

[里水支行]

坚持奋勇拼搏 创造逆袭奇迹

里水支行夺得 2017 年里水镇“南海农商银行杯”企业男子篮球赛冠军

本报讯 9月11日晚，由里水总商会、里水镇总工会联合主办，我行里水支行冠名的 2017 年里水镇“南海农商银行杯”企业男子篮球赛在里水洲村体育馆上演激烈的冠军争夺赛。

冠军争夺战在我行里水支行队与去年冠军队——中星长鸿之间展开。在前两节比赛中，中星长鸿队凭着球员的身高优势和默契配合，发挥出色，数次命中 3 分球，一度将比分差距拉大至 20 分。但我队球员不甘落后，从第三节开始奋起直追，逐渐将比分拉近。最后 2 分钟，在我队落

后 10 分的前提下，球员越战越勇，比赛进入白热化阶段。我队球员充分发挥团队协作和顽强拼搏精神，采取压迫式打法和犯规战术，最终在距离比赛还剩 2.5 秒时将比分追平。这时，战况空前紧张，双方啦啦队都声嘶力竭地呼喊，观众们也看得热血沸腾。我队球员顶住压力，带球上篮造成对方犯规，争取到罚球的机会，并成功命中 1 球，反超中星长鸿 1 分。最终我队以 1 分险胜对方，成功夺得本届男子篮球赛的冠军！

从最初比分的落后，到比分逐渐追平，再到比分反超，这个过程既艰



里水镇镇长何融岭、总商会长高国良与我行队员合影(摄影:覃伟雄)

关爱社会 帮扶残障

本报讯 9月27日下午，里水支行义工队一行 6 人到里水镇残疾人关爱服务中心，向中心的残疾人传授假币辨别知识和如何使用银行卡等金融知识。

为更好地践行社会责任，我行参与里水镇残疾人关爱服务中心举办的

“帮扶残障，融入社会”社区游园活动，并在这些活动中配合开展金融知识讲座，为当地的残疾人及残疾人家属普及金融知识。为积极开展金融知识进社区活动做好铺垫，里水支行开展了前期的培训试讲工作，并应邀到里水镇残疾人关爱服务中心进行第一

场送金融知识活动。当天，里水支行义工队听取了该中心负责人对残疾人宣传游园活动中，为广大残疾人及群众送去金融知识，并带去我行员工的关爱和服务。

据悉，在 10 月份，里水支行义工队还将全面参与到该中心进村居的宣传游园活动中，为 4 名残疾人及群众送去金融知识，并带去我行员工的关爱和服务。

(里水支行 吴肖冰)

[桂城支行]

做实客户投诉处理培训 提升一线服务战斗力

本报讯 随着区域范围内金融消费者的知识水平和维权意识日益增强，为提高客户满意度，有效降低客户投诉机率，桂城支行于 9 月份开展了一连四场客户投诉处理方法培训，系统全面地传授了银行网点客户投诉的方法和技巧。桂城支行全体网点人员、大堂副理以及协管员共 224 人参与了本次培训。

培训内容主要分为三部分：一是

阐述网点投诉现状及投诉意义，引起学员们的共鸣；二是讲解如何防范客户投诉，让大家从源头上提升服务水平，杜绝投诉的发生；三是传授客户投诉处理的方法和技巧，强调“投诉并不可怕，及时妥善处理能挽回至少 82% 客户的信任”这个观念，鼓励学员们在客户投诉的过程中积极应对，主动改善和提升自我。

培训过程中，讲师向学员细致地

展示了银行网点日常营业中可能遇到的各种突发情况和客户投诉案例，通过分组竞赛、有奖问答的形式，有效地调动了现场人员的学习积极性，真正做到了让每位学员通过头脑风暴来分析问题、思考解决方法。期间穿插的情景模拟环节把培训推向了高潮，各位学员结合日常业务过程中的实践，生动地演绎了“案件现场”，分享了各自总结的技巧和小窍门，使整

个培训在一片欢声笑语中圆满结束。培训结束后，学员们纷纷表示受益匪浅，也将在今后的工作中，做到多聆听多沟通，总结经验教训，把业务做得更精更细，积极调整情绪，学会换位思考，把贴心快乐的服务传递给客户。

