**二0一五年第八期**

**（总第45期）**

吉水县联社办公室编 二0一五年十月三十一日

**【本社要闻】**

☆县联社召开全县主任会议

**【基层动态】**

☆严格放款，不是说说而已

【**合规文化**】

☆对合规经营助推信合发展的认识

☆银行高管谈案防

**【员工心声】**

☆用“四心”锻造优质服务

☆入心的一缕阳光



**【本社要闻】**

**县联社召开全县主任会议**

**本刊讯（办公室）**10月25日下午，在联社十二楼会议室召开全县主任会议。县联社领导王小仁、周涛出席会议并讲话，机关中层干部及各网点正、副主任参加了会议。

本次会议主要从以下几个方面展开，首先，传达省联社三季度工作会议精神，切实要求把握好旺季的工作规律，紧扣夯实关键环节，精准管控和防范重点风险，搞好工作谋划，强化完成目标；其次，对当前县联社“两通”、信贷投放、财务、不良贷款、替代率等经营形势分析；最后，王主任对下一阶段工作作出具体指示：**一是**要求各科室网点主动落实全年工作任务，加大有效信贷投放力度，力争11、12月完成新增贷款任务1.2亿元(其中“财政惠农信贷通”净增6000万元)；**二是**切实做好旺季收贷、收息、收储及涉农资金回笼工作，密切关注资金走向；**三是**全面开展不良贷款清收盘活工作，资保部要制定清收方案、考核方案，收回再贷、展期清贷，单列奖惩措施；**四是**强化重点领域风险管理，防范外部风险。周涛监事长就其分管工作作出安排，在安全保卫上，网点负责人要继续带头做好值班守库及自助设备巡查工作；消防培训知识及时组织演练；党风廉政建设学抓手，做好服务工作。各科室，业务拓展部、科技科及资产保全部等也对其工作进行汇报。

**【基层动态】**

**严格放款，不是说说而已**

文/郭惠惠

上午，外勤办公室突然吵闹起来，一位前来申请贷款的客户情绪十分激动，这已是该客户第三次前来，他一出现便对我社工作人员破口大骂，我社主任谭毅飞在经过他家门口路段时，曾多次遭到他家人的拦截，并受到言语胁迫，开始以为是如他宣扬的工作人员故意刁难使其不能贷款，后来才得知是他不符合放款要求，存在征信系统留存的不良记录，而且在村里的评价极差。所以，即便他多次找来、撒泼耍赖，甚至语言威胁，我社的放贷原则也丝毫没有松动。

信贷原则需要我们去坚守，不因外力而妥协，不因胆怯而放弃。主任谭毅飞总是说，要像爱护自己的财产一样，爱护信用社的每一样物件，而且他在工作中也始终践行这一原则，用行动作注解。

发放贷款是一件严肃的事情，它具有风险性，尤其是信用贷款。客户经理慎重对待每一笔贷款，所以在评定一笔贷款是否应该发放时，客户经理会做许多前期调查了解工作，审核申请人的财务状况、偿债能力以及贷款用途等。他们以谨慎求实的工作态度，对发放的每一分贷款负责。炎夏，他们顶着似火骄阳，下乡调查；寒冬，他们不惧咧咧北风，在外走访。敬业而审慎的他们，常迎着晨曦出发，披星戴月而归。只因客户有需求，只为客户提供最优质的服务，为客户排除急难。符合借款条件的客户，便力求快捷地为其办理，对于不能予以贷款的，也会耐心解释，寻得理解。

能够被理解是幸运，但并不是所有的客户都如此通情达理，客户经理遭到客户的谩骂，受到坏脾气客户威胁的情况并不少见。有些不理解的客户认为，不予其发放贷款是工作人员的故意为难，甚至为了取得贷款采取比较极端的做法。

我们敬业热忱的工作人员只会希望帮助客户解决资金短缺问题，而不会行故意刁难之事。只是，坚守放贷原则，认真对待社里的每一分钱是时刻必须恪守的工作态度及职业操守。严格放款，不是简单的说说而已，更需要用行动来证明。

**【合规文化】**

**对合规经营助推信合发展的认识**

文/罗贤刚

吉水农村信用社自1995年与农行脱钩以来，走上了独立自主的发展道路，从以单个信用社为独立法人到全县信用社统一法人，再到如今向农村商业银行股份制改革迈进，我县农村信用社在省联社的领导下经历了网点整合、结构优化、技术改造、管理提升、文化历炼等革命性的改造，各项业务规模得到了快速的发展，市场地位与形象得到了很大的提升，在近十多年的发展过程中我们不难发现合规经营已成了我社业务发展的主旋律，业务的规模化已离不开业务的合规化，合规经营正助推我县信合快速发展。

