杨鲁超 孙丹妮)



正值重阳节来临之际，虞波支行《高柜美丽》节目在虞波广场热情上演。
(虞波支行)



近日，由城南支行冠名的，浒山街道第一届“慈溪农商行杯”42式太极拳比赛拉开帷幕，共有14个社区代表队参加。
(城南支行)



国际业务部:重阳节“微孝圆梦”关怀困难老人

文/国际业务部 孙佳敏

“真是太感谢你们了，帮我实现我的愿望。”家住坎墩街道的空巢老人胡奶奶激动地说。

原来，胡奶奶的丈夫早亡，自己又体弱多病，长期患有糖尿病，希望能有一只新的电饭煲方便煮饭。于是，村委会将老人的这一心愿挂在了“微孝圆梦”公益助老活动中。国际业务部的员工在得知这一信息后，立即认领了老人的这一“微心愿”，恰逢重阳节这天，为老人送去了电饭煲、大米等生活用品，并与老人亲切交谈，带去温暖和关怀。



宗汉支行:与300位老人共过重阳节

文/宗汉支行 马翊民

在重阳节前夕，宗汉支行和美小分队成员前往宗汉街道高王村，与300多位老年人一同过节。

在活动现场，近30位老人同天庆生。该支行特地带去生日蛋糕和贺礼为老人们祝寿。同时，该支行还借此机会，宣传反假币知识，让农村老人们拥有了一个难忘的重阳节。



崇寿支行:延伸服务 心贴老人

文/崇寿支行 阮梁峰

家住相公殿的七旬老人王奶奶一直在崇寿支行相公殿分理处办理养老金支取业务。近日，王奶奶卧病在床，由其子女代理支取，可是子女不知道老人账户密码，将账户“锁死”了。

这下可急坏了王奶奶的子女。密码解挂需本人亲自办理，但王奶奶因病行动不便，不能到银行办理。崇寿支行和美小分队得知这一情况后，立即派出2名队员，前往王奶奶住所，为老人提供上门服务。



道林支行: 重阳节·敬孝行

文/道林支行 宋帅

九月初九，重阳节，道林支行前往道林镇养老院看望老年人，向他们送上节日的祝福。

在道林镇养老院，道林支行员工和老人们唠家常，打扫卫生，更有青年员工为老人们送上一首首脍炙人口的经典老歌，赢得了满堂喝彩。在包饺子的互动环节，上馅、捏角、卷花边，老奶奶们老手势一上，直看得青年员工们啧啧称奇。400个饺子，包含着该支行全体40位员工的十足孝心，寄托着深深的节日祝福。



我行员工代表宁波农信参加省农信联社运动会获佳绩

文/办公室

11月14日，浙江农信第二届职工运动会圆满落幕。宁波农信代表队取得了团体第六的好成绩。其中，我行派员参加宁波农信羽毛球、篮球、拔河运动员队伍，并获得了羽毛球团体第四名，篮球赛第四名，拔河第五名的成绩。另外，我行组织员工代表宁波农信参加健身广场舞比赛，最终获得第三名的佳绩。



11月10日，周巷支行和美小分队携带移动终端，上门为行动不便的老人办理开卡业务，该丰收借记卡用于老人领取高龄社保补贴。

（周巷支行 胡淑维）



近日，坎墩支行作为坎墩街道唯一一家参加“平安慈溪”宣传活动的金融机构，协助坎墩街道举行“平安慈溪”文艺汇演。

（坎墩支行 茹春丰 施耐雁）

白沙支行：和小牛带你游银行

文/白沙支行 孙丹妮



近日，白沙支行邀请家长和小朋友前来参加以“和小牛带你游银行”为主题的银行开放日活动。

银行开放日活动共分“了解和美”、“参与和美”、“体验和美”、“共享和美”四大部分，小朋友们在和小牛的带领下了解我行与和小牛的相关知识；参与情景演练，体验和美的精神风貌，学习如何点钞，如何识别假币以及如何爱护人民币，在互动问答的形式下对所学的金融知识得到了巩固。然后，小朋友们体验办理储蓄业务。当拿到一张张“存单”时，小脸蛋上都露出灿烂的微笑。最后的游戏分享环节，小朋友们更是乐在其中，你追我赶的气氛将活动推向了高潮。

