总行召开2017年度培训工作会议

本报讯(记者纪晓霞 通讯员潘倩雯)4月26日，总行召开2017年度培训工作会议。总行陈晨华副行长、各部门特约内训师及培训管理员、各支行分管副行长、综合部经理及培训管理员、2016年发文聘任的正式内训师及内训师代表等共167人出席了本次会议。会议对我行2016年聘任的正式内训师、2016年度培训工作优秀部门进行了现场授聘和颁奖，对2016年培训的重点和亮点工作进行了回顾，对2017年工作进行了部署，并就内训师工作坊建设、培训工作的开展等内容进行经验交流。

陈晨华副行长在会上指出，培训工作对我行企业发展具有十分重要的意义，2017年要继续加大培训力度，并做好四项重点工作：一是进一步完善积分管理机制，建立符合我行的良性传导培训机制；二是进一步提升培训的针对性、时效性，为我行员工输送更多高品质的课程；三是进一步构建培训交流的平台，发挥好商学院在培训硬件、软件和文化交流方面的作用；四是进一步优化内训师队伍激励机制。

会上，陈晨华副行长和人力资源部有关负责人对2016年聘任的82名正式内训师颁发了聘书。据了解，我行内训师实行一年一聘制，通过课程开发情况、授课质量、授课时长、培训活跃度等多个维度进行评选，符合条件方可在该年度受聘。2016年全行共新聘高级内训师9名、中级内训师20名、初级内训师53名，比2015年聘任人数增加了17人，是近年来我行内训师聘任规模最大的一次。该队伍承担我行大部分业务知识培训和企业文化传承工作，为推动我行业务发展、人才培养工作作出了突出的贡献。在会上，我行高级内训师、总行办公室黄蕙老师分享了她的工作经验和感悟。她指出，作为一名内训师，最重要的是让自己意识到在企业里应该肩负的责任，最感动的是她认识到我行是一家有生命力有温度的企业，最宝贵的是让她真正体验到什么是成就他人而成长自我。总行零售银行部杨丽达副总经理介绍了该部2016年开展培训的情况和先进的培训工作经验，提出了“以打造学习型部门为基础，以推动业务发展为中心”的培训理念，并指出培训工作除了覆盖内部员工外，还需要辐射到客户和潜在客户群体。

会议还公布了2016年课程开发评级结果。会议指出，过去一年，我行内训师课程开发能力不断增强、课程整体质量持续提高，参评课程的数量和质量都得到了很大的提升，共有22门由我行内训师自主原创或改良的课程被评为2016年星级课程，其中明星课程1门，一级课程8门，二级课程13门。

喜讯两则

我行喜获“2016年全国银行业理财信息登记工作优秀农村合作金融机构”、2016年度辖区银行间外汇市场“优秀会员”称号

本报讯 近日，我行喜获理财登记托管中心授予“2016年全国银行业理财信息登记工作优秀农村合作金融机构”称号，这是自2015年该奖项成立以来我行第二次获得此项殊荣。与此同时，我行理财业务部卢小勉总经理荣获“2016年全国银行业理财信息登记工作优秀团队负责人”称誉，陈莹同志荣获“2016年全国银行业理财信息登记工作优秀个人”称誉。

据悉，理财登记托管中心是经财政部、银监会同意，由中央国债登记结算有限公司全资设立的法人机构，该中心每年从全国参与理财信息登记的一千多家农村合作金融机构中评选出10家优秀工作单位并授予“全国银行业理财信息登记工作优秀农村合作金融机构”，奖项的科学性、权威性、公正性受到业内外的普遍关注和认可。本次评选主要从理财信息登记的及时性和准确性等方面进行综合评价。我行能在全国众多农村合作金融机构中脱颖而出，既有赖于我行领导及相关工作人员对理财信息登记工作的高度重视，也体现了理财登记托管中心对我行在该项工作方面的充分肯定。

今后，我行将再接再厉，一如既往地做好理财信息登记工作，确保数据质量的完整性、准确性、真实性和及时性，促进银行理财市场的规范和持续发展。同时，继续丰富我行理财产品种类和服务渠道，以客户需求为基础不断提升我行理财业务的服务质量。