一、**业务的不合规曾让我们付出了巨大的代价**

在我县信用社走上独立自主道路的一段时间，由于粗放的经营管理理念导致了单纯追求市场规模而忽视了质量提升与业务的精细化管理，从而使我社遭受了巨大的经济损失并付出了巨大代价。其中，有柜员挪用客户贷款资金的犯罪，有挪用客户存款、发放冒名贷款等违规行为，虽然当事人都因此受到了相应法律或纪律惩罚但都给我社造成了严重的经济损失及形象损害，付出了巨大的代价。分析其形成原因主要有以下几点：

（一）思想教育不到位，存在道德滑坡现象。案件警示教育说起来重要，抓起来难，没有真正深入下去，对员工的思想教育缺乏针对性和有效性，导致员工的思想观念滑坡，不能树立正确的人生观和价值观。特别是对员工“八小时”以外的活动失去控制，有的明明知道是不良行为和表现，却不采取措施，也不向上级行报告，纵容其发展最终走向犯罪。

（二）有些网点主任存在经营指导思想不端正。主要表现在管理上存在“一手硬，一手软”，片面追求业务发展，忽视内部管理和风险防范，不能正确处理业务发展与风险控制的关系，把主要精力放在业务发展上，对自身存在的问题，视而不见，抱着侥幸心理或无所谓的态度，致使一些规章制度执行不力，形同虚设。

（三）部分员工责任心不强。主要是员工合规风险意识淡薄，责任心不强，没有真正树立起“风险控制优先”的管理理念。工作中不认真细致，敷衍了事，戒备心不强，不能完全按规章制度办事。在办理业务过程中，整个流程不够严密与完善，存在缺陷或漏洞。有时为了图省事，不按规章办事，简化业务流程，对业务中存在的风险存有侥幸心理。

（四）业务操作不熟练。目前，虽然省联社从提高员工综合素质入手，不断加大了对员工的业务培训力度，也收到了一定的成效。但是，部分员工特别是新入社员工，由于对一些规章制度还不够熟悉、不够了解，业务水平没有达到相应岗位的要求。主观意识上愿意把工作做好，但在实际工作中，却力不从心，对错之间难以把握，办理业务往往容易出现差错，存在一定的风险隐患。特别是有的员工平时不注意学习，干起工作来凭感觉，对业务流程和文件学得不深、理解的不透，违规办理业务后形成了风险还不知错在哪里。

（五）业务监督检查不到位。各级监管机构在各项监管活动中，多数存在对监督检查的事项不深不细，检查流于形式等问题，造成该发现的问题不能及时发现，该纠正的错误不能及时纠正，往往导致问题和隐患得不到彻底根治，有章不循、违规操作和屡查屡犯等问题久治不逾。例如，虽然我们每年都要开展一系列违法违规专项治理活动，并在各阶段都要组织多次检查，但是从检查的内容方式、操作程序、整改处理等方面依然存在不规范。加之检查人员整体素质、业务水平参差不齐，有的原则性也不强，检查没有权威性，无法真正达到检查的目的。

**二、合规需要全员参与**

（一）需强化对全员的合规教育和培训。在合规面前往往需要领导带头，要酝酿全员参与、形成全员自觉遵守的良好氛围，加大合规教育培训力度，教育员工牢固树立合规经营的思想理念，特别是基层机构负责人要把风险防控放在重要位置，始终贯穿到整个经营活动之中，绝不能掉以轻心。要加强职业道德教育，使全员牢固树立正确的世界观、人生观、价值观，真正过好权力关、金钱关、亲朋关、同事关。要加强对前台一线人员的培训，使其熟悉岗位要求和相关的规章制度，提高风险意识，把规章制度和各项要求真正落到实处，对一些违规行为要及时加以纠正和制止。要加强对后台监督和检查人员的培训，努力提高发现问题的能力，建立一支具有较高业务素质的专业监督检查队伍。

（二）切实抓好对制度落实情况的监督检查。对规章制度和业务操作流程贯彻执行的如何，是检查发现问题和弱点的主要途径。要充分发挥风险、审计、纪检监察三道防线的作用，把各项制度的执行体现到工作中，落实到行动上，把防范风险关口前移，使员工不能违规；要采取静态检查和动态检查、现场监督和非现场监督相结合的方法，变被动管理为主动管理，增强监督的及时性和有效性。