陪同家长纷纷表示，“银行开放日活动不但让小朋友们学得多、玩得欢，我们大人也受益匪浅。”

城东支行党支部扎实开展红色教育活动

文/城东支行 夏丹

近日，城东支行党支部为强化自身建设，扎实开展党员红色教育活动。

城东支行党支部组织观看红色教育影片，集中学习习总书记讲话，并前往四明山开展户外素质拓展训练，进一步坚定全体党员的政治立场，提高党员本身的综合素质，从而增强团队凝聚力和战斗力，有力发挥党员的先锋模范作用。



系统简介—合规风险管理系统

文/科技管理部 梁军 莫开宇

合规风险管理系统着力为我行员工打造一个高效、协同的风险管理工作信息平台,贯彻落实银行全面风险管理机制,规范银行风险管理基本流程。该系统覆盖风险信息收集、风险识别与评估、风险应对、风险报告和风险管理持续优化等环节,并且,通过集成监控风险指标,实现及时报警,帮助银行更及时地发现和应对风险,从而降低风险、减少损失,全面提升风险管理能力和水平。

2015年8月,合规风险管理系统正式上线。该系统在原合规风险管理平台的基础上优化流程引擎,增加案防台账功能,并向全行员工开放。目前,该系统包含四个功能模块:作业流程指导手册、内部规章、监管法规、案防台账管理。

作业流程指导手册

此模块包括全行主要的经营管理、业务操作流程的相关介绍说明,每个流程都包括流程图、操作说明及岗位职责等“一图两表”。用户可以通过参阅“一图两表”,较直观地了解相关业务操作流程的重点、要点。具体的有业务流程、管理流程、支持保障流程、监督管理流程等四种类别的流程操作。

业务流程分为授信业务流程、会计业务流程、存款与柜面服务流程、中间业务流程、资金业务流程等五种子类别。

管理流程分为产品研发管理流程、计划财务管理流程、合规管理流程、风险管理流程等四种子类别。

支持保障流程分为综合保障管理流程、人力

资源管理流程、信息科技管理流程、安全保卫管理流程等四种子类别。

作业流程指导手册由有权限的人录入,经审核批准后,全行员工可查阅。

内部规章

此模块收集全行各类内部规章制度,类别分为综合管理、人力资源、计划财务、结算管理、科技管理、合规风险管理、信贷管理、业务发展、国际业务、审计、安全保卫等十一个方面;层级分行文、部函两类。内部规章由有权限的人录入,经审核批准后,全行员工可查阅。

监管法规

此模块收集适用于我行的各类金融法律法规、行业监管部门监管规定的文件。具体分为法律法规、银监规章、人行规章、省农信联社规章、综合法规等五个类别。监管法规由有权限的人录入,经审核批准后,全行员工可查阅。

案防台账

此模块主要包含四个延伸、四项制度、四项机制、其它案防台账等四方面的管理查询功能。其中,根据编辑与审批流程的不同,每个功能又分为行总部和支行两种操作菜单。案防台账由有权限的人录入,经审核批准后,有权限的员工可查阅。

合规风险管理系统的运用,有利于流程银行的建设,对于规范化本行的业务行为也有积极意义。在业务操作过程中,遇到法律规章、流程等方面问题时,可使用合规风险管理系统。

监管法规

监管法规系统界面截图。左侧为功能菜单，包括：合规内审管理平台、作业流程指导手册、内部规章、监管法规、案防台账、文件管理、文件下载、停止文件查询、系统功能管理。右侧为文件管理列表，包含：一级分类、二级分类、一级选择、二级选择、文号、标题、发文日期、一级分类、二级分类、发文机构、最近更新时间、操作。

案防台账

案防台账系统界面截图。左侧为功能菜单，包括：合规内审管理平台、作业流程指导手册、内部规章、监管法规、案防台账、文件管理、文件下载、停止文件查询、系统功能管理。右侧为案防台账列表，包含：一级分类、二级分类、项目编号、工作要点、开展时间、责任人、责任人、工作范围、进展跟踪、录入人、制度、资料、状态。

