

# 10月20日起正式实施 理财“双录”制度封堵违规销售

如今各种投资理财渠道日益丰富，银行员工在“跨界”销售产品中获得的提成也远远高于银行自有理财产品的提成，在利益驱使下违规销售行为频频。近期北京地区两家支行因员工违规销售投资性产品遭到监管机构处罚。不过，这种现象即将改变。10月20日起，银行理财产品销售“双录”制度即将正式实施，录音录像资料将有助于规范银行员工销售行为。

行自有理财产品的提成。一位股份制银行人士介绍，代销信托和保险产品给理财经理的提成最高，有的能达到千分之三或千分之五，一般由发行公司来支付；而银行自身的理财产品最低，不少在万分之一点五上下，二者之间最高相差达10倍。

除利益的驱使外，理财产品的多样化也提高了辨识难度。北京大学经济学院金融系副主任吕随启曾在接受北京商报记者采访时指出，在金融混业经营的大背景下，各类金融机构和产品的界限愈加模糊，这也干扰了投资者的辨识。

## “双录”制度即将实施

好消息是，随着“双录”制度的实施，理财违规销售的现象即将有所改善。据银监会发布的《银行业金融机构销售专区录音录像管理暂行规定》(以下简称《规定》)要求，自今年10月20日起，银行业金融机构实施专区“双录”，即设立销售专区并在销售专区内装配电子系统，对自有理财产品及代销产品销售过程同步录音录像。

过去负面事件发生之后，银行第一反应就是推卸责任，客户要求查看录像也会以录像已经损毁或过了保存期为由拒绝。对此，《规定》要求，银行业金融机构应将录音录像资料至少保留到产品终止日起6个月或合同关系解除日起6个月，发生纠纷的要保留到纠纷最终解决后。业内人士表示，“双录”制度形成了统一、规范的销售与操作流程，进一步规范了商业银行销售行为，从而保护了客户的合法权益。

据了解，部分银行早已自发实施“双录”。招商银行北京分行相关负责人向北北京商报记者表示，招商银行北京分行已于2016年启动个人投资理财产品销售过程录音录像工

作，并在执行过程中逐步优化工作制度及操作流程。

另外，北京商报记者通过走访部分银行网点发现，目前大多银行网点已在销售专区、理财室内安装了摄像头。产业升级与区域金融湖北省协同创新中心研究员李虹含指出，“双录”即将全面落实，在消费者购买理财产品时可以进行录音录像，固然也是好事，但与此同时，也不能疏忽对基层销售人员的培训和监管。

## 投资者意识须增强

监管方面，银监会此前已多次强调，为了防止代销风险、规范代销行为，银行业金融机构应审慎开展代销业务，并针对其风险做出了相应规定。此次“双录”实行后确实可以解决因为缺乏音频、视频证据而陷入纠纷问题。但分析人士提醒，“双录”并不是保障一切风险的法宝，关键还是要投资者提高各种投资理财产品的识别和风险防范能力。

融360理财分析师刘银平表示，“双录”只涉及到理财产品，包含银行自营及代销的产品，但是不涉及存款业务。

之前发生过很多银行“贴息存款”的事件，导致存款失踪，都是在普通存款窗口或是银行贵宾室办理，而银行普通柜台的摄像头只有基本的录像功能，没有严格的双录功能，而且保存期限也没有具体规定。

李虹含建议，首先，投资者要提高自身的风险识别意识，区分理财产品，特别是对于高收益的理财产品一定要保持警惕。其次，投资者在衡量自身消费水平的基础上，要到一些正规的银行销售场所进行购买。另外，投资者在购买时也要注意签署的相关文件，保证文件与销售人员的陈述一致。(北京商报)

# 达州银行荣登 2017中国中小银行先锋榜

本报讯 9月28日，由《每日经济新闻》主办的中国商业银行价值论坛在北京举办，该论坛首次发布了中国银行业价值经营指数，并分综合效益榜、创新发展榜、普惠金融榜等六个维度评选了中国中小银行先锋榜。达州银行在全国163个中小银行中脱颖而出，一举获得“综合效益榜十佳”的荣誉。

