



金融动态

## 江苏银行金湖支行 规范化服务提升核心竞争力

服务是银行业永恒的主题。为了适应金融环境的变化和竞争的加剧，江苏银行金湖支行将服务作为银行的一切活动之本，着力规范服务，提升核心竞争力。

提供质价相符的服务。严格执行《中国银监会关于整治银行业金融机构不规范经营的通知》规定，坚持服务收费质价相符的原则，不得对未给客户实质性服务、带来实质性收益、提升实质性效率的产品和服务收取费用。将总行统一制定和公布的收费价目表在所有网点的醒目位置以简单明了、方便易查的方式公布，并在办理收费业务时，明确告知客户服务项目和收费信息，充分尊重客户知情权和选择权。

提供公平有序的服务。遵循普惠性和公平性原则，对有同类需求的客户，只要满足条件，都应遵循“先申请、先办理”的流程。不得实施捆绑销售，强制或诱导客户购买与其所办业务无关的产品；不得额外附加其他不正当条件或要求客户支付非必须的额外费用；不得因客户能够帮助银行提高综合收益就赋予其优先办理权利；不得因客户不同意接受银行额外附加的不正当条件就人为延长业务办理时限。

提供公开透明的服务。要全面、准确地提供各种面向公众的金融服务信息，方便公众随时查询，相关事项变更后及时更新。配备可正常使用的视频播放设备，播放与银行业务有关的信息资讯，设置本外币存款利率、外汇牌价显示设施。向客户提供常办业务提示折页，内容包括所需证件、办理渠道和范围、是否代办等。设置固定的服务资讯、产品信息、宣传折页等摆放区域，为客户提供及时准确的资讯。

提供安全可靠的服务。强化营业大厅、自助服务区的安保工作，加强安保巡逻，改进安保技术，增强监控报警系统的有效性。确保 ATM 机等自助设备的正常运营和自助服务渠道的安全、畅通、可用，自助设备完好率达到 100%。

## 人行金湖支行 普及利率知识 维护百姓权益

为有效传导利率政策，普及金融知识，服务便利群众，日前，人行金湖支行重点对利率政策、利率市场化、利率工具和利率基础知识等进行宣传。

利率政策是我国货币政策的重要组成部分，也是货币政策实施的主要手段之一。中国人民银行根据货币政策实施的需要，适时的运用利率工具，对利率水平和利率结构进行调整，进而影响社会资金供求状况，实现货币政策的既定目标。利率市场化是指中央银行放松对利率的管制，将利率的决定权交给市场，根据各种市场因素（主要是资金供求关系），通过一定的定价机制自主地确定资金价格。

目前，中国人民银行采用的利率工具主要有：调整中央银行基准利率，调整金融机构法定存贷款利率，制定金融机构存贷款利率的浮动范围，制定相关政策对各类利率结构和档次进行调整等等。

定期储蓄存款在存期内遇有利率调整，仍按存入日公告的定期储蓄存款利率计付利息，不分段计息；活期储蓄存款在存期内遇有利率调整，按结息日公告的活期储蓄存款利率计付利息。全部支取活期储蓄存款，按清户日公告的活期储蓄存款利率计付息；单位活期存款按日计息，按季结息，计息期间遇利率调整分段计息，每季度末月的 20 日为结息日。定期存款恰逢法定假日到期时，储户可以在储蓄机构节假日前一天办理存款支取，利息按存入日利率和实际存款天数计算。

由于同一金融机构所有的存款、贷款业务选择同一的利息计算方法，如果存款“多付”利息，那么贷款也将“多收”利息，反之亦然。按照人民银行规定，金融机构对客户有告知计息规则的义务，因此，老百姓可以根据自身银行存款还是贷款，选择计息规则对自己最有利的金融机构办理业务。

## 建行金湖支行 绷紧消防安全这根弦

建行金湖支行在安全生产大检查期间，针对夏季高温和办公楼消防设施薄弱的特点，8月20日晚组织员工进行了消防演练。

演练假设办公楼二楼发生火情的处置，分两个阶段实施，第一阶段是组织客户和员工疏散，第二阶段是对假设火源进行扑救。通过近乎实战的演练和现场对消防器材的使用，使员工增强了消防安全意识，懂得了遇火情如何报警，如何疏散客户，熟悉了消防器材的使用以及如何扑救初期火灾，从而绷紧全体员工消防安全这根弦，保障支行各项工作的正常开展。