又讯 4月21日至23日，中国外汇交易中心广州分中心2016年度工作会议暨珠三角外汇市场业务交流会在广东惠州顺利召开。会上，基于我行外汇交易量已连续3年进入中国外汇交易中心银行间人民币外汇市场100强及2016年度在外汇交易市场上持续活跃的优秀表现，中国外汇交易中心广州分中心向我行授予“2016年度辖区银行间外汇市场优秀会员”荣誉称号，也使我行成为辖区内荣获该奖项的5家机构之一。此外，我行廖雪宏同志再次被评选为年度“优秀交易员”。

(理财业务部 傅凯桑、国际业务部陈绮玲 供稿，办公室 陈秀霞整理)

活力九江 一路向前

——九江支行组织参加九江镇10公里徒步活动

本报讯 4月23日，九江支行组织员工参加由九江镇总工会主办的“活力九江，一路向前”2017年九江镇庆“五一”10公里健康徒步活动。

上午8时许，该支行员工组成的方队出现在徒步起点九江儒林广场上。只见耀眼的“南海农商银行”红色队旗一马当先，“相伴多年 更贴您心”横幅包围着队伍，队伍中无数支印有我行名称及LOGO的刀旗迎风飘扬。每个员工手中挥舞的小旗帜，身上的亮黄色运动服和头戴的白色运动帽子均印有我行标识。亮眼的颜色马上吸引了现场众多群众的眼球。

9时左右，九江支行方队随着徒步大军有序地沿着路线前进，一边欣赏沿江风景，感受家乡面貌的变化；一边为参与徒步的群众宣传支付结算业务知识、宣传我行产品等，充分地展现了我行“更贴您心”的经营理念，得到了群众的一致好评。

九江支行通过组织员工参与该次徒步活动，不仅倡导了快乐健康、积极向上的生活态度，更重要的是对外宣传、展示了我行良好的企业形象，提高了我行的社会影响力。

(九江支行 曾梓欣)

识破电话诈骗 避免客户损失

——罗村务庄支行成功堵截一桩诈骗案件

本报讯 4月18日下午，60多岁的黄先生独自来到罗村务庄支行，要求提前支取多笔共计25万元的定期存款，并汇到山东某银行一私人账户。我行柜员留意到黄先生表情非常紧张、便借故与拉家常，巧妙了解客户提前支取的原因。原来，黄先生是接到了一个紧急电话，称其外甥忽患重病急需大笔款项救治，才紧急要求把汇款至对方指定账户。

根据平时的预案演练，我行柜员立即意识到客户很可能是遇到了电话诈骗。对此，我行柜员立即按照演练的方法，一方面稳定客户情绪，通过要求客户出示身份证、填写汇款凭证等方式尽量拖延时间，另一方面立即通过联系村委会等途径通知黄先生的家人，要求其前来阻止黄先生汇款。

由于通知及时，黄先生的家人很快就赶到了网点，在家人的解释下，黄先生恍然大悟，这才意识到自己遇到了电话诈骗，并对我行员工表示衷心感谢。考虑到黄先生年龄较大，对金融诈骗的防范意识不够强，我行经办柜员还主动向该客户及其家人介绍了多种金融诈骗手段，并再次提醒客户日常生活中要注意防范金融风险，保障自己的资金安全。

4月20日，黄先生与家人等来到务庄支行，将一面印有“真心相助 恩情铭记”的锦旗赠予该支行，并再次感谢该支行员工认真负责，心系客户，热心为客户提供帮助，避免了自己的大额资金损失。

(罗村支行 傅楚玲)

假孙女 真骗钱 好员工 识骗局

——桂城丽景分理处成功堵截一起诈骗案

本报讯 4月15日中午，一位七旬老人在其“孙女”的陪同下，到桂城丽景分理处办理有折现金取款业务，支取存折内的4.7万元现金，并声称用于支付装修款项。细心的柜员发现，该客户的存折当天已在佛山农商银行发生了一笔4.5万元的现金取款，于是主动向老人了解情况，老人表示，该4.5万元也是用于支付装修款项。由于装修款项一般是分期支付，老人这一不合常理的回答引起了经办柜员的怀疑和警觉。