作业流程

作业流程系统界面截图。左侧为功能菜单，包括：合规内审管理平台、作业流程指导手册、内部规章、监管法规、案防台账、文件管理、文件下载、停止文件查询、系统功能管理。右侧为作业流程列表，包含：一级分类、二级分类、一级选择、二级选择、文号、标题、发文日期、一级分类、二级分类、发文机构、最近更新时间、操作。

内部规章

内部规章系统界面截图。左侧为功能菜单，包括：合规内审管理平台、作业流程指导手册、内部规章、监管法规、案防台账、文件管理、文件下载、停止文件查询、系统功能管理。右侧为内部规章列表，包含：一级分类、二级分类、一级选择、二级选择、文号、标题、发文日期、一级分类、二级分类、发文机构、最近更新时间、操作。

“三严三好” 全心保障消费者权益

文/合规风险管理部 王杰

当前，随着经济社会的迅速发展和公众权利意识的逐步提高，消费者权益保护日益成为社会和监管部门关注的课题。近年来，我行贯彻落实监管部门一系列要求，始终坚持“诚待客、严律己”的核心价值观，以客户权益和需求为导向，内优机制，外塑形象，多措并举，不断推动消费者权益保护工作深入开展。

一、“严”字当头，苦练内功，优化消保机制

打铁还需自身硬。只有强身健体，练好内功，才能从根本上、全局上持续稳步增强消费者权益保护能力。

（一）严明组织体系，强化管理体制

在总部层面，我行在2013年成立由行长任组长、分管人力资源的副行长任副组长，由相关业务部门负责人组成的消费者权益保护工作领导小组，组织和推动消费者权益保护工作。2014年以来，我行分管行长组织开展3·15消费者权益保护宣传周活动，三次专题发布消费者权益保护工作提示，牵头开展消费者权益保护调研和自评估，推动实施消费者权益保护培训等活动。

在分支机构层面，各单位均成立由负责人任组长、骨干人员为组员的消费者权益保护工作小组，负责组织开展本单位职责范围内的消费者权益保护工作。在辖内132个网点均配有相应的消保工作联系人员，进一步强化基层网点保护职责。

（二）严守制度底线，确保依法合规

我行牢牢扎紧制度的笼子，在业务管理制度中有机融入消费者权益保护内容，至目前各类有效规章制度共计480多项，覆盖了全行所有业务，各项制度分工明确，职责清晰。我行实施消费者权益保护制度，对机制运行作出基本规定，对全行各单位的消费者权益

保护职责作出详细约束，奠定消费者权益保护工作的基石；制定舆情管理办法，规范舆情监测与报送方式、时限及责任部门等，确保及时处置消保类舆情；持续健全突发事件应急预案体系，不断理顺报送处理渠道，加快客户纠纷处置效率。至目前全行共有17大类应急处置预案，涵盖信贷、会计、理财和国业等各个业务条线；实施员工累计积分奖罚管理办法，对包括侵害消费者权益的各类业务违规违章行为作出明确界定，并给予相应处罚，进一步加大消费者权益保护工作考核力度。

（三）严肃检查监督，全面查缺补漏

我行每年均开展内部控制审计，重点对消费者权益保护工作的组织制度、投诉、宣传交流等主要风险点进行全面审视，发现问题的，及时督促整改；专门开展声誉风险管理情况审计调查，对主管部门到基层人员进行全面评价，着重审查声誉风险管理组织体系、职责履行、舆情监测以及信息处置情况，有效助推声誉风险管理建设；每年两次专题开展消费者权益保护自评估，对机制和措施开展深入评价，实施全面体检，查找风险漏洞。

我行组建舆情监测队伍，应用专业监测系统，每日开展监测，按月发布监测报告，每年均针对舆情进行相关通报，分析主要风险点，提出下步工作举措；每年定期开展社会公众问卷调查，征集公众对我行的服务满意度和工作建议；常年聘请社会行风监督员，对我行服务进行明查暗访，提供意见建议，进一步提升服务水平。