此项荣誉是对达州银行长期以来助力实体经济、服务社会发展的褒奖和肯定。自成立以来，达州银行始终坚守差异化、特色化、专业化发展道路，以“服务小微企业、社区居民和县域经济”为市场定位，把握达州发展脉络，打造特色化发展之路。截止至2016年末，达州银行拥有营业网点30家；资产总额546亿元，是

成立之初的27倍；各项存款274亿元，是成立之初的12倍；各项贷款86亿元，是成立之初的13倍；注册资本金30亿元；资本充足率22.63%，年纳税额超过2亿元，连续五年成为达州市“十大纳税企业”。

获得全国中小银行“综合效益榜十佳”既是对达州银行过去成绩的肯定，又是新的历史起点。在积极稳妥推进业务发展的基础上，达州银行面向未来提出了“12345”发展规划，通过竭力践行“致远行、创价值”的经营理念，根植达州，努力实现跨区域发展，以期推动达州银行从“地方性银行”到“区域性银行”，并发展成为“全国性银行”，最终打造“百年老店”。(侯雷)

# 农发行政策金融 助力东柳醪糟走向全球

本报讯 提到东柳醪糟，不管是达州人还是外地人，都会赋予它一张名片——达州特产。或许，很多人都不知道，得力于中国农业发展银行达州市分行的倾力支持，这“一粒糯米”方才逐步走向世界，成长为国家级产业化龙头企业。

据了解，成立于1995年的四川东柳醪糟有限责任公司，是一家从事糯稻种植和精深加工企业，创业初始注册资本只有491万元，固定资产仅2136万元，日加工能力25吨，年销售收入约1000万元。由于糯稻加工需要存储一定的库存进行周转，企业季节性集中收购资金缺口大，尽管产品市场好，但因初期资本实力弱、经营量小、担保资产有限，融资难成为制约企业发展的瓶颈。

正当醪糟公司为资金捉襟见肘发愁时，正值农发行获批开办粮油加工贷款业务。2006年5月，醪糟公司试着向当地农发行提出了借款申请，但让企业意想不到的是，农发行立即派人前往调查，并在企业借款申请后仅1月就发放首笔贷款380万元。随后，农发行又根据企业扩大生产的合理需求，不断增加信贷投放，贷款规模逐年增加到2012年的1450万元并维持至今，产品从国内走向国外，远销美国、加拿大等地，成就了四川东柳醪糟有限责任公司的国家级产业化龙头企业名号。(黄勇 本报记者 胡健)

为了延伸加工产业链条，形成产业规模优势。2015年，醪糟公司开始新建3.6万吨糯米粉生产线，但在项目实施的关键时刻，建设资金出现了缺口。这次，农发行大竹县支行又及时将企业资金困难的情况向达州市分行进行了汇报，市分行立即深入企业调研，研究采取“基金+贷款”的投资结合方式支持企业发展。为了使基金尽早获批，市分行又向省分行汇报，对醪糟公司基金项目开辟绿色通道，并在2016年6月向企业投放了重点建设基金3000万元，确保该项目于当年12月竣工投产，使企业年加工能力达到6万吨，糯稻基地扩大到10万亩，新带动农户5307户，助推糯米产业实现新发展。

据了解，农发行达州市分行还积极鼓励醪糟公司履行社会责任，建立“农发行提供资金+公司责任基地+农户订单种植”运作模式，迅速在大竹县月华、石河、柏家等22个乡镇80个村发展糯稻基地，带动农户10万人从事糯稻生产，其中贫困户、残疾户、特困户就有10817名。同时，随着醪糟公司新生产线的投产，还将新增120个就业岗位，积极发挥产业带动扶贫效应，形成了政府满意、银企互惠、农户脱贫的良好局面。

# 安居乐“贷”领 农民住新房

为进一步落实“农民安居乐”贷款产品推广工作，让更多农民在城里买上房、住新房，达州农商银行充分发挥服务“三农”主力军作用，主动作为不懈怠，在信贷支持农民进城购房工作中做出了不俗成绩。短短两月时间，已为当地999户农民办理1000笔“农民安居乐”贷款，累计发放贷款21536万元。