在国内经济结构持续调整、经济增长重心下移的背景下，我县经济运行中面临着产能过剩和产业转移的双重压力，工业开票销售、工业用电量等指标增速也呈现回落态势，工业企业面临严峻的生存考验。与工业企业有效信贷需求有所减弱相伴的是，我县融资性担保渠道收窄，部分银行扩大信贷投放的后劲显现不足，信贷风险与其他风险并存。面对上述情况

# 我县金融如何积极应对当前形势？

——访中国人民银行金湖县支行行长 张正邦



张正邦

全县各金融机构将借助“一主四辅”和新型工业化、城镇化建设之机，推动金融与相关主管部门开展重点工程、重大项目、支柱产业、特色产品等方面的对接，引导企业提振信心、扩大需求。明确要求、超前谋划、积极应对。

**进一步认清形势** 一是树立“融资+融智+融信”服务理念，加快创新小微企业合理需求融资方式。一方面要通过积极发展供应链融资新模式，依托核心企业，为其上下游小微企业提供相应的融资支持，另一方面打造“批量化营销、工厂化审批、标准化作业”的“小微信贷工厂”商业模式，积极为小微企业提供整套金融解决方案特色服务，将对小微企业的服务向全面金融服务及非金融特色服务延伸。二是全力关注全县的重点项目和今年固定资产投资新开工项目，对项目的金融需求进行重点落实。人民银行将积极与主管部门沟通，协同金融机构与金融聚焦转型升级活动相融合，努力促进经济与金融实时对接、有效对接。三是加大对先进制造业、战略性新兴产业、现代服务业、传统产业改造升级以及绿色环保等领域的信贷支持力度，培育新的产业增长点。四是适应利率市场化要求，不断提高自主定价能力，切实降低小微企业融资成本，进一步加大对小微企业的支持力度。近期我们正在筹办金融支持外向型经济服务活动，一批涉外小微企业将与银行开展面对面的洽谈对接。

**加快向上争取力度** 人行南京分行 1 号文件下发后，各金融机构上级行都制定了贯彻落实方案，各市级金融机构不同程度的争取了一定的资源倾斜，如信贷规模倾斜分配、优先资金配置、积极支持安全金融部门的产品创新和相关政策执行上的灵活变通等，县人行已为农商行争取到商业承兑汇票再贴现 1500 万

元并正在帮助其申请加入全国银行间同业拆借市场，为民泰村镇银行争取银行承兑汇票再贴现 2060 万元并申请获批支农再贷款 3000 万元，为法人机构申请 2.5 亿元的信贷规划与再贷款额度也正在操作之中。各行要积极主动加强与上级金融机构沟通，用好项目说理人，用诚意打动人，用锲而不舍的精神感动人，争取上级行在信贷权限特别是信贷规模、授信审批、项目准入及不良贷款容忍度等方面的政策倾斜，引导更多资源向我县集聚。

**加大金融生态环境建设** 在政府统一领导下，进一步加强金融监管和金融稳定协调机制建设，有效防范各类潜在风险，努力构筑起一道“监测、预警、评估、处置”风险的金融安全网，争取对各类风险早发现、早协调、早处置。对可能出现的问题，并按照“内紧外松”原则，防止社会负面效应被无限放大，对金融体系造成冲击。要强化社会主体诚信，建立金融生态优化长效机制，近期将重点加强金融生态（信用）镇、村创建的评审和滚动考查工作，以营造良好金融发展环境，进一步提高融资竞争力。

**加大金融工作目标任务的有效落实** 今年市对县考核指标中，存款确保新增 26 亿元，增幅 15%；贷款新增 21 亿元，增幅 17%，各商业银行要认真对照下达的目标，进一步细化分解，进一步加大营销力度，确保任务完成。人行也将按照相关要求，连贯通彻落实人行南京分行 1 号文件、向上争取、十百千活动开展、银行融资对接签约、重大事项报告等情况一起，加强跟踪监测和督查督办，以推动各项工作的有效落实，为全面促进全县经济又好又快发展再作新贡献。