二、“好”处惠民，提升服务，保障权益落实

我行近年来强化组织和人手，出台多项专门举措，开展形式多样的各种活动，向消费者让利优惠，全心提高服务质量，全力保障消费者权益落实。

（一）抓好投诉处理，妥善化解纠纷

我行高度重视投诉信访工作，在总部指定专门部门和专人受理投诉，在网点均配备大堂经理处理柜面纠纷，并设置客户免拨投诉电话，确保每笔投诉都能及时反映。我行对每笔投诉均通过查看监控录像、调查当事人及相关人员、调阅账目等途径进行认真核实，在规定的时限内反馈给投诉客户。至目前所有投诉均做到事事有回应、件件有着落。投诉处理后，我行主动了解消费者满意度情况，对确实存在问题的地方进行整改，并对相关人员按规定扣罚累计积分和合规绩效。对属于消费者误解的，耐心做好解释工作。

我行建立健全投诉处理台账，对投诉案件进行总结分析，每年度均在行内通报客户投诉处理情况，指出投诉反映的主要问题，明确下步工作要求。

（二）做好宣传教育，及时满足需求

近年来，我行相继组织开展了小微企业金融服务宣传月、普及金融知识万里行、金融知识普及月等活动，通过进村入企、网站微信等宣传方式，全面介绍各项金融知识及小微企业特色服务内容，持续提升公众金融知识水平，为此我行获得了宁波市金融知识进万家特色活动奖；每年均举办3·15消费者权益保护周活动，开展金融知识宣传咨询，通过金融知识大讲堂、户外宣传咨询台、厅堂金融消费咨询台等形式，接受金融消费者咨询，解答消费者咨询疑问，进一步提升消费者金融风险意识；开展专题理财活动，宣传投资理财知识，活动期间共向1100余名市民提供投资理财咨询，发放宣传折页1200余份；不定期针对特殊群体开办特色培训，六次派员为自主创业学员讲解金融知识，介绍

信贷政策，提供信贷服务；在辖内广设金融服务联络站和联络员，深入了解客户需求，大力宣传我行业务产品与服务，面对面传授金融风险防范技能。至目前，已聘请金融服务联络员781名，设立392家金融服务联络站，布设319家“微银行”，实现基础金融村村全覆盖。

（三）维护好客户主要权益，提高服务质量

在知情权方面，我行产品及服务收费向社会全面公开，设置专人对各类收费咨询进行解答，确保客户能及时了解我行所有业务产品及服务。截止目前，明确了50类免收服务费的情形，15类优惠服务费的情形，累计免收USBKEY工本费271万元，证书服务费240万元，个人网银手续费约50万元，企业网银手续费130万元，手机银行手续费70万元，同时各类贷款利率让利约3100万元。在隐私权方面，我行强化个人金融信息保护力度，对违反征信管理规定的，均给予严厉的经济和行政处罚；在公平交易权方面，加强合同管理，各类合同在签订前，均由法律部门进行审查，内容均合法合规，权利义务明确对等，切实保障消费者法律权益；在财产安全权方面，大力推广打防电信诈骗“五步法”，教育员工通过多种途径对客户加强提示，防堵电信诈骗案件，被评为“平安金融”创建优秀单位，一员工更是被评为中国银行业安全防范先进个人。

“酸甜苦辣”，营销的不仅仅是产品还有我们自己

文/范市支行 虞张楠

酸。最初的模样是青涩而不自知的别扭，僵硬而呆板地面对所有客户都傻傻问上一句，“师傅，还有什么需要办理的嘛？”客户从最初的不习惯也慢慢理解了我们的工作套路。那些经常来银行的老客户总是客气地对我们说“其它没有了，麻烦你了。”然而碰上初初相遇陌生的客户，质朴的脸上，茫然看着隔着玻璃窗嘴唇开开合合的我们。酸涩的领悟：今天，自己只是假装了营销。

甜。褪去当初的青涩，在对我行产品熟悉的基础上，有针对地挑选部分产品去营销给那些需要的客户。客户是外来务工人员，营销全国取钱免费转账免费；客户是流动资金量大的老板，营销网上银行既安全又方便，手续费比油钱省；客户是想买理财的妈妈，营销理财产品预期利率高、时间短；客户是生意人，营销手机银行跨行快汇，马上到账……当客户因为我行产品实用实惠再次来到我们的面前，我们欣慰自己与客户的互利共赢。甜蜜的感恩：和美，因你而美。