# 开展支部共建 助推金融扶贫



近日，开江县农村信用合作联社机关一支部部分党员，冒雨前往帮扶贫困村甘棠镇观音岩村，与村党支部签订了“助力金融扶贫、一村一农信员”和“百名党员干部进村组”活动党建共建协议书，并与派驻农信员签订了《农信员履职工作责任书》。

党员们还分别到各自帮扶的贫困户家中，了解贫困户致贫原因、家庭现状、年均收入等生产生活情况，针对贫困户的具体困难认真研究帮扶措施。图为共建协议签订现场。(吴军 摄)

# 达州农商银行 六大举措推进金融精准扶贫

本报讯 今年以来，达州农商银行围绕新时期扶贫攻坚的重要战略，按照人民银行总行扶贫政策效果评估工作要求，以扶贫小额信贷为为抓手，以产业扶贫带动为重点，采取六大举措，扎实有序开展金融精准扶贫工作。

聚焦农村基础金融服务。着力解决金融服务缺位的问题，在辖区100%的乡镇、90%以上的行政村广泛布设ATM机、EPOS机等电子机具5400余台，设立助农取款服务点1924个，推广蜀信IC卡225万张，方便农户就近办理小额取款、领取各类补贴、办理生活缴费等基础金融服务。

聚焦扶贫力量挖掘。着力解决金融服务人手不足的问题，与市委组织部、扶贫移民局联动，在行政村选聘金融联络员3539名，向贫困村派驻农信员438名，开展普及金融

知识、帮助发展农村产业、开展诚信教育、调查信贷需求等工作，全面拓展普惠金融服务。

聚焦贫困户农户贷款需求。一是全面开展建档立卡贫困户评级授信。至8月末，已对辖区贫困户评级授信22.6万户、授信50.65亿元，评级授信面达到100%。二是按照“五个一批”“四有两好一项目”要求，加大扶贫小额信贷投放力度。至8月末，已发放扶贫小额信贷4.22万户、余额16.86亿元，分别比年初增加2.55万户和10.51亿元，100%满足了有劳动能力、有致富项目贫困户农户的有效信贷需求。扶贫小额信贷户数、余额分别占全市银行机构的94.7%和95.04%。

聚焦农村产业扶贫带动。通过流转土地、吸纳就业、入股分红、产品回收等“公司+农户”模式，全市累计向扶贫产业发放贷款24.73亿

元。其中使用央行扶贫再贷款资金6.02亿元，支持144个龙头企业和新型农村经营主体，创建11个“扶贫再贷款示范基地”，带动了16000余户贫困农户增收。

聚焦重大民生建设项目。与省国开行开展银团贷款合作，组织全省农信社系统17家法人机构、12亿元银团贷款，支持营(山)达(州)高速扶贫公路建设，加快达州经济脱贫摘帽。

聚焦农村金融产品创新。深化银税互动，挖掘纳税信用、征信信用价值，继在全国率先推出“蜀信·税金贷”小微企业信用贷款产品的基础上，近期还将推出“蜀信·税金贷”产品支持从事产业扶贫的涉农企业发展。(黎贞)

□谢玉夫

## 加强银政合作 凝聚强大推动力

自省联社下发“农民安居乐”贷款产品推广工作通知以来，达州农商银行主动与达州市住房和城乡建设局沟通，建立信息共享机制，并联合下发《关于搭建信贷平台推进支持农民进城购房贷款有关事项的通知》，明确相关部门责任，成立推广实施领导小组，并指定专门部门和人员抓好工作落实，形成推广工作合力。

2017年7月，省住建厅与省联社联合在达州市召开支持农民工进城购房工作第二片区培训会议，部署了住建系统和农信系统进一步联动配合大力支持农民工进城购房相关事宜，共同搭建“农民安居乐”购房贷款平台。会上，达州农商银行分别与市住建局、市住房公积金管理中心等部门签订了合作协议，为深入推进农民进城购房工作打下了坚实基础。

## 细化工作举措 扎实推广显成效

制度先行，及时培训。为使辖区机构进一步了解掌握“安居乐”贷款产品推广要求及操作方法，达州农商银行先后下发了《“农民安居乐”购房贷款产品推广实施方案》和《关于加快“农民安居乐”贷款产品推广工作的通知》等文件，从制度层面明确了前中后台及营业机构推广工作的具体事项及操作流程，做到了责任落实、分工明确、流程清晰。同时，为进一步提高经办人员业务素质，达州农商银行及时开展“农民安居乐”贷款产品专题培训，积极把握相关政策，全面熟悉产品知识及系统操作。