(桂城支行 李淑娴)

行内 快讯

我行绩效管理系统成功上线

本报讯 历经 393 个日夜，先后投入了 20 多人，累计加班 304 人日，9 月 17 日，我行绩效管理系统成功上线。这代表了我行绩效管理向电子化迈出了关键的一步，也是我行在数据规范化管理的一个重要里程碑。系统的上线大幅提高了我行绩效考核的工作效率，促进形成更加有效的激励机制。通过业务指标的口径讨论，使全行上下对指标口径有了共同理解、统一认识，同时，规范的指标口径可直接应用在今后的统计分析和其他系统的业务供数据上。

(科技管理部 黄梦宇)

盐步支行开展掌上学费平台签约指导活动

本报讯 9月14日，应盐步三中的需求，盐步支行派员前往该校开展集中现场签约指导活动。当天的教职工大会上，该校大部分老师在我行员工的指导下完成了手机端签约。签约不成功的原因多为银行卡预留手机号码与现用号码不一致。针对这种情况，盐步支行于第二天上午上门为客户集中更新信息，帮助老师们尽快完成签约，使掌上学费平台的推广使用更加顺利和高效。本次掌上学费平台的推广，盐步支行上下联动、齐心协力，赢得了客户的一致好评，为以后的业务推广打下了良好基础。

(盐步支行 周莎莎)

丹灶支行举办“感恩有你，一路相伴”珠江人寿客户答谢会

本报讯 9月12日，丹灶支行联同神华保险公司举办了“感恩有你，一路相伴”珠江人寿客户答谢会。会上，神华保险的老师们用幽默诙谐的语言，向客户介绍了珠江人寿的发展历史和投资项目，并教导客户通过微信查询保单账户价值；同时穿插有奖问答、脑筋急转弯、时政资讯等环节，气氛热烈火爆，当天成功签单 43 万。本次活动加强了客户与本网点的日常联系，增强了客户对银保品的了解和信心，促进了我行相关业务的发展。

(丹灶支行 范满坤)

总行消费和微贷金融中心推出“婚庆贷款”服务

本报讯 近日，为推广我行消费贷款，拓展我行消费贷款获客渠道，总行消费和微贷金融中心通过整合原有贷款产品，推出“婚庆贷款”服务，并与保利洲际酒店开展合作，派出客户经理在其举办的婚礼秀活动上设摊，为拟结婚客户提供婚庆贷款咨询服务。

(消费和微贷金融中心 陈煌祺)

盐步支行举办保险业务分享会

本报讯 9月6日，盐步支行举办了“营销之星业务分享会”保险业务专场。会上，该支行“保险销售之星”刘泽波和保险销售精英陈玮琳，与其他保险业务进展较为缓慢的网点面对面交流和分享营销实战经验。通过本次业务分享会，网点之间有了进一步深入互动和沟通的机会，展现了良好的全员营销氛围，为以点带面联动发展提供了有力支撑。

(盐步支行 周莎莎)

盐步支行义工队开展“爱心月饼送老人”慰问活动

本报讯 为喜迎国庆、中秋“双节”的到来，使黄岐老院的老人们感受到节日的祝福以及来自社会的温暖和关怀，盐步支行阳光义工队于 9 月 28 日开展了“爱心月饼送老人”慰问活动。敬老、爱老是我中华民族的传统美德，盐步支行义工队也将继续秉承“亲民”、“奉献”的爱心精神，用实际行动履行我行“相伴多年，更贴心”的服务理念，传递更多的正能量，肩负起更大的社会责任。

(盐步支行 王丹)

动态 dong tai

我行举办熊猫币发行 35 周年贵金属鉴赏暨“五届标王”程超现场签售会



本报讯 9月10日，熊猫币发行 35 周年贵金属鉴赏暨“五届标王”程超现场签售会在总行小海报告厅隆重举行。总行零售银行部领导以及我行客户等参加了本次活动。

活动现场设有熊猫币产品的鉴赏和销售专场，产品琳琅满目，客户购买热情

高涨，对我行主推的熊猫纪念银条套装爱不释手，更有客户当场购买了 3 套。

总行零售银行部杨丽达副总经理为活动致辞，她简明扼要地对国内外政治经济形势和黄金投资价值进行了分析，同时还向在座客户介绍了我行贵金属业务发展情况。接着，深圳黄金投资公司卢