苦。努力，所以期待，虽然不是每一次营销都能成功，但每一次我们都会期待。每一次的拒绝，心中不免小小的失落，遇到出言否定，有些较重的话，那威力能直接让我们掉眼泪。我们希望有更多的方式，更多省

钱、省时的渠道换得每一个客户的舒心，也希望在这个过程中，有更多的理解。苦涩的回味：真心的推荐，可以拒绝但请不要伤害。

辣。“办一个业务那么久，我们还要去上班的！”“这个是新来的吧，手脚那么慢的！”相比一般业务，营销成功后的业务有时会显得耗时。当其它客户因为我们的营销而怨声载道时，我们最希望的就是我们会分身术。“我在你们这存了那么多钱，你们怎么什么礼物也不送的啊？”礼品也是营销产品的一种方式，只是带来的副作用有时有点大。一阿姨昨天来，今天来，明天还打算来，且非常有经验，今天在这个网点，明天换个地，对于如此支持我行工作的阿姨，“我们也是醉了”。辛辣的刺激：提升自我，我们誓将营销进行到底！

每日遇见的客户千奇百怪，每日遇见的自己也是脑洞大开。时间会洗去最初的青涩，所以从不用担心那个傻傻的自己。临摹尝试肯定会有人接受我们诚心的建议。赢，只需比其它人再多走一步。被拒绝又何妨，受质疑要提高，如若没有他们的鞭策，我们怎会知道自己竟然还可以变得更好。营销的不仅仅是产品，还有我们自己。

我是“和美”志愿者

文/崇寿支行 唐杨攀

有人说做志愿者神圣，自豪感油然而生；有人说志愿者默默奉献，个人价值得到体现；也有人说志愿者是爱的代言。的确，每个志愿者心里都有一份属于自己的骄傲。

我记得我的第一次志愿者经历发生在大学，那时候刚刚踏入大学的门槛，偶然的机会随着志愿者团队做过几次公益活动，那时候的感受没有现在强烈，只是力所能及，出自自己的真心。

而现在，我进入了慈溪农村商业银行，加入和美服务小分队，参与志愿服务活动。

对于我而言，志愿服务是奉献社会。我参与志愿工作，有机会为社会出力，尽一份公民责任和义务。闲余之时，参与一些有意义的工作和活动，既可扩大自己的生活圈子，更可亲身体验社会的人和事，加深对社会的认识，这对我的成长和提高是十分有益的。在参与志愿工作过程中，除了可以帮助人以外，更可培养自己的组织及领导能力，学习新知识、增强自信心，学会与人相处。

电影《志愿者》中有这样一句台词：“一个人的辈子有70年，如果把七十分之一的时间拿出来做一件有意义的事情，那

么人生将更加美好。”志愿者的身份得以延续是一种幸运和财富。如果有一份责任在我心中，我就不会放弃努力，依旧会因为自己是一名“和美”志愿者而感到光荣。



舞动青春

文/城南支行 胡天天

年少皆不惧，结伴涉昆仑！这次的健身广场舞比赛以一个喜人的成绩为我们的努力画上了一个圆满的句号。

十月将我们聚到了一起，对于初来乍到的我们来说，无论是舞蹈还是伙伴，一切都是生涩和陌生的。而在往后的日子里，我却看到了大家不一样的色彩，包容我们牢骚的“国民”姐姐；为我们买爱心早餐的莫哥；生怕把我们弄丢的两位小队长……排练的过程中，处处充满了关怀和温暖，仿佛又踏进了校园，受到了学长学姐的诸多照顾。

风浴烈焰，一飞千仞；龙历千年，方腾九霄。排练的过程也是困难重重，很多的动作是改了又改，站位也是变了又变，也有许多伙伴因为编排的缘故中途离开了。但万事皆如此，若惧风雨，何见彩虹。天分不够，汗水来补，在一次一次的错误中逐

渐找到了律动的感觉，也在一遍又一遍的排练下培养出了“只需一个眼神”的默契。视频记录下了我们点点滴滴的进步，伴随着时间的磨练，我们的动作开始变得到位，队形也逐渐变得整齐。这个过程很辛酸也很开心，流过汗水的时光，仿佛依稀还在昨天。