为进一步了解情况，柜员特意与老人的“孙女”拉起了家常，更是发现了多处疑点：老人是佛山本地人，其“孙女”却是四川人，老人也不知道其“孙女”的籍贯具体是四川哪里，我行柜员尝试让老人其他家人的联系方式，却遭到了老人的坚决拒绝，其“孙女”则主动提供了老人“女儿”的联系方式，但该号码一直处于无人接听状态。综合上述情况，我行员工初步判断该女子并非老人的孙女，老人很有可能遭到了诈骗。为免打草惊蛇，经办柜员一方面假装继续为客户办理业务，同时复印了该名女子的身份证；另一方面，网点负责人立即电话报告支行领导，在领导的指示下立即报警并积极联系老人的家属。由于网点员工有意拖延，该名女子发现情况不妙，借故迅速逃离了网点。经我行员工多方查找，终于联系上了老人的女儿。在等候老人家属的期间，为防止老人独自离开网点后继续被骗，网点负责人全程在营业厅陪伴，并向其耐心讲解防诈骗知识及相关案例，老人最终也意识到自己遭遇了诈骗。老人的女儿赶到网点后，对桂城丽景分理处全体员工高度负责的工作态度表示赞扬和感谢。

在此次事件中，桂城丽景分理处全体员工凭着敏锐的职业洞察力和高度的防范意识，想客户所想，急客户所急，成功堵截了诈骗事件，使客户避免了大额资金损失。该网点员工认真细致、高度负责的工作态度值得全体员工学习。

(桂城支行 陆颖明)

行内快讯

总行成功举办首期声像档案管理培训班

本报讯 为进一步提高我行综合档案管理、特别是声像档案管理方面的工作水平，促进档案管理工作有序开展，4月20日下午，总行办公室在农商银行大厦三楼小海报告厅组织举办了一期声像档案管理培训班。总行各职能部门、各支行档案管理人员以及自发报名的摄影爱好者共45人参加了培训。

据了解，本次培训为南海农商银行成立以来举办的首次声像档案管理培训。培训由总行办公室刘伟华副主任主持，培训内容分为声像档案形成过程、声像档案归档范围以及归档要求，声像档案立卷归档范本观摩，以及摄影技术分享等。培训既加强了参与者对声像档案归档标准和要求的了解，同时也提高了参与者对声像档案归档工作重要性的认识，达到了良好的预期效果。 (总行办公室 郭成迪)

罗村支行志愿者义工队进村居宣传金融知识

本报讯 近日，罗村支行组织青年志愿者义工队成员，走进罗村村委会下属的罗寨社区，开展金融青年志愿者服务活动，向村民进行金融业务知识宣传。

当天，罗村支行义工队首先进行反洗钱、反金融诈骗、假币辨别、支付结算等金融常识宣讲，随后义工队员中的业务骨干就我行中间业务、个贷业务进行产品推介。在最后的金融知识问答互动环节中，对于村民提出的电子金融产品、支付结算方式等相关疑问，我行志愿者义工队作出了详细、专业的解答。此次进村宣讲活动，现场反应非常热烈，互动效果良好，得到了村委会、村民小组的极大赞赏。 (罗村支行 傅楚玲)

盐步支行举办转型网点精英交流会

本报讯 为搭建一个转型网点面对面的沟通平台，促进网点营销人员的相互了解和交流，盐步支行于4月13日举办了转型网点精英交流会。

交流会期间，来自转型网点的理财顾问和大堂经理共聚一堂，围绕网点转型升级、大堂服务、外拓营销等话题进行了深入交流。大家各抒己见、互通有无，相互切磋，积极分享各自成功拓展或失败营销的经验或心得，气氛活跃，达到了较好的交流效果。此后，盐步支行还将定期举办类似的交流会，以促进转型网点营销人员更好更快成长。

(盐步支行 王丹)

