

“贴心服务年”活动在我行全面铺开

目标:环境更舒心、产品更贴心、体验更放心

本报讯(记者 黄惠)日前,我行制定“2012年网点服务提升方案”,推出了强化技能培训、加强服务监督、提高工作效率等十项网点服务民生工程,全面启动了“贴心服务年”活动。

完善渠道,现代化服务环境更舒心

为扩大服务渠道覆盖面,我行通过优化网点布局、增设自助设备等措施,大大提高硬件服务能力。目前全行共有营业网点 240 家、自助银行 30 间、ATM 机 300 台,并借助网上银行等现代服务手段,不断提高客户办理业务的便捷度,满足了城乡居民多样化金融需求。同时,通过全面实施网点转型工程,按照“以客户为中心”的原则对网点进行改造,服务设施完善、室内摆放规范、整体环境整洁舒适,改造后的网点逐渐成为当地一道亮丽的风景线。

创新业务,个性化服务产品更贴心

在抓好硬件服务设施建设的同时,我行也在业务创新方面下功夫,努力打造自身的特色金融服务。例如,创新小企业信贷审批机制,改“双人审批”为“单人审批”,使总行受理贷款审批时效缩短为 2-3 天,在信贷资料

完备的情况下,最快可在 1 天内完成贷款审批,极大提高服务效率。再如,不断完善自营理财产品研发机制,加大“锦绣钱程”和“稳步钱进”理财产品研发力度,逐步丰富自身理财产品线,满足了不同层次的客户理财需求。截至 9 月末,我行发行了 76 款理财产品(其中有两款代理产品),累计投资交易量 75.9 亿元。

强化管理,标准化服务体验更放心

我行高度重视服务质量管理工作,全面优化业务流程,实现网点运营提速。例如,打造“金桂服务”品牌活

动,通过回馈市民、全员素质大提升、客户满意度调查等措施,进一步提升服务质量;强化服务理念传导,通过晨会、创优评选等,让规范服务、优质服务理念内化于员工心中;强化技能培训,通过开展业务知识培训、劳动竞赛等,提高员工服务能力;加强精细管理,通过改进和优化业务受理流程,使网点运营效率和服务效率得到有效提升。

未来,我行将继续深化改革、锐意创新、改进服务,更好地服务全区经济发展和民生,使“南海人民自己的银行”这一品牌形象深入人心。

各路精英将汇聚总行 PK 业务技能

本报讯(记者 冯倩如)近日,总行下发通知,决定于今年 11 月 18 日举办我行成立以来的首届业务技能比赛,并明确了本次比赛的目的意义、项目内容,比赛规则和具体要求等。自比赛通知下发后,各支行对此高度重视,制定了严密的参赛训练方案,组织本单位相

关人员开展培训并从中选拔精英,争取取得优异的成绩。

业务技能比赛是我行一项历史悠久的传统竞技活动。作为我行挂牌开业后举办的首届业务技能比赛,本次比赛设置的项目有存贷款业务、南海中间及特色业务、支付业务、现金及重要空白

凭证业务、客户信息业务及公共基础业务六大项目。举办本次赛事,旨在为全行柜员提供一个交流经验、互相学习、良性竞争的平台,激发柜员学习柜台业务知识和熟悉业务操作的热情,鼓励柜员之间团结协作,相互配合,共同促进,主动完成任务,提高办事效率,缩短业务办理时间,减少网点排队现象,打造一支业务知识全、操作技能强、办事效率高、服务态度好的银行服务队伍,达到网点服务水平整体提升的目标。

据悉,本届业务技能比赛也是 2012 年“金桂服务”活动的重要内容之一,比赛规模之大、项目之多等为我行历年之最。

培训进行时

我行多项培训工作火而热

本报讯 近期,我行举办了多场专题培训,内容涉及业务技能、营销技巧、考前提高等方面。

业务技能篇

如何甄别境外人员证件真假与财务报表舞弊

10 月 27 日,我行举办了一期境外人员证件基本知识培训。培训中,主讲人采用图文并茂的方式,对港澳台居民证件的类型、证件的要素和特征、防伪标识、证件编码规律、新旧版证件的区别以及外国人护照、签证、出入境检验检疫印章等相关知识进行了详细讲解,并归纳了出入境证件的防伪技术,提出通过“望、闻、问、切”四个步骤的操作辨别证件真伪。通过本次培训,网点业务人员系统、全面、直观地学习