泓安副总经理分享了中国金币收藏方面的知识，使在场的客户更好地认识到如何收藏以及收藏的潜在价值等。

此后，由本次活动的特邀嘉宾——中国人民银行工艺美术师、我国唯一一位五次入选熊猫币设计的设计师程超先生上台演讲。他用风趣幽默的语言，从熊猫币的设计理念、收藏价值等方面为大家进行讲解。现场气氛轻松惬意，在场宾客无一不感受到熊猫币的独特设计魅力。在最后的签售环节，客户们纷纷排队等候，期待得到程先生的亲笔签名和合影。

本次签售会的圆满举办，使得客户对熊猫币文化有了更深入的认识，客户纷纷表示，能与 2018 年熊猫币设计师程超近距离接触，获益良多。今后，我行将继续打造具有我行特色的贵金属服务品牌，提供让客户称心满意的贵金属服务，为大家的财富管理之路增添亮丽的色彩。

(零售银行部 林巧芬)

我行积极开展 2017 年“金融知识进万家”系列宣传活动

本报讯 在每年的“金融知识进万家”宣传服务月期间，我行组织宣教团队走进校园、社区、村居，以户外设摊、派发宣传单张、现场宣讲等方式，向广大消费者宣传金融知识，有效落实服务民生、联系群众、帮助消费者提高防范金融风险、使用正规金融服务的意识和能力。

狮山支行

为进一步提高群众金融风险防范意识，9 月 3 日，狮山支行以新生入学报到为契机，在广东东软学院图书馆一楼大厅开展了“送金融知识进校园”户外宣传活动。



本次活动以“正确使用金融服务，依法维护自身权益”为主题，以悬挂横幅、派发宣传小册子、现场“一对一”和“一对多”宣讲等方式，向大学生消费者群体宣传珍爱个人征信记录、防范校园网络贷款陷阱等金融安全知识。据统计，现场派发宣传单张约 200 份，惠及消费者群体约 500 人，受众面广，效果良好。

桂城支行

为增强村民投资理财知识，避免村民分红后盲目跟风投资，桂城支行于 9 月 1 日在广东石湾(石肯)片区进行了“金融知识进万家”户外宣传活动。针对广大



村民金融知识的薄弱环节和理财需求，桂城支行员工通过派发宣传折页和开展有奖问答活动等方式，以有趣的互动方式引导村民树立正确的理财观念，理性选择金融产品和服务，抑制盲目投资冲动，保护自身合法权益。

总行营业部

9 月 8 日，总行营业部宣教团队前往桂城桂一社区公园开展“金融知识进万家”宣传活动。活动当天，宣教团队向群众派发了各类公益性宣传折页，并介绍了辨别人民币真伪、防范电信网络诈骗等金融知识。虽然天气炎热，但现场人流络绎不绝，气氛十分热烈。据统计，当天共派发了各类公益性宣传单张和折页约 600 份，参与活动人数约 500 人，宣传效果良好。



盐步支行

9 月 13 日，盐步支行的宣教团队先

省联社会计结算部领导莅临我行调研指导

本报讯 9月21日上午，省联社会计结算部国际业务室张静宜总经理助理、外汇顾问一行四人到我行进行外汇业务调研。我行吴尚剑副行长、张应其副行长、总行国际业务部相关人员参加了调研座谈会。

会上，吴行长、张行长首先对省联社会计结算部国际业务室一行表示热烈欢迎。吴行介绍了我行外汇业务开展的历史，南海本地经济环境、客户群体等情况，国际业务部何佩斌总经理详细汇报了我行外汇业务发展现状及面临的