广泛宣传，营造氛围。为有效提升农民工对该产品知晓率，达州农商银行积极整合资源，多渠道齐抓宣传造势。一是积极与区级住建部门和房管部门协商，在其服务大厅搭建“农民安居乐”贷款X展架、铺设宣传折页，政策福音直达需求群体。二是利用营业网点营业厅电视、LED屏滚动播放“农民安居乐”贷款宣传片。布放户外高架广告2处，利用电台、电视、报纸等媒介宣传“农民安居乐”贷款10余次，大力宣传该产品的优势与办理方法，营造浓厚氛围。

用心服务，限时办结。达州农商银行在城区各机构开设“农民安居乐”贷款办理柜台，畅通受理渠道。经市住建局推荐确立了近10家合作楼盘，并派驻员工到上述楼盘现场办公，利用周末看房购房人多的时机，白天积极营销“农民安居乐”贷款产品，夜晚加班加点整理资料，旨在让农民朋友更快获得贷款，早日住上新房。

□郑年孝 叶根辉

# 农行渠县支行 服务质量“顶呱呱”

“办业务太慢了，等一个小时了。” “手续繁琐，复印这，又填那。” “服务态度差，态度生硬。” 上面的话，曾是客户对农行渠县支行服务的意见。如今，这一情形正悄然发生着改变。

“从刷卡取号到业务办完，总共用时不到5分钟，其间农行工作人员还普及了防诈骗知识、新产品知识，让我切身感受到了他们在用心服务。”这是一位刘姓客户在农行渠县支行三汇分理处办完存款业务后的评价。

众所周知，优质服务是银行网点吸引客户的关键，更是网点市场竞争力的体现。“一直以来，我行网点在如何为客户提供高效、快捷、优质的服务上深耕细作，经过持续完善服务内容，不断增强员工服务意识，改善服务环境，才有了如今的良好局面。”该网点负责人介绍说。

“网点第二次转型，我们的目标是彻底改变服务质量和水平，只有服务更优质才能赢得客户的长期信赖，在竞争中获胜。”该行内训师刘辉表达了内心最真实的想法。

据悉，近年来，农行渠县支行在提升营业网点服务质量和效率方面可谓下了大力气，花了真功夫。该行为各网点配备了齐全的ATM机、自助终端、发卡机、超级柜台等先进设备，引导客户分流；安排内训师，持续深入到网点进行服务礼仪培训；将柜面、大堂服务人员网点每日晨会培训流程，制定网点优质服务考核办法；抽出专人，不定期对网点服务进行非现场检查情况、

通报和督导。

“在网点内部，我们切实纠正不规范服务行为，妥善处理现场服务投诉和突发事件，结合客户提出的合理化建议改进服务窗口。”该行零售部相关人士介绍说。与此同时，该行还主动开展老弱病残特殊客户上门服务，将服务延伸到客户家门口，激活社保卡，不定期对惠农通助农取款点和POS商户巡检维护，大堂微讲堂向客户普及各类金融知识产品和防诈骗手段等。

“农行很棒，活了大把年纪，第一次在家门口就享受到了农行周到的服务。”家住渠县三汇镇大洞村的张大爷乐呵呵地说。这源于近日该行派员下乡进村入户激活社保卡、

专项服务行动。

最近一个月，该行社保卡发卡量较大的三汇、临巴、琅哪3个分理处的员工就累计入村50余次，激活社保卡2500余张，让偏远农村地区行动不便的客户真切地享受到了人性化服务。

今年7月的一天，一位年约30岁的客户在农行渠县支行宝城分理处柜台办理银行卡密码挂失重置业务，取出卡内1万多元现金后，紧紧地握着网点客户经理的手，激动地说：“真的太感谢你们了，我父亲这下可以安心治病了。”

原来其父亲突发疾病住院治疗，急需用钱，无奈卡密码锁定。农行工作人员了解这一情况后，启动特殊服务流程，冒着高温酷暑，主动上门服务解决了问题。