了境外人员出入境证件的相关知识,切实提高了甄别这类证件真伪的能力,防范了假证件开户的风险。

此外,我行还为信贷业务线人员进行了为期两天的财务分析与财务报表舞弊甄别专题培训。通过专业人士对借款企业财务报表的分析与假账诊断,增强了我行信贷线人员对财务报告的分析 and 甄别能力。

(总行 黄兆梅、朱雅丽)

营销技巧篇

营销知识知多 D

10 月 17 日,总行聘请国家二级茶艺师、中华茶艺讲师罗小姐对我行全体客户经理和客户主任进行了茶叶知识培训。培训课上,罗老师为学员们介绍了茶的基本分类、十大名茶的特征、泡茶的知识、茶叶的成分、茶叶的储存等等理论知识,同时现场为各位学员展示了多种类型的实物茶、泡茶的手势、泡茶的方法,让学员们通过视觉多方面多角度了解茶叶知识,提高了我行客户经理与客户主任在商务场合中的综合素质。

10 月 26 日,总行举办了全行外汇业务营销专题培训。期间,讲师用通俗易懂的语言结合生动的实例,对外汇基础知识、业务营销准备、业务营销技巧和相关注意事项等方面进行了详细阐释。本次讲座较为系统地解决了营销人员在外汇营销过程中遇到的问题,进一步提升全行外汇营销水平。

(总行 原丽珊、郑伟)

考前提高篇

协助参考人员做好考前准备

10 月 25 日,我行举办了一期信贷从业资格考前培训。本次培训从历年常见考题分析、答题要求、财务分析、“三个办法”指引、商业银行资本管理办法、巴塞尔新资本协议、利率市场化、省

联社近年下发的新制度、与信贷业务相关的法律法规及司法解释、小微企业的相关知识等八个方面进行针对性培训,使参考人员对考试的题型、考试方向等有较深入的了解。(总行 陈莉娜)

行内 快讯

我行开展反洗钱宣传活动

本报讯 11 月份,我行将在行内开展一系列反洗钱宣传活动。本次活动以“警惕网络洗钱陷阱,增强反洗钱意识”为主题,通过深入宣传反洗钱法律法规和宏观政策,结合洗钱案例重点提示网络洗钱风险等活动,全面普及反洗钱知识,提高社会公众的反洗钱意识。

我行组织开展案防知识考试

本报讯 10 月 18 日,我行采取闭卷形式组织全行特派会计员、各支行网点人员开展了 2012 年案防知识考试。通过此次考试,进一步加强了柜台业务的风险控制,强化柜员和授权人员的合规操作。

(总行 郭俊霆)

罗定联社考察团到进行交流学习

本报讯 11 月 2 日,罗定联社张建伟副主任等一行到我行进行交流学习。双方就制度建设、网点建设、礼仪服务培训等方面进行了交流。

我行派员参加中国现金与财资管理峰会

本报讯 11 月 1-2 日,我行派员参加财经中国举办的中国现金与财资管理峰会。会上,有关专家介绍了目前行业的发展态势,解读和分析了相关政策和机遇、转型升级与财资管理的联系等内容。

大沥支行有序开展 2012 年柜员等级考核工作

本报讯 近期,大沥支行有计划、分步骤推进该行 2012 年柜员等级考核工作。通过一年一度的柜员等级考评,使该行员工充分认识能力与薪酬福利的相关性与能者多得的分配原则,促进柜员主动提升综合业务能力。

(大沥 潘熹)

九江支行新营业办公大楼成功封顶

本报讯 9 月 28 日,九江支行为了在建的新营业办公大楼举行了简单而隆重的主体工程封顶仪式。据了解,自去年 11 月奠基以来,九江支行新办公大楼项目建设进展顺利,预计明年竣工并投入使用。