困难和问题。其后，省联社张静宜总经理助理充分肯定了我行外汇业务发展

中所取得的成绩，并针对我行提出的问题作出回应，在架构管理、业务发展、人员培训及考核激励机制等方面给予了指导意见。

今后，在省联社的正确领导下，我行将继续坚持“稳中求进”的工作基调，牢牢把握“防风险，促发展”的工作要求，自上而下传达省联社重视外汇业务的工作思路，积极推动本外币业务协同发

展。(国际业务部 汤晓慧)

美国国泰银行领导赴我行开展座谈交流

本报讯 9月1日上午，美国国泰银行彭友伦副行长等一行 4 人前来我行，与我行吴尚剑副行长、张应其副行长以及总行国际业务部负责人等在总行 19 楼会议室进行了座谈交流。

座谈会上，吴副行长详细介绍了我行的发展历史、目前的经营状况以及未来的发展规划，并从南海当地经济、行业及客户情况等方面，展示了我行国际业务立足南海，坚持服务本地客户和实体经济的经营理念。国泰银行彭副行长对美国国泰银行的创立历史、发展情况、主要产品和团队进行了详细介绍。他表示，希望能够在同业开户，个人外

汇业务等方面与我行开展合作，实现互利共赢。

随后，双方就中美中小银行当前经营状况、中美监管政策、跨境合作产品的反洗钱合规等问题进行了深入交流和探讨，确保合作产品符合双方国家的法律规范。

近年来，随着我行资产规模不断扩大，综合实力和知名度不断提高，越来越多同业机构主动与我行开展合作交流。我行必将借此契机，推出更多贴近市场、贴近客户需求的国际业务产品。

(国际业务部 汤晓慧)

不断强化专业培训 营造全行良好沟通氛围 我行组织开展内部资金转移定价座谈会

本报讯 为进一步加强总行职能部门与支行之间的资产负债管理交流，增强各支行对内部资金转移定价(FTP)的理解和应用，强化 FTP 的科学导向作用，促进我行各项业务协调健康发展，总行计划财务部于 9 月 14 日和 19 日召开了两场 FTP 支行座谈会。

会上，计划财务部陈健煜副总经理表示，希望通过这次座谈会，进一步完善与支行顺畅的沟通机制，并希望参会人员把这次座谈会的内容传达给本支行及辖内网点的相关员工，引导基层支行及员工更深入理解总行 FTP 政策导向，促进 FTP 考核机制发挥更大的作用。此后，计划财务部同事向各支行详细讲解

了今年以来各支行的 FTP 考核情况，逐一解答了前期收集的支行对 FTP 应用的疑难问题，展示了多个 FTP 应用相关的示例，以进一步加深支行相关人员对 FTP 的认识和理解。

座谈会期间，各支行人员积极提出疑问并反映支行现状，氛围活跃、互动积极，达到了良好的交流效果。此次座谈会不仅实现了传输 FTP 知识、增强应用能力的主要交流目标，而且进一步加深了总行职能部门和支行之间纵向和横向的沟通交流，为我行资产负债管理精细化水平提升夯实了理论和应用基础，营造了全行上下良好的沟通学习和学习氛围。

(计划财务部 李智鹏)

纪律教育没有完成态 只有进行时

盐步支行党支部开展纪律教育专题学习会

本报讯 为扎实推进 2017 年纪律教育学习月活动的开展，持续增强员工遵规守纪的意识，盐步支行党支部于 9 月 7 日开展了以“讲政治、强党性、严纪律、守规矩”为主题的纪律教育专题学习会。支行全体党员、网点责任人等 70 多名员工参加了学

习会。会议首先传达了陈昭永党委书记、李宜心党委书记在总行纪律教育学习月活动动员大会上的讲话精神，强化了员工的合规意识和政治意识。然后，全体人员观看了由广东省委、广东广播电视台联合制作的正风

肃纪教育片——《永不懈怠的斗争》。该片介绍了近年来广东在严查违反中央八项规定精神和“四风”问题工作中取得的阶段性成效，多名严重违纪违法人员在专题片中现身说法，剖析自己

的不法行为和思想蜕变过程，具有较强的警示和教育意义，促使员工接受

情系中秋 定制财富 共赢未来

盐步支行举办财富增值主题沙龙

本报讯 为真情回馈广大客户一直以来的支持和厚爱，值此中秋佳节来临之际，盐步支行携手中国人民人寿保险股份有限公司于 9 月 26 日举办了以“定制财富·共赢未来”为主题的理财沙龙活动。