（三）加大查处力度，严格责任追究。近年来，我们在加大查处力度、落实责任追究方面有了很大的提高，依法合规经营、按章操作能力以及内控管理水平有了很大的提升，但是在处理违规违纪责任人时，瞻前顾后、迁就照顾、好人主义时有发生，处理起来显得软弱无力，失去了应有的警示、威慑作用，所以造成有些违规违纪行为现象屡查屡犯、前查后犯，从而导致案件隐患。为此，凡发生违规违纪行为，不仅要追究当事人的责任，还要追究管理人员的责任；对员工不认真履行职责、监督检查不力或有违规行为等问题，不能迁就照顾，要严格按照有关规定进行处理，让违规者感觉到制度高压线就是碰不得。

**三、加强合规建设应该与“三严三实”的要求相结合**

应要求每位员工加强自身修养，多思考多做实事，“严以修身、严以用权、严以律己”，做好“三严”才会严格遵守各项规章制度，自觉抵挡不良思想的入侵，凡事以法律规章制度为准绳，才不会做违法之事，才会加强单位员工的整体执行力。做好“三实”就是要求员工“谋事要实、创业要实、做人要实”，对单位忠诚，对客户诚意，对同事友善，凡事以客观实际为准，才能充分兼顾单位与个人利益，凡事以单位为先，敢于担当责任。

**四、微贷事业部当前应如何做好合规发展**

（一）严格自身的道德底线与职业操守。作为一名合格的信合员工应该严格遵守各项行为准则，加强道德修养，自觉抵制各种经济诱惑，不做权交易，违规的事情坚决不做，违规的业务坚决不办。微贷部作为联社的业务窗口，应做好联社的各项业务展示与宣传，充分体现信用社的业务优势，起到传递正能量的作用。

(二)加强风险识别、判断、分析与抵制能力的提升。要求员工加强各项规章制度的学习是提高识别、判断、分析的有效手段，通过学习员工能够熟练的掌握各项业务流程，及时识别业务风险，及时加以判断与分析，知道违规的代价与受到的惩罚，让员工不敢去违规。同时要加强员工日常的道德教育，特别是客户经理直接面对社会客户，有一定的贷款决定权，加强道德教育能让员工能凡事以道德为标准，不受一时小利之惑，自觉的不会去违规。

（三）认真开展专项排查，加强员工行为管控，先后开展重要岗位员工不良行为排查，认真加强“九种人”的排查，排除隐患；组织开展典型案件警示教育活动，警示全员珍惜拥有、珍爱职业生命，深入开展“员工行为禁止性规定”，要求主任带头结合本职工作深入学习，做到人人知晓，入脑入心，进一步增强员工合规经营、按章办事的自觉性。

银行高管谈案防

文/李文华

案防是什么？根据百度百科解释：**案防**是[银行业金融机构](https://www.baidu.com/s?wd=%E9%93%B6%E8%A1%8C%E4%B8%9A%E9%87%91%E8%9E%8D%E6%9C%BA%E6%9E%84&hl_tag=textlink&tn=SE_hldp01350_v6v6zkg6" \t "http://zhidao.baidu.com/_blank)对业务经营的各个环节进行有效地风险排查，消除引发案件的风险隐患，将案件消灭在萌芽状态之中，对各类案件的产生起到预防和遏制的作用。那么我们该怎样规避案件的发生呢？防范金融案件的基本前提是合规经营，它是银行稳健运行的内在要求，是每一个员工必须履行的职责，同时也是保障自己切身利益的有力武器。合规操作涉及银行各条线、各部门，覆盖银行[业务](http://yewuyuangongzuozongjie.unjs.com/)的每一个环节，银行必须将合规意识渗透到每一名员工，明确合规经营意义重大。作为一个基层管理人员更应该提高案防的意识，提高警惕性，规范自己的同时，让每一个员工明白合规的重要性、案防的意义。