(九江 程惠明)

外汇知多 D

关注近期人民币即期汇率创新高

10 月 17 日,人民币兑美元汇率触及 6.2530,创中国自 1993 年底统一市场和官方汇率以来新高。较今年 9 月最后一个交易日的 6.2849,已超过近 320 个基点的升幅。

受即期汇率带动,中间价也一改此前小幅波动的走势,加速上涨。

缘何人民币汇率持续走强?有关专家表示,人民币大幅升值可能更多地应该从政治因素方面来解读。随着美国大选即将进入最后时刻,目前人民币汇率的走势尾随外盘,甚至日内即期汇率出现加速升值的信号,均不足为奇。另外,近期顺差进一步扩大,顺差所带来的美元兑人民币的兑换需求加大,从而带动了人民币的升值。但近期的这种人民币大幅升值不会持续很长时间,中长期来看,人民币升值空间有限,未来 1-2 年内,人民币汇率将进入一个稳定阶段。

(总行国际业务部供稿)



明确社区银行定位 推行普惠金融服务

——南海农商银行打造支农金融服务新模式

9 月 9 日,南海农商银行涉农贷款客户数为 2510 个,贷款余额 338.2 亿元,占全行贷款余额的比重达到 70.1%。

(一) 完善服务网络。持续加强网点建设和自助设备投放,拥有 240 家网点、30 间自助银行、300 多台 ATM 机和 3500 多台 POS 机具,并准备与社区服务中心合作建立 273 个便民金融服务点,实现村(社)基本金融服务全覆盖,有效满足城乡居民多样性、个性化金融服务需求。

(二) 疏通支付渠道。成功上线现代化支付系统、支票影像交换系统和广东省联社数据大集中系统,积极推广电话银行、网上银行,铺设农村支付结算“高速公路”,实现 7×24 小时全方位、不间断支付服务。

(三) 健全信用体系。积极推进农村经济主体信用档案电子化建设,搭建农户和农村中小企业信用信息共享平台,推进农村信用体系建设。截至目前,已建立农户电子信用档案 9394 个,占全区农户的 10.49%;创建农村中小企业电子信用档案 1466 个。

(四) 优化信贷结构,扩大农村金融服务覆盖面。南海农商银行主动调整信贷结构,腾出贷款规模和信贷资金,积极支持重点领域和薄弱环节,优化信贷资源配置效率,提高农村信贷需求的可得性和满足度。

(五) 改善农村特色产业信贷服务。围绕南海都市型现代农业和城乡经济一体化发展的需要,扩大涉农信贷业务领域,延伸农业产业链金融服务,切实提高农业综合生产能力、农产品安全保障能力和农村社会服务能力,实现支农信贷业务与农村经济社会良性互动。

2012

年 9 月末,南海农商银行涉农贷款客户数为 2510 个,贷款余额 338.2 亿元,占全行贷款余额的比重达到 70.1%。

(二) 改善农村小微企业信贷服务。成立小微企业专营中心,通过优化审批流程、强化风险控制、推进产品创新,打造“信通货”小微企业特色金融服务品牌,有效满足农村小微企业综合性、个性化信贷需求。截至 2012 年 9 月末,南海农商银行中小企业贷款余额达 347.2 亿元,占全行贷款余额的 71.9%;累计发放 500 万元(含)以下小微企业贷款 7686 笔,贷款金额 102 亿元。

(三) 改善农村社会民生信贷服务。为切实保障和改善民生,促进农业生产、改善农民生活,南海农商银行加大对“米袋子”和“菜篮子”等民生工程金融支持。针对各类涉农批发业务推出专业化产品 10 多款,累计向 204 家农村商户发放贷款 4.5 亿元,满足农产品批发商流动资金需求。

(四) 强化业务创新,提升农村金融服务竞争力。南海农商银行顺应农村市场竞争格局和农村金融服务需求变化,围绕富民惠农目标,积极推进“量体裁衣”式的金融产品和服务方式创新,提升农村金融服务质量和效率,提高自身的市场竞争力,巩固农村金融主力军地位。