总行运营管理部赴三水支行举办柜台会计业务常见差错处理培训

本报讯 为协助提高三水支行柜员的业务水平，4月20日晚，总行运营管理部在三水支行会议室举办了柜台会计业务常见差错处理培训，三水支行营业部相关人员参加了此次培训。运营管理部吴淑贞同志详细讲述了各类柜台会计业务常见差错的类型及对应的差错处理流程，并解答了营业部相关人员提出的日常操作疑问。本次培训不仅增强了柜员的业务风险意识，而且有效提高了柜员的差错处理能力，提升了我行的服务水平。 (运营管理部 徐泉)

本版采编 冯雅婧

《南海农商银行》编辑部地址：南海大道北26号农商银行大厦 E-mail：nanhaibank@126.com 传真：(0757) 86266806 邮编：528200 珠江时报制作·承印 热线：86228745

GDRC NRC BANK
南海农商银行
相伴多年 更贴您心
主办：广东南海农村商业银行股份有限公司
第61期 | 2017年4月28日 星期五 | 佛(南)内准字第13048号 | http://www.nanhaibank.com

支持地方实体经济获充分肯定

我行荣获“南海区2016年度纳税超5亿元企业”称号

本报讯 (记者 纪晓霞)3月30日，在南海区委、区政府举办的“定标准、提品质、强品牌”质量强区大会上，我行以9.7亿元纳税额跻身全区纳税大户前列，荣获“南海区2016年度纳税超5亿元企业”称号，连续6年登上纳税大户光荣榜。

纳税额是依法纳税企业对外的真实展现，也是区政府对我行支持地方实体经济作出突出贡献的充分肯定。作为土生土长的地方性银行，我行积极主动融入当地经济发展中，扶持小微企业加快发展，大力支持产业转型升级，为群众福祉添砖加瓦，在支持地方经济社会发展的同时，自身也实现了跨越式发展。截至2016年末，我行资产总额1,568.99亿元；存款总额1,115.87亿元；贷款总额737.17亿元，其中为7712户小微客户提供贷款345.14亿元；2016年实现净利润21.39亿元，以23%综合分红率回报股东。

荣获“纳税超5亿元企业”称号，既是一份荣誉，更是一份重托。今后，我行将继续以改革创新为动力，以精细化管理为保障，以服务“三农”、小微企业和支持地方经济发展为重点，致力成为扎根南海、面向珠三角地区、辐射全国的百年社区精品银行，以更强实力为客户提供最优的金融服务，为地方财政税收作出新的更大贡献，以实际行动不断助力地方实体经济发展。

图为李宜心董事长(右一)出席会议并领奖

我行获ISO27001信息安全管理体系认证

本报讯 (记者纪晓霞 通讯员姜春颖)近日，我行信息安全管理体系顺利通过国际(ISO27001-2013)国内(GBT22080-2016)双标准认证，标志着我行信息安全管理体系的建设和实施方面均已达到国际标准和国家监管要求。

据了解，ISO27001信息安全管理体系国际标准是一套综合的、由信息安全最佳惯例组成的实施规则，是目前国际上最权威并被广泛接受的信息安全标准。按照此标准实施信息安全管理体系建设，可以减少企业面临的信息安全风险，保护企业信息安全的机密性、完整性、可用性，实现动态、系统、以预防为主的信息安全管理方式，最终实现业务的持续运营。

近年来，我行高度重视信息安全管理和信息科技风险防范工作。2016年5月，我行正式启动了信息科技风险管理体系与信息安全管理体系建设工作，在总行领导的高度重视与各部门的积极配合下，经过7个月的共同努力，于当年10月建立起符合国际(ISO27001-2013)国内(GBT22080-2016)双标准的我行信息安全管理体系。

这次安全认证的获得将为我行各项业务快速发展提供强有力的保障。下一阶段，我行将持续优化和完善信息安全管理体系，将信息安全管理纳入产品研发、运营、管理和服务等各个环节，全方位保障内外部信息安全。