安全就是效益，案防工作需要常抓不懈、持之以恒。银行是社会资金的集散地，因而不法分子常把银行作为作案目标。这些年以来全国各大银行经过努力，出现了案件数、涉案金额和涉案风险金额"三下降"的良好态势，但是当前侵害银行安全的犯罪活动仍然十分猖獗。我们信用社以前也发生过案件，造成了不良影响，所以我们不能只强调经济效益，不愿在安全工作上多投入力量。管理出效益，管理出质量，管理促发展。纵观许多大案要案，无一不是疏于管理而酿成，造成巨大经济损失，也给其社会形象带来了不利影响。而且有些案件的发生不单纯是单方面问题所致，而是许多问题的累积。案件随时都有可能发生，我们不能只是在节日期间及发生要案之后才重视安全防范工作，平时就降低要求、放松管理，丧失应有的警惕性。大量活生生的事例告诉我们，只有扎扎实实做好安全防范工作，才能取得经营效益，只有杜绝案件的发生，才能保证我行的各项业务稳健经营。作为一个基层网点的负责人，工作在第一线，更应该做好安全工作，规避风险，做好本职工作。

那么，怎样才能使合规经营深入人心，规避案件的发生，保证信用社积极向上的发展呢？我认为，惟有做到如下几个方面：

一、以身作则，坚决不踩红线。管理者是一个单位的带头人和领路人，其一言一行直接影响着员工。为切实防止各类案件的发生，作为管理者就必须始终兢兢业业、无私奉献，领好头，带好路，示好范，鼓好劲。同时以自重、自省、自律来激发思想意识修养的自觉内驱力；以敢于从自身做起，处处发挥模范的表率作用，来塑造完善的人格。只有以身作则，为人师表，严于律己，坚决不踩红线，让员工心悦诚服，才能对下级产生极强的感召力。只有这样，才能使案件防范工作与抓业务经营工作。

二、培养员工良好[习惯](http://fengsuxiguan.unjs.com/)，坚持按照操作规程处理每一笔业务，把习惯性的合规操作工作嵌入各项业务活动之中，让合规的习惯动作成为习惯的合规操作。正确处理好合规经营与业务发展的辨证关系，只有合规经营，业务才能更好更快地发展，在合规的基础上创新，在创新的平台上达到更高质量和更有效益的合规。

三、要让员工“从小事做起，从我做起”。案防工作不是小事，而且必须从小事着手，善于从细微之处发现问题，才能防患于未然。“小过不戒则大过必生”。发现违规违法的苗头，要坚决地予以遏制,勿以小违规违法行为而仅仅教育或轻处理，这样只会使违规违法者心存侥幸心理，在利益的驱动下变本加厉、铤而走险，小问题最终酿成大祸患。

四、关心员工，了解员工，防微杜渐，未雨绸缪。作为基层行处领导，要加强对员工的思想教育，增强员工的凝聚力和向心力，做到人人爱岗敬业，个个遵纪守法。应经常深入员工进行调查研究，从关心爱护员工的角度出发，及时了解群情，发现问题，并及时沟通解决。对员工，要从政治上、学习上、生活上关心，工作上支持，待遇上重视，让其感到处处有温暖，增强大家庭的亲和力，创造一个宽松、和谐、温暖的工作环境。同事之间朝夕相处，平常交流或个别谈话中，都可及时沟通和掌握员工的思想动态，对有困难的热心帮助，有思想偏差的及时予以纠正。

总之，作为基层网点的负责人，战斗在经营的第一线，必须严守防线，规避风险，让合规经营的理念深入每一个员工的内心。从自己做起，从小事做起，凝聚每一个员工围绕在信合大家庭里，形成向心力，助信合平稳快步发展。为信合的全面发展贡献出自己一份力量。

**【员工心声】**

用“四心”锻造优质服务

文/罗丹丹

当清晨第一缕阳光洒进房间，我与往常一样，起床、洗漱、穿好工装，整理行头，坐在服务窗口下，开始我一天的工作。一年365天，如时光机般穿梭于每日的工作中，面对每天来来往往形形色色的客户，办着各项业务似乎有些疲软。然而，挪威作家易卜生却说过：“青年时种下什么，老年时就收获什么。”作为农村信用社的一名柜员，与其每日机械的工作，倒不如想想，如何在工作中找到自己的价值。

农村信用社是银行业大家族中的一员，却又有其特殊性。服务对象是农民，服务的区域是农村，服务的目标是为了促进农村经济的发展。面对这样的特殊性，我想，在工作中应时刻怀揣“四心”，来锻造优质服务，实现自我价值。

那么，“四心”又是什么呢？

在接待客户时，应该“热心”。我们面对的大多数客户都是农民，他们终日“面朝黄土，背朝天”，当他们踏进大门时，我们需要做的是用一个大大的微笑来减轻他们的疲乏，让他们感受农村信用社给予的温暖。