(一) 推进业务产品创新。建立产品创新团队,“一地一策”开发信贷产品,针对“三农”市场和小微企业推出了 14 款通贷产品和 19 款个性化产品,形成了较为丰富的产品体系。例如,“宅基贷”业务,对拥有权属清晰自建宅基地的农户,给予保证方式的授信,有效盘活农村土地资源,拓宽“三农”信贷融资渠道。

(二) 推进担保方式创新。在有效防范信用风险的前提下,创新担保方式,采取应收账款质押、涉农企业联保和专项资金保证担保等多种担保新方式,推行“银行+农户+农户”、“银行+专业合作社+农户”、“银行+专业合作

南海农商银行高度重视信贷文化建设,坚持用先进的文化规范经营行为,凝聚干部队伍,提升竞争能力,构筑支农金融服务长效机制。

(一) 精心实施“阳光信贷”工程。探索建立“首问责任制”和“一次性告知制”,通

供应链金融及其案例分析

一、供应链金融及其发展现状

供应链金融是从整个供应链管理的角度出发,提供综合的财务金融服务,把供应链上的相关企业作为一个整体,根据交易中的构成的链条关系和行业特点设定融资方案,将资金有效注入到供应链上的相关企业,提供灵活运用的金融产品和服务的一种融资创新解决方案。

1、国外发展现状

供应链金融服务在国外呈高速增长态势,具有代表性的银行有:荷兰银行通过自身的 MAXTRADE 系统实现离岸单证的业务外包。汇丰银行在应付账款方面成绩非常突出,“以买方为核心企业的供应链融资”方式在中国的广大本土企业中发展开来。摩根大通银行通

过 2005 年收购 Vastara 公司,成立新的物流团队,专门为供应链提供金融服务和支撑。渣打银行在分销链融资方面有卓越成就。

2、国内发展现状

我国供应链金融源于 1999 年深圳发展银行个别分行在当地开展业务时进行的探索与尝试,并在 2006 年推出“供应

链金融”品牌,其独具创新地提出了“自偿性贸易融资”和“1+N”的供应链金融营销方式。2006 年,浦发银行发布了“企业供应链融资解决方案”,2012 年,浦发再次推出全面升级的“供应链金融解决方案”。中信银行建立了供应链金融业务集中化、专业化的管理体制,搭建了供应链金融业务的“三大平台”,打造了“四大增值链”,并形成了“五大特色网络”。民生银行于 2005 年 11 月成立了贸易金融部,定位于“走专业化道路,做特色贸易金融”的发展策略,集中开发石油化工、机电、交通运输、冶金矿产四大行业。

二、供应链金融与传统银行融资模式对比

在传统的贸易融资中,金融机构只针对单一企业进行信用风险评估并据此做出是否授信的决策,银行更偏好企业经营稳定、规模大、风险小的优质企业作为他们的客户。

(一) 供应链金融与传统银行融资模式对比

主要区别	传统融资模式	供应链融资模式
关注重点	单一企业状况、静态财务数据	整条供应链状况、核心企业支付能力
融资对象	给予授信的单一企业	供应链名录中所有的节点企业
融资方式	单一企业授信	对整条供应链授信
担保方式	不动产抵押、担保公司担保等	核心企业信用、联合担保、动产抵押
银企关系	债权债务关系	长期合作伙伴关系
融资针对的交易	按贷款用途,不管交易对象金额	根据真实交易给出融资金额

过 2005 年收购 Vastara 公司,成立新的物流团队,专门为供应链提供金融服务和支撑。渣打银行在分销链融资方面有卓越成就。

2、国内发展现状

我国供应链金融源于 1999 年深圳发展银行个别分行在当地开展业务时进行的探索与尝试,并在 2006 年推出“供应

链金融”品牌,其独具创新地提出了“自偿性贸易融资”和“1+N”的供应链金融营销方式。2006 年,浦发银行发布了“企业供应链融资解决方案”,2012 年,浦发再次推出全面升级的“供应链金融解决方案”。中信银行建立了供应链金融业务集中化、专业化的管理体制,搭建了供应链金融业务的“三大平台”,打造了“四大增值链”,并形成了“五大特色网络”。民生银行于 2005 年 11 月成立了贸易金融部,定位于“走专业化道路,做特色贸易金融”的发展策略,集中开发石油化工、机电、交通运输、冶金矿产四大行业。

