

# 一杯“农”咖啡,治愈你乡愁

## ——农行青田支行营业室43年的伴侨往事



本报记者 俞萍丽 吴鹤鸣

咖啡对于青田人而言,是再正常不过的饮料——日均饮用1.5万杯,年均消耗咖啡豆80吨,这在大城市可能稀松平常,但对一个面积仅有2493平方公里,常住人口不到60万人的山区小县城而言,这一数字非同凡响。

丽水青田是全国著名的侨乡。早年,大批青田人出国打工,“喝了咖啡立马就有力气继续干活”,回国时就将咖啡作为伴手礼带回来,由此掀起青田人喝咖啡的热潮。“咖啡”,就是连接华侨和侨眷、世界和青田的情感纽带。

这样的纽带还有一条——多年来,青田游子会将国外挣到的钱,汇回青田交给留在本地的亲属打理。这条外汇的链路,既是在外青田人连接家乡的一缕乡愁,也成了青田人对美好生活的期望。农行青田支行营业室成立43年以来,就像一座桥梁,连接着在外游子的这股乡愁情深。

### 你好,世界

#### “这是一场及时雨”

从2005年起,农行青田支行营业室就开始供应咖啡,是青田第一家供应咖啡的单位,后来者则纷纷效仿。

一颗简单的咖啡豆的挑选,营业室都很用心。喝过这里咖啡的客户都说:“比外面的浓缩淡一点,闻着很香,口感更适合中国人的口味。”供应的咖啡豆,营业室都换了好多次,从风评最好的南非咖啡豆,再到越南、南美,最终选定的是意大利进口的咖啡豆,“很多睡眠不好的客户不敢喝,但很喜欢闻咖啡豆磨出来的香味”。所以这颗咖啡豆也并不简单。

今年营业室刚装修完成,外部还是原先的模样,内部已改成简明鲜亮的欧式风格,但没改的是农行人的亲切和务实。营业室老客户周阿姨说:“装修还是外在的,能相处这么长时间,看中的是他们各方面的服务。”

这些老人的子女大多在国外,他们有的拎着刚买的菜和水果就坐下聊天,穿着也不起眼,但可能每天的外汇结算会有数十万欧元。他们不喜欢坐在贵宾室里,更喜欢在大堂相互拉着家常。

上世纪50年代,青田迎来出国潮。每年都有大批的外汇从国外流进青田,当地人在青田圣旨街上自发地形成民间外汇交易市场。上世纪70年代末80年代初,乘着改革开放的东风,青田又迎来一批出国潮,每年都有数以千计的青田人去往世界各地,他们用自已的勤勉和智慧说着:你好,世界。

从那时起,国外流进青田的外汇数以亿计。民间的交易市场已经不能满足他们的要求,他们迫切需要有更正规、更安全的金融机构来帮他们解决外汇结算和储蓄问题。

上世纪80年代,农行青田支行营业室正式落成,几间办公室,周围还是破落的住房,员工们却热情高涨。据老人们回忆,那时的营业室就已经有了外汇买卖交易,开业当天有人拿着成捆的外币来排队存钱,有人则是来兑换人民币,欧元还没有正式流通时,他们手持的外币五花八门,有意大利里拉、德国马克、瑞士法郎,还有英镑、西班牙比塞塔等等,可见在外青田人分布之广。

在改革开放之初农行就扎根青田,这对青田人来说是一场及时雨。他们常年与民间机构打交道——不透明、不安全,现在大家不用再为了兑换外汇起

个大早又挤破脑袋;当地群众对外汇有很强的敏感度,他们需要更专业的服务,对农行人来说,是个不小的挑战。

### 从世界到青田

#### “要管好他们挣的钱”

“这两年国外生意不好做,老二现在在义乌开了外贸公司,人在马达加斯加,有时候在巴黎,老人在青田整理单据,老三在巴黎的店里。”周阿姨随口就说了一家人在外的情况,随即说了一个拗口的地名,和农行员工聊起了家常。

周阿姨管农行青田支行营业室负责人钟伟萍叫“小姑娘”,她刚和农行打交道时,钟伟萍刚进农行做柜员,如今已经过去20年。很多业务和理财新知识她都是最早开始学习的那一批,“不学就跟不上时代,孩子们挣的钱我得管好”,她会大部分的存款存在农行。