(卢巧兰)

## 我与农商行

# 打造老百姓“身边的银行”

——金湖农商行便民服务三组镜头



**镜头一：**正值开学之际，家住戴楼镇永丰村的蒋先生打算给上大学的孩子银行卡里汇款 7000 元，按照转账交易费的 5% 来算，手续费需要 35 元。这时，金湖农商行戴楼镇支行的工作人员耐心的指导蒋先生免费开通了网上银行业务，使用农商行网上银行转账业务，一万元以下只收取 3 元，而且目前银行开展 8 折优惠活动，只扣除了 2.4 元，就安全即时到账了，蒋先生看着多出来的 32.6 元，开心地笑了。



**镜头二：**在金北镇刘庄便民店，村民刘广阳拿着刚刚取出来的 200 元钱，高兴的在店里面选购了毛巾、香皂等日用品，刘广阳说，以前存取钱，非常不方便，要坐车去镇上，花上几块钱路费不说，一来一回再加上排队起码耽误半天工，现在方便了，想拿钱来小店，想存钱还来小店，不管存折、卡都能用，不管面额大小都能存取，比起过去钱放在家中安全方便多了。

店老板刘广春也深有感触的表示，过去人们去镇上取钱，也就顺便带着在镇上买日用品回家，现在店里面添置这个设备，一来方便了农户们可以取涉农补贴、缴存新农保、转账消费、小额取现等业务，二来对小店的销售量也有了很大提高，很多村民直接用卡、存折直接消费，“金融服务到村头”活动真正是一项便民、惠民、利民的好举措。

**镜头三：**金北镇天诚商业董事长王仕俊刚看完手机，就风风火火安排工人发货。妻子诧异地问：“你都还没去银行查看款到账了没有，就安排发货？你可别上当受骗啊”。王仕俊乐呵呵地扬扬手中的手机，“骗不了，款已经到账了，咱以后啊再也不用一趟趟的跑银行查询款项了，这个手机啊就是咱们的‘移动银行’，任何交易记录一目了然，等待发货时间省了，发货量提升了。而且啊，上次咱们

订购的种鸽，给对方汇款，对方也是农商行的卡，点点手机按键连交易手续费都免了，还省了去银行路上携带现金不便的因素，现在啊我们的客户们都在使用这种更方便快捷的电子业务呢！”

近年来，金湖农商行致力于打造老百姓“身边的银行”、“家中的银行”，不断加大电子银行业务的支持和倾斜力度，通过增加投入，优化布局，已经为客户打造了集自助银行、个人网银、企业网银、手机银行、金融服务到村头等 8 项多元化服务于一体的全面系统性的电子银行服务体系，常规柜面办理的业务已经基本能在办公室里、家中，敲敲键盘就能轻松搞定。

为促使客户充分了解、认同电子银行产品，金湖农商行投入大量财力物力，改善硬件设施。充分发挥大堂经理队伍的引导作用，采用一对一、手把手的方式，帮助客户熟练掌握电子业务操作，及时解决客户在操作过程中出现的各种问题，最大限度地分流柜面业务压力，有效解决营业网点排队办理业务问题。为吸引和鼓励客户开办电子银行、更多地通过电子渠道办理业务，金湖农商行采取了下调手机银行转账汇款收费标准，对网银暂不收取年费、交易口令牌费等措施，以降低客户的交易成本。

数据显示，截止目前，金湖农商行在全县 180 个行政村布放了金融便民服务点 174 个，已开通电子银行客户达 3 万户，电子渠道办理业务占柜面业务的三分之一，交易额达 85 亿元。电子银行业务不仅改变了以传统柜面服务方式为主的经营模式，分流了大量的柜面业务和服务压力，还拓宽了传统业务与客户的接触面，也更加贴合了客户的体验和需求。客户足不出户，就能以最简便的方式实现全天候在线安全办理业务。