二、供应链金融与传统银行融资模式对比

主要区别	传统融资模式	供应链融资模式
关注重点	单一企业状况、静态财务数据	整条供应链状况、核心企业支付能力
融资对象	给予授信的单一企业	供应链名录中所有的节点企业
融资方式	单一企业授信	对整条供应链授信
担保方式	不动产抵押、担保公司担保等	核心企业信用、联合担保、动产抵押
银企关系	债权债务关系	长期合作伙伴关系
融资针对的交易	按贷款用途,不管交易对象金额	根据真实交易给出融资金额

过 2005 年收购 Vastara 公司,成立新的物流团队,专门为供应链提供金融服务和支撑。渣打银行在分销链融资方面有卓越成就。

2、国内发展现状

我国供应链金融源于 1999 年深圳发展银行个别分行在当地开展业务时进行的探索与尝试,并在 2006 年推出“供应

防范和打击非法集资知识宣传

第二期

一、非法集资的主要表现形式

非法集资活动涉及内容广,表现形式多样,从目前案发情况看,主要包括债权、股权、商品营销、生产经营等四大类,主要表现有以下几种形式:

(一)借种植、养殖、项目开发、庄园开发、生态环保投资等名义非法集资;

(二)以发行或变相发行股票、债券、彩票、投资基金等权利凭证或者以期货交易、典当为名进行非法集资;

(三)通过认领股份、入股分红等进行非法集资;

(四)通过会员卡、会员证、席位证、优惠卡、消费卡等方式进行非法集资;

(五)以商品销售与返租、回购与转让、发展会员、商家联盟与“快速积分法”等方式进行非法集资;

(六)利用民间“会”、“社”等组织或者地下钱庄进行非法集资;

(七)利用现代电子网络技术构造的“虚拟”产品,如“电子商铺”、“电子百货”投资委托经营、回购到期等方式进行非法集资;

(八)对物业、地产等资产进行等份分割,通过出售其份额的处置权进行非法集资;

(九)以签订商品经销合同等形式进行非法集资;

(十)利用传销或秘密串联的形式非法集资;

(十一)利用互联网设立投资基金的形式的进行非法集资;

远离非法集资 拒绝高利诱惑

二、案例警示

2006 年至 2011 年期间,明骏中山公司采取推介会、派发宣传单等手段诱骗中老年人参与投资,以高额回报作诱饵非法吸收资金。据统计,该子“百货”投资委托经营、回购到期等方式进行非法集资; (八)对物业、地产等资产进行等份分割,通过出售其份额的处置权进行非法集资; (九)以签订商品经销合同等形式进行非法集资; (十)利用传销或秘密串联的形式非法集资; (十一)利用互联网设立投资基金的形式的进行非法集资;

2、不具有提供服务的真实内容或者不以提供服务为主要目的,以提供的服务可折现返还资金方式非法吸收资金。该公司诱骗被害人投资签订健康管理合同,约定提供健康管理,如不享受服务可折现返还现金,如五年期合同返现的金额可超出投资金额 50%。

3、不具有房产销售的真实内容或者不以房产销售为主要目的,以售后包租、约定回购方式非法吸收资金。该公司诱骗被害人投资其位于江西的度假村房产并返租给该公司,租赁合同到期后被害人有权按购买价格,如五年期合同返现的金额可超出投资金额 50%。

4、不具有销售商品的真实内容或者不以销售商品为主要目的,以商品回购方式非法吸收资金。该公司诱骗被害人以预付卡的形式购买其公司生产的绿藻健康产品,根据被害人购买产品的预付卡金额来支付一定比例的广告宣传费返还给被害人。