为了确保客户学有所获，盐步支行特邀人寿保险公司资深财务顾问师、国际认证金融理财师赵波博士给客户传授财富增值的“秘诀”。赵波博

士从法律的层面入手，通过分析生活中的真实案例，深入浅出地道出了“财富保障与传承”、“父母对子女提供财富支持的保障规划”、“高端人士婚姻财富规划”以及“企业—家财产隔离与传承的风险防范”等方面的重大意义和主要策略。其“企业在海里，家要在岸上”的家族财富管理理念受到现场客户的一致赞赏和认同。

随后，来自人寿保险南海支公司

银保部的覆媛经理从育儿投资和养老支出两方面切入，深入分析了家族资产配置和增值带来的长远益处，并为大家详细推介了专属于我行 VIP 客户的“美好赢家”保险产品。产品一经发布，现场反响热烈，互动频频。在财富交流时间，现场客户积极与盐步支行的理财经理、网点责任人咨询、沟通，一起共论财富增值之道。不足一个小时，我行代理的“美好赢家”保险产品

认购金额即高达 200 多万元。活动期间还穿插了“砸金喜送大礼”和文艺表演等环节，现场惊喜不断、欢乐不停，受到客户的高度赞赏，喝彩声和尖叫声不绝于耳。很多客户表示参与此次活动不仅进一步了解了一些资产配置和财富增值的方法，还能借此放松心情，广交好友，收获颇丰。

(盐步支行 王丹)

我行与南海区国家税务局开展税企交流

本报讯 9月13日下午，受佛山市南海国家税务局邀请，我行计划财务部陈健煜副总经理及理财财务部等一行 4 人来到佛山市南海区税务局，与各税务分局的税务人员一起就“营改增”金融业后续管理进行深入并细致的交流。

今年以来，资管产品增值税的征收问题一直是金融业和税务机关关注的热点。根据 2017 年 6 月 30 日财政部和国家税务总局联合发布的《关于资管产品增值税有关问题的通知》（财税

[2017] 56 号）精神，从 2018 年 1 月 1 日起，银行将作为银行理财产品的管理人，负责申报并缴纳理财产品增值税。

为明晰银行理财产品的增值税缴纳问题，南海国家税务局与我行进行了充分的交流沟通。首先，我行相关人员详细介绍了我行理财产品的基本概念和分类、发展概况、业务流程及涉税处理等；随后，南海区国家税务局税务人员对照财税[2017] 56 号文，就我行银行理财产品的增值税征收对象、税率、计

算方法等相关问题进行深入交流，确保我行税款缴纳合法合规。

税企交流期间，会场气氛融洽，双方人员为理财产品相关问题相互切磋、相互分享，相互学习，实现了税企间的良性互动交流效果。会后，双方纷纷表示将进一步加深税企互动交流，有效降低企业涉税风险，共同构建和谐税企合作环境。

(计划财务部 陈丽颖)

传统信贷业务风控新思路。密切关注中央金融工作会议后监管层对 SPV 等创新型金融工具的监管思路，及时调整对金融市场、理财及投行业务的风险管控强度，一方面严格落实监管各项要求，另一方面不断探索适应业务发展的需要的风控思路、方法和工具，为我行业务的转型升级保驾护航。三是持续增强新产品新业务的风险管理能力，保证业务创新依法合规、风险可控。在全行业务创新管理机制下不断提高风险管理模块及流程。一是持续完善派驻风险官制度，探索传统信贷业务风控新思路。今年，我行中小企专营中心试行了派驻风险官制度，在量化分析的基础上，以产品标准化为基本思路，通过构建以打分为核心的授信审批、贷后管理、产品定价体系和相互制衡的风险控制组织架构体系，努力提升风控效率，在提升关键风险点的管控水平上下功夫，主动作为，逐步将经验推广到其他业务领域和异地分支机构风险管控工作中。二是持续提升风险控制中心运作效能，探索非