

倾听百姓心声 打造亲民银行

——省信用联社菏泽办事处党委书记、主任张效节做客市长热线



☞ “百千万”富民工程:从“客户找银行”到“银行找客户”

主持人:您在介绍菏泽农信社基本情况时提到将以“百千万”富民工程为抓手,大力推动全市农业产业链发展。请您具体谈一下“百千万”富民工程的有关情况?

张效节:2010年,我们结合菏泽本地经济发展现状和信用社业务发展实际,开展了“百千万”富民工程,其主要内容就是按照“一年打基础、两年见成效、三年上水平”的发展思路,在全

市各县、区分别培育“100个文明信用示范村、发展1000名致富带头人、带动10000个农民专业户”,大力培育新型农民,重点扶持农民当家人和致富带头人,找准支撑农民增收致富的主导产业,积极组建农民专业合作社,发展特色产业,建立“一镇一业、一村一品、多村一品”的经济格局,最终实现先富带后富、共奔富裕路的发展目标。

可以说,“百千万”富民工程的推广实施,使信用社的经营理念发生了由“客户找银行”到“银行找客户”的转变。这也让农村信用社承担起了引导、组织、带动农民发家致富的作用。

下一步,各联社将把“百千万”富民工程作为信贷投放的重中之重,简化办贷手续,开辟绿色通道,推行阳光办贷,限时服务,对“百千万”富民工程范围内的客户可适

当提高其授信额度,并在利率上给予下浮10-30%的优惠;加强与职能部门合作,充分发挥农业局、畜牧局、工商局的技术、信息、市场等优势,择优筛选一批经济基础好的专业村和信誉好、守法好的致富带头人或专业户,作为“百千万”的培育目标,聘请农业部门专家和技术人员,对专业村、专业户进行分类指导,加快推进农业专业化、产业化进程。

☞ “三信”工程建设:“不托关系”、“不找熟人”也能贷款

主持人:客户参加信用等级评定获得贷款授信和不参加信用评定没有贷款授信有什么区别?

张效节:信用等级评定是我们为了提高客户的诚实守信意识,方便客户贷款,提高贷款质量采取的一项工作措施。信用社对评为信用户的农户、个体工商户和企业,

核定贷款额度,统一签发贷款证,贷款证上记录农户、个体工商户和企业的授信额度及贷款期限。

信用等级评定是办理贷款的第一步,对于没有取得信用等级的农户、个体工商户和企业,信用社暂时不予贷款支持。对于信用户则实行贷款优先、利率优惠的政

策予以支持。

下一步,我们将进一步督导各级信用社创新工作措施,扎实做好信用评定。各联社继续开展“示范点”建设,由点到面拓展,办事处进行明察暗访,加强督导;加快实施“全覆盖”,覆盖到每一个村,成熟一户,评定一户;与媒体合作,加强宣传,把“不

托关系、不找熟人”也能办贷款的观念,爆炸式地植入客户心中;推行公开承诺,动员社会力量进行监督,搞好集中评定授信;各联社将信用工程建设纳入对基层社的综合考评,信用工程建设上不去,信用社主任要下来。通过这些措施,切实让老百姓理解、认识、受益信用工程。

☞ 主动承担社会责任:“粮补也是存款,没有急用不必着急取”

主持人:“市长热线”曾接到一些农民朋友反映粮食补贴领取难的问题。请您介绍一下如何解决好这一问题?

张效节:作为菏泽人民自己的银行,代理发放粮食补贴是菏泽农信社主动承担的一项社会责任。多年来,菏泽农信社积极创造条件做好各项惠民补贴代理发放工作,替政府分忧解难,方便了群众,密切了社农关系,受到了政府的好评和农民朋友的欢迎。

但是,由于惠民补贴代理发放业务工作量非常大,每年发放户数359万户,发放金额8亿多元,且兑付时间集中,而我们的网点工作人员配备少,每到领取补贴的时候,网点领取补贴的客户非常多。再加上个别农户原来统计的基本信息不准确,错误较多,信用社对业务操作进行规范后,严格了补贴领取手续,一些客户不理解,导致前台柜面服务压力很大。

同时,由于我们宣传力度不够,农户缺乏用卡知识,

对银行卡还不了解,认为只有将现金拿到手,才表明惠农补贴实实在在拿到了,因此补贴一到,大多农户要从补贴存折上取出来,再原封不动地存入其他存折,这给信用社带来非常大的工作量和重复劳动,导致产生很多问题。

在此,我们请广大农民朋友了解,不论什么补贴只要是存入了你们的“一本通”存折,就是你们的存款,如果你家里没有急用,完全不必着急支取。任何单位和个人

无权无法动用、转移你们的存款,信用社将严格保证你们资金安全,这一点也请全市领取补贴的客户放心。

下一步,为更好地做好惠民补贴代理发放工作,我们已要求各联社排出兑付计划,按村兑付,减少排队领取补贴现象;加大宣传力度,举办用卡知识讲座,设置用卡模拟机,引导农户形成用卡习惯;设立专门的补贴资金发放窗口,增加临柜柜员数量,适当延长业务办理时间,力争尽早解决这一问题。

☞ 争创一流金融品牌:“让菏泽人民享受到大城市的金融服务”

主持人:从去年以来,我们感到现在信用的服务比原来有了明显改善。请问信用社都做了哪些工作?