正如昙花一般，积蓄千年的力量，只为在最美的时刻绽放。我们也迎来了比赛之日，紧张和兴奋交错萦绕着我们。在舞台上，我们只剩下脑海中早已印下的动作以及展现风采的喜悦。当音乐收起时，才逐渐感受到了自己的心跳原来是如此的激烈。谢幕，退场，正如反反复复排练的那样。

散场在所难免，大家又回到了自己的工作岗位，而这仅仅只是开始！



和移动支付“神偷”说“拜拜”

文/宗汉支行 许梦霞

伴随着互联网和电子商务不断发展和普及,传统的金融支付模式逐渐被取代,相比较繁冗的传统支付方式,人们渐渐倾向于方便快捷的移动支付。生活节奏越来越快的今天,人们不愿意像以往一样,“一个手机走天下”是更多人愿意选择的生活方式,“移动支付”新时代已经悄然到来。

毫无疑问,移动支付相比较传统支付手段而言,有不少吸引人的亮点,但是其中存在的诸多安全隐患也让大家对其的大力推广和使用保有余地。起初对移动支付充满信心的人们,在见识了移动支付“神偷”的强大威力之后,也渐渐有了一丝丝担忧。那么,要如何提高移动支付的安全性,才能让我们和移动支付“神偷”说“拜拜”呢?

第一, 诈骗电话和短信, 细琢磨。现在, 短信和电话诈骗花样繁多, 即使是银行的号码也可能是诈骗分子使用改号软件发送的。诈骗分子除了通过诈骗骚扰电话诱导手机用户进行银行转账之外, 主要还是通过发送带钓鱼网址的诈骗短信, 这些恶意钓鱼网址往往会诱导用户登录恶意诈骗网址等, 引导用户进行购物支付。面对这些陷阱, 大家一定要多留个心眼。

第二, 免费WIFI, 勿即连。现在有好多少低头族, 到哪里都喜欢找WIFI, 连上了免费WIFI就像拣着了大便宜, 殊不知

这其中隐藏着很大的危机。其实, 有些和商城名字相似的WIFI, 是黑客搭建的, 就是为了盗取用户的密码。所以, 连接免费WIFI的时候, 尽量避免使用支付宝、网上银行等支付应用。

第三, 二维码, 别乱扫。二维码是一种获取信息的方式, 只要扫一扫, 不费吹灰之力就能获取相应信息, 确实简单易行。如今各种二维码充斥了我们的生活, 你或许不会想到, 这其中也会隐藏着恶意软件, 也已经有人因为乱扫二维码而被盗了支付宝密码。因此, 面对扑面而来的二维码, 切记谨慎扫一扫。

第四, 换号码, 要解绑。现在的手机APP种类多, 丰富我们生活的同时也给我们带来了不少便利。往往应用登录需要注册账号, 很多人就用手机号码进行注册方便记忆。但是在更换手机号码的时候, 一定要记得把手机号码与应用程序解绑, 特别是微信, 支付宝等一些贴近生活的APP。如果不解绑很容易被其他人冒用而进行一些恶意诈骗。

由此看出, 即使移动支付存在缺陷和不足, 只要我们多留个心眼, 有意识地去防范风险, 也能帮助移动支付穿上防护装, 不让“神偷”有机可乘。



横河镇子陵村

——金融服务联络站剪影之四十五

文/横河支行 陈建生

子陵村位于横河镇西端, 余慈交界地段。全村区域面积6.14平方公里, 农户1557户, 常住人口3754人, 主要以农业、工业为主。

全村有耕地2962亩, 以种植水稻为主, 辅以种植草莓、桃子、蔬菜、花卉等经济作物。山林面积3339亩, 以近山、低山种经济作物如杨梅、毛竹、茶叶为主。全村有个体工业家95家, 以生产加工零部件、建筑材料为主。

近年来, 子陵村先后被评为“先进党组织”、“慈溪市绿色农庄”、“慈溪市文明村”、“宁波市示范村”、“三级民主法治村”等荣誉称号。

农业与工业并行发展的模式, 使得子陵村群众对金融服务的需求和要求较高。子陵村加强与本行的合作, 加强信用村建设, 并布放“惠民通”, 共同推进普惠金融工程。



子陵村村支书 杨志苗