面对他们的谆谆嘱托,农行青田支行营业室认真对待侨商们挣来的每一分、每一厘。由于侨贸类的结汇伴随大量的单据,所以营业室为他们专门设立微信群,做到实时对接,在每一笔结算前都会先转1元钱,确认实时汇率,避免出错。仅在2019年到2021年之间,青田农行的外汇结算量已经从20834万美元涨到33891万美元。

结售汇、外币储蓄、理财产品,都是农行青田支行营业室的常规服务。他们会根据每个人对不同风险的承受能力和收益需求推荐便捷、合适的理财产品。多年前,营业室就开发出创新型资金交易类理财产品,利用境内外人民币和外汇价格差异变化进行组合交易,使客户的即期结汇价高于实时结汇价,为客户结汇增加了新途径,从广度和深度上来看,这是银企的双赢。

除了外汇结算和理财,农行青田支行营业室另一项重要的任务是汇率避险。2022年8月12日,营业室为辖内个体工商户办理青田县首笔政府性融资担保项下远期结汇10000美元,帮助个体户节约资金占用成本2677.76元人民币,这是青田县首笔政府性融资担保个体工商户汇率避险业务。

近年来,农行青田支行营业室整合各种外汇资源,组建专业队伍、制定专供流程、开展专属服务、建立专项考核、创立专门文化、推广专用软件,全力打造“外汇专业服务网点”。

### 你好,青田

#### “农情”无时差

华侨兴业、回国安居、办事……农行青田支行营业室用无时差的陪伴赢得侨商们的信任。

“从前大多数业务都是线下办理”,即便如今线上办理业务已经很便捷,但很多时候,在青田的老人们还是喜欢来泡银行,银行大厅内有一块实时滚动的LED屏,屏幕上显示着各个国家外币的实时汇率方便查看。

在钟伟萍看来,他们已经不是单纯的甲方和乙方的关系。国外的一位青田商会会长,十多年前钟伟萍和他初识,当初她看到会长背着大包,“看着很累”,就习惯性问了一句“请问您要办什么业务?”后来会长的业务逐渐做强,一直由钟伟萍服务。每次会长要给乡里的长辈发红包,都会让钟伟萍代劳,“他还想让女儿暑假来农行实习,要介绍儿子来认识农行人。”

钟伟萍告诉记者,替远方游子照看家中情况,已经是他们的日常工作,他们也已然视老人为自己的朋友亲人。“遇到阿姨几天没来,我们就要打电话问问情况。”

无论客户业务量大小,农行青田支行营业室的服务向来一视同仁,有人回国需要接机服务时,他们也会派车到机场接送,能让在外的游子在落地的第一时间感受到来自家乡的温暖。

因为时差,农行青田支行营业室的员工们半夜接电话处理业务都是常事。有一次客户转账时转错账户,凌晨3点紧急联系农行的工作人员,好在对方账户的主人也是农行客户,事件最终圆满解决。客户会体恤国内外时差,尽可能在白天联系,员工也知道,如果不是紧急事件,客户也不会半夜联系,都会加急帮客户处理,这是农行人与华侨们最有爱的双向奔赴。

从农行青田支行营业室成立到今天,43年已经过去,圣旨街和周边已然机构林立,业务服务也大体雷同,但正是农行的常伴温情和专业服务,才让青田侨商们一直信任农行。侨商作为当地经济的重要杠杆,在外的侨商群体已然形成“乘数效应”,他们也会将身边认识的侨商、侨二代甚至侨三代都带回到这里,那根紧紧牵系着的乡愁丝线,原来从未剪断,陈年之后愈发浓郁深情。

如果夜间走在江边,江北、江南两岸的大楼灯光霓虹,会觉“小香港”盛名不虚,街边随处可见巴洛克和洛可可风格的建筑,农行青田支行营业室就在彩虹桥下不远处,静静看着瓯江穿过小城,也看着几代青田人陆续走出国门,与这头的亲人们一起紧紧牵着他们心中的那根乡愁,在这一头,连接着世界和青田。