张效节:当前,金融业的竞争主要体现在服务的竞争和金融产品的竞争。近年来,我们以“争创全市乃至全省一流服务品牌”为目标,把提升服务水平做为一项长期工程来抓,投巨资统一规划设计网点形象,优化网点布局,有计划、分步骤地对全市营业网点进行装修改造;专门

聘请上海专业咨询公司,从言谈举止、服装衣着、精神面貌,到服务流程、服务效率等方面,对全体一线临柜人员进行了集中规范和培训;设立举报投诉中心,向社会公开举报电话96006006,出台了规范化服务考核办法,对违反规范化服务规定的,按情节严重程度不同,一是重罚,二是解除劳动合同。

我们计划用三年时间,全部营业网点实现现金区、非现金区、客户休息等候区、

产品展示区、自助服务区等5个及以下的功能分区;配备大堂经理、理财师,配置自助设备、排队叫号机、客户满意度评价系统等;金融服务点辐射所有自然村、专业市场,布设POS机,农民自助服务终端、电话转账机;健全电子化服务网络,开办电话银行、手机银行,广泛发行信通卡。全市所有营业网点全部达到标识规范统一、功能分区合理、服务规范高效的基本标准,无论是硬件设施还是软

件方面,都达到省内一流水平。

现阶段,我们正在努力改善农村营业网点服务环境,增强服务功能,为农村客户提供热情、周到、贴心的金融服务。深入推进“信通卡覆盖工程”,广泛开展了“农民工银行卡营销突击月”和“刷卡有奖”等系列活动,全面加快ATM机、POS机自助服务终端布放,让菏泽人民在家门口就能享受到大城市的金融服务。

擦亮农信的窗口。
你用服务三农的情怀,
让人们在信用中收获了一份美感,
收获了一份感动。

百姓的银行百姓爱。
这一句简单的口语,
就让你走进了千家万户,
赢得了百姓的信赖。

——今年4月份,菏泽农信社被菏泽市人民政府授予“菏泽建市十周年经济建设突出贡献奖金奖”。正如以上颁奖辞所说,菏泽农信社已成为受百姓信赖的自家银行,也真实的反映出菏泽农信社在当地经济社会发展中举足轻重的地位和作用。

近日,省农村信用联社菏泽办事处党委书记、主任张效节带领部分科室负责人做客菏泽市长热线,“零距离”与群众进行电话沟通,倾听群众呼声,解决群众反映的问题,庄严承诺要把信用社真正办成客户满意、政府放心、社会认可的菏泽人民自己的银行。

声声连民意 件件有落实

►牡丹区邓先生反映:申请贷款问题。

处理情况:牡丹区联社高度重视,迅速与电话咨询人取得联系,安排牡丹信用社信贷专管员组织人员对借款人进行了回访。经调查,在每年的评级授信过程中,电话咨询人邓先生没有参与,也没有与信用社信贷专柜及客户经理接触过。同时,通过信贷与不良管理系统查询,邓先生有存量不良贷款,不符合贷款条件。

►牡丹区一群众反映:1958年入股的股金如何处理。

处理情况:经落实为牡丹区吕陵信用社老股金,客户持有两张老股金证,其中一张是1984年5月30日,金额5元。之前客户未到信用社任何网点咨询。信用社接到热线通知后,当日与客户取得了联系,于4月27日上午对信用社开出的股金按规定进行了支取,并计付了股金红利。

►巨野于先生反映:3月份领取贷款证,款项没有发放。

处理情况:经调查,咨询人于先生为巨野县田桥镇农民,在信用社办理了五户联保。经调查,发现其原因是贷款资料不全。次日,于先生办理了贷款,对办理结果表示满意。

在9:00-11:00两个小时的时间里,市长公开电话受理中心电话不断,短信频传,群众积极参与,张效节在线接听,回答了35个群众来电,对于能够现场解答的27个问题,进行了详细解答;对于现场不能解决的问题,在活动结束后当即安排专门机构、专门人员及时进行了落实。

最后,张效节与主持人交谈了参加本次“市长热线”的感受,针对听众反映的问题,他坦诚地说:“市长热线”是一种很好的形式,它搭建了群众与信用社之间的“桥梁”,既为群众排忧解难,表达诉求,参政议政提供了平台,也为信用社进一步了解群众需求、掌握信息拓宽了渠道,广大群众通过这一方式对信用社也有了更深刻的了解和认识。针对群众提出的问题,菏泽农信社将高度重视,专人负责,提高效率,及时落实,确保件件有回复,达到以点带面的效果。

(刘莉 武尚锋 整理)