确保各项业务呈良好发展态势

我行召开2017年第一季度业务经营分析会

本报讯 (记者 冯倩如)4月14日，我行2017年第一季度业务经营分析会在农商银行6楼会议室举行。会议通报分析了全行一季度经营情况，并对下阶段经营工作进行了部署。会议由陈昭永党委副书记主持，李宜心董事长、柯锋纪委书记、赵国俊党委委员、吴尚剑副行长、陈晨华副行长、何祖辉党委委员以及总行总监、总行各职能部门和各支行主要负责人参加了会议。

会议指出，在盈利方面，一季度我行经营利润和盈利能力指标同比均有所下降；营业费用支出和成本收入比同比均有所上升；风险抵补能力指标保持良好。在业务发展方面，一季度全行各项业务总体有所增长，但发展欠均衡，其中，个人存款有所增长，但增长态势显著下滑，单位存款对比年初仍为负增长；各项贷款有所增长，但不及预期，且主要依赖于转贴现；受人民银行宏观审慎评估(MPA)考核影响，金融市场业务发展受限；理财业务发展相对较快；国际业务有所发展。截至3月末，全行各项存款余额1,115亿元，各项贷款余额771亿元。在信贷资产质量方面，一季度我行不良贷款对比年初实现“双降”，但在当前产能过剩和需求结构升级矛盾突出、经济增长的内生动力不足、国家政府性债务严控严查、房地产市场调控政策逐步加码等宏观环境下，我行不良贷款管控仍面临较大压力。针对业务经营中存在的问题，会议强调，各单位务必引起高度重视，积极采取有效措施，确保各项业务呈现良好发展态势。

会议对二季度工作作了详细部署，要求全行上下正视存在问题，想方设法推动业务发展，扎实做好各项工作：一是积极创新，扎实推进存款增长战略。二是强化管理，认真落实全年信贷投放工作机制。三是优化机制，不断完善绩效考评奖惩机制。四是要严控风险，进一步加强信贷资产管理。

李宜心董事长对会议进行了总结。他指出，从去年下半年起，宏观经济呈现逐步好转的趋势，而监管环境则越来越严格，在此大环境下，一季度我行业务经营总体保持稳健，具体表现为5个特点：总体经营成果符合预期，但个别目标与年度计划有明显差距；存款增长缓慢，对公存款增长乏力，与对标银行的差距进一步拉大；贷款投放先扬后抑，支持实体经济的力度还不够大；资产质量趋于稳定，但在“双降”方面仍存在一定压力；经营效益完成情况不甚理想，金融市场部的贡献度有所下降。对于下阶段工作，李宜心董事长强调5点要求：一是鼓足干劲，改善存贷款增长乏力的问题；二是制定方案，落实年初工作会议提出的发展战略；三是抓好合规经营，规避合规风险；四是做好不良压降，控制新增不良；五是抓好安全生产，确保不出事故、案件，迎接十九大、省党代会的召开。

积极寻求机遇 提升市场份额

总行党委副书记陈昭永一行到桂城支行调研指导

本报讯 4月19日，总行党委副书记陈昭永、营销总监孔明德等一行到桂城支行开展存款工作调研，听取桂城支行存款业务的发展情况、存在的困难以及解决的思路。桂城支行领导班子全体成员、各部门经理及部分网点负责人等共14人参加了调研会。

会上，桂城支行领导班子首先就该支行的存款发展规模进行了专题汇报，并对总行调研组提出的问题进行了详细的解答；与会人员还就对标银行竞争策略、人力资源配置、绩效制度等事项进行了探讨。陈昭永副书记对桂城支行取得的成绩表示了充分肯定，同时对该支行下一步发展提出了具体的工作要求，他强调，桂城支行要在逆境中积极寻求机遇，深挖资源，做好团队建设，加大网点营销力度，努力提升市场份额。

本次调研，一方面加深了桂城支行对总行营销工作重点、方向及策略的理解，另一方面，也使该支行存款营销工作的发展方向及思路得到进一步明晰，对桂城支行存款业务的发展起到了十分积极的作用。

(桂城支行 陆颖明)

本版采编 纪晓霞