我们的客户大多数没有接受过良好的教育，在“热心”之后，面对他们所要办理的业务、提出的问题，都该有一百二十分的“耐心”去解答。要知道，伟大的工作，并不是用力量而是用耐心去完成的。客户不分贵贱高低，任何的问题，我们都要认真倾听，认真思考，认真解答，而这又是达成优质服务的其中一步。

对此，我们在处理业务的过程中还要做到“细心”。每一位来办理业务的客户，都怀揣是自己的血汗钱，即使稍小的疏忽，都可能是对客户的一次额外损失。既然每笔业务都需要合规办理，那为何不多一份细心，将它做到愈加完美呢？

我们的每一次温暖的微笑，每一次认真的倾听，每一句细心的解答，都是为解决问题所做的铺垫，而解决问题最重要的便是怀有一颗“诚心”。诚是一种心灵的开放，“对人以诚信，人不欺我；对事以诚信，事无不成”。在窗口，用一颗赤诚的心，做好每一件事，尽最大努力解决客户困难。

客户离开时的笑容，或是一句“谢谢”都是对我们服务的肯定，我坚信，在各自本职岗位上，带着“热心”、“耐心”、“细心”、“诚心”去工作，用优质服务满足客户需求，一定能收获诚挚的笑容和那句宝贵的“谢谢”。

**入心的一缕阳光**

文/刘洁

天气逐渐变凉，幸得几天天空放晴，在秋日里邂逅一缕阳光,便感到不那么寒冷。作为一名普通柜员的我，只想用最真挚的情怀守住那三尺柜台，徜徉在那一室忙碌的充实中。

“绿蚁新醅酒，红泥小火炉。晚来天欲雪，能饮一杯无。”想起这样一句诗，在茶语饭后，打开记忆的盒子，释放着一幅幅美好的画面，与满心的宁静撞了个满怀。总会有些感动的思绪与温暖共鸣，激起心间层层思绪，照进温暖的心房。  
      记得刚开始在柜台办业务时，面对着一张张陌生而苍老的脸，我的内心紧张又害怕。因为不善和老年人交流，语言不通，听力不好，沟通万分吃力，不免心情有些失落和烦躁。原本就不善言辞的我更加紧张害怕，担心老人家听不清听不懂，我只能反复的解释。而柜台服务又恰恰需要做好沟通工作，所以我不断地克服内向话少的毛病，每天都尽量多与人沟通，慢慢的也学会如何和客户打交道，因为自己在不断成长，所以这些改变让我开心不少。  
       柜台服务重复而枯燥，容易疲劳与烦恼。每当自己面对的是沟通困难的老人家时，都会想起奶奶的嘱托，她希望我工作时对待老人家的态度能像对待爷爷奶奶那般尊敬与温和。所以，每次遇到这种客户，我会更加小心翼翼也会倾注更多的耐心。或许这份小心耐心老人家们也感受到了，他们对我也很好。记得一次办业务的时候有位奶奶用她苍老枯瘦的双手从窗口递进几个李子给我，还一直不停地对我说这是自家种的，特甜，希望我收下。顿时暖流传递心间，就好似自己是她的孙女，总是把最好吃的藏起来留给我。下班后散步在乡里的街上，常会有阿姨姐姐们拿着自家种的杨梅、枇杷、桔子，节气时的艾米果、粽子给我吃。村民们的淳朴热情让我感受到了家的温暖，感受到了善良与真诚。这种暖，不是清冷的明媚，亦不是热烈的狂野，而是明媚不料峭，温和不夺目的温馨。

工作近两年，我尝到了作为一名普通柜员的酸甜苦辣，让我记忆犹新的依然是那些感动的行为，那些幸福微笑的瞬间，那一张张纯净朴实的脸。那一幕幕画面，一直拨动着我的信合情怀。耳边，回荡起同事朋友领导们关心帮助的嘱咐，一份份心灵绽放的话语，一份份真诚善意的提醒与关心。

在这个逐渐寒冷的季节，暖阳温暖了整个房间，将一缕缕阳光照入心田，想起那些瘦弱佝偻的身影，心田满满的都是小幸福。为了得到这些幸福，我必须更加努力的工作，提供更优质的服务，获得客户肯定，而我的信合情怀将在这个暖暖的秋日肆意蔓延开来。