就在电子业务呈现出生机勃勃的发展趋势和巨大增长潜力的同时，提高信息化服务的质量和档次已经成为金湖农商行追逐的下一个目标。（杨苗苗）

## 理财产品

## 农商行 96008 电话预约贷款服务

为进一步拓宽信贷服务渠道，提升信贷服务效率，方便客户提出信贷申请，自 2013 年 8 月 1 日起，金湖农商行依托江苏省农村信用社 96008 服务平台开通贷款预约服务。今后客户如有信贷服务需求，即可通过电话拨打 96008，提出贷款申请。

**一、什么是贷款预约业务**  
客户通过拨打“96008”客服电话申请贷款，客服人员将客户的申请情况转发给营业网点，营业网点安排专人上门进行调查并将结果反馈给“96008”服务平台。

**二、贷款预约业务服务流程**  
客户拨打“96008”，提出贷款意向。客服人员受理客户申请，登记“贷款预约单”提交主管部门审核，审核通过后，营业网点派专人联系客户，受理登记，并向“96008”反馈办理进度。3 个工作日内，“96008”进行客户回访及满意度调查。如果客户不满意，主管部门跟踪处理直至客户满意。如果客户满意，贷款预约业务完成。

**三、贷款预约业务的优势**  
(一) 7×24 小时全天候服务。无论客户何时何地拨打“96008”申请贷款预约，都有专人接受申请。  
(二) 实行限时办结。凡是通过拨打“96008”申请贷款预约业务的客户，3 天内给予答复，最迟不超过 5 天。  
(三) 无需往返奔波。只需一个电话就能享受贷款咨询、贷前预约、流程督办、贷后回访等服务，贷款手续简化，真正实现贷款“随心贷”。  
(四) 及时回访效率高。通过“96008”回访客户，及时了解工作人员办事效率，积极听取客户提出的意见、建议并改进服务。

## 金融知识

## 什么是国库？

国库是国家金库的简称，是负责办理国家预算资金收纳、支出的机关，国家的一切预算收入必须全部缴入国库，任何单位不得截留、坐支或自行保管；国家的一切预算支出，由国库统一办理拨付。因此，国库是国家预算执行的重要组成部分。

**国库的简要历程**  
新中国成立以来，我国的国库业务一直由中国人民银行办理。国库体制经历了从代理到经理的发展转变。1950 年，中央人民政府政务院发布了《中央金库条例》，规定中央人民政府设中央总金库，各大行政区设中央区金库，各省（市）设中央分金库，各县（市）设中央支金库，各级金库均由人民银行代理，国家的一切财政收入全部缴入同级金库。1985 年，国务院颁布了《中华人民共和国国家金库条例》，确定由“中国人民银行具体经理国库”，将“代理”改为“经理”。1994 年颁布的《预算法》，明确中央国库业务由中国人民银行经理。1995 年颁布的《预算法实施条例》明确地方国库业务由中国人民银行分支机构经理。1995 年颁布和 2003 年修订的《中国人民银行法》，对经理国库的具体职责进行了细化，进一步确立了人民银行经理国库的法律地位。

由人民银行经理国库是党中央、国务院从我国国情出发，适应我国改革开放和社会主义市场经济建设的需要，是强化部门间监督制约、确保国库资金安全的重要举措，也是我国中央银行制度改革的一项重大成果，对国家预算的顺利执行、人民银行职能的有效行使和国库事业的发展都具有重要的现实意义和深远的历史意义。

**国库的主要权限**  
按照《中华人民共和国国家金库条例》的规定，国库的主要权限有六项：

- (1) 督促检查各经收处和收入机关所收之款是否按规定全部缴入国库，发现违规不缴的，应及时查处处理。
- (2) 国库对擅自变更各级财政之间收入划分范围、分成留解比例，以及随意调整库款账户之间存款余额的情况，有权拒绝执行。
- (3) 国库对不符合国家规定要求办理退库的情况有权拒绝办理。
- (4) 监督财政存款的开户和财政库款的支拨。
- (5) 国库对不符合规定的凭证，有权拒绝受理。
- (6) 国库对任何单位和个人强令办理违反规定的事项，有权拒绝执行，并及时向上级报告。