

清徐农商银行建设“智慧银行” 搭建零售金融新场景

◎本报记者 丁鸿雁 通讯员 崔靖

继无人超市、无人酒店、无人健身房之后,中国银行业首家无人银行——中国建设银行上海市分行于2018年4月9日正式亮相上海九江路。4月20日,中国首家自己动手、自己做主的DIY智慧银行也在重庆解放碑开业。智慧银行作为传统银行、网络银行的高级阶段,正以一种势不可挡之势,开启了金融新生态,为金融注入新活力,带来金融新变革。山西清徐农商银行作为地方性金融机构扎根地方、放眼远方,把智慧银行建设作为未来经营发展的着力点和创新点,为客户提供全新的“大体验”“高品质”金融服务,硕果凸显,亮点纷呈。

2017年12月,山西清徐农商银行正式获得省联社批复,成为太原市首家获批智慧机具运行的机构,实现了由传统机具向智能机具的正确转向,标志着该行“智慧银行”县级星级的建设正式进入了攻坚推进阶段。这不仅帮助该行坚定了“为客户提升综合智能化金融服务”的定位,理清了下一阶段智慧银行的建设思路,还明确了网点柜面业务“客户自助、柜员辅助”的全新服务模式,在引入了智能机器人大堂的基础上,筹备智慧柜员机和智能现金柜台的正式上线运行。

2月初,清徐县首家“智能柜员机”正式上线清徐农商银行清源支行。智能柜员机依托最前沿的智能设备、数字媒体和人工智能交互技术,通过产品、服务、设备的有效衔接,把先进的管理理念与信息技术融入金融服务的全流程,可以实现免填单办卡、存取款余额及明细查询、无卡无折存款、转账等80%的柜面业务,而且操作简单、方便快捷,效率更高,客户可以轻松办理多项金融业务,也能获得更加开放、丰富的金融体验。

3月7日,继清源支行之后,清徐农商银行又新添了营业部、清徐支行、徐沟支行三家智慧银行网点,并升级为“智能智慧服务区”。客户无需排队即可通过智慧柜员机终端办理投资理财

财、发卡激活、存折补登、改密挂失、综合查询、转账汇款、签约业务(含银信通、无卡支付、自助转账、手机银行、网上银行)、公司业务(含账户签约、余额查询、明细查询、修改密码)、开销户(含一本通开户、一本通销户)等多项金融业务,平均办理时间不超过5分钟。此外,智慧柜员机还具备大额存取款、查询、钞票冠字号追踪等功能,客户可自助快速办理大额现金存款业务。

该行把先进的管理理念与信息技术融入到金融服务的全流程中,实施“统一协调、简化运营”的管理模式。电子银行部作为全辖智慧银行网点的管理与服务部门,为4家智慧银行网点提供常态化的跟踪管理,从智慧机具的布设到配套功能的完善,进行精细化的科学管理,处理好输入“标准化”与输出“个性化”的协调统一。不仅如此,该行搭建总行与网点的分级管理平台,优化分工,明确职责,分级对所有智能机具进行可视化“点对点”管理,从管理的内容和方式上进行匹配,实现了对智慧网点更简单、快捷的管理,释放了人力,缩短了流程,让金融科技随管理一点突破、全面升级。

在金融科技的创新与推动下,该行智慧银行网点的业务流程和金融服务实现了再造,客户可以通过智慧银行搭建起的时间碎片化、产品体验式、需求即时性的零售金融新场景,享受账户、产品、数据等的整合金融服务。也就是说,除存折补登、改密挂失、综合查询、转账汇款、投资理财等传统金融服务外,智慧网点还提供钞票冠字号追踪、签约业务等更为智能化的金融服务。通过智慧银行网点,服务内容升级换代,通过这种最前沿的智能设备、数字媒体和人工智能交互技术,更多的产品和服务送到了客户的眼前,服务变得简单、快捷。

智慧银行网点运用场景融入的理念,让客户可以充分享受“随时、随手、随心”的便捷智慧金融新体验。体验

内容包括存取款、查询、电子银行签约、转账、生活缴费、信息查询等30多种传统业务,以及智能办卡、个性理财、产品组合等10多种选择性更强、内容更丰富的智慧业务。而且借助流程、产品、数据和用户界面体验模型,客户可以快速把自己的动态需求转化成实实在在的金融操作,最快可3分钟办理一笔业务,基本上实现了客户自主办理、后台专业审核,系统自动触发账务的智能运营模式,提升了业务办理效率。此外,客户还可以享受一站式金融体验,从进门到业务办理完毕,流水化的作业处理,不仅减少了客户排队等候的时间,还形成了“单点接触、全程服务”的工作模式,以“客户为中心”的理念进一步得以转化。

该行以“多元化智能理论”为基础,逐步开发了以网点为特色的“智慧+”平台,目前已拥有清源支行、营业部、清徐支行、徐沟支行4家智慧银行特色网点,实现了从传统的“业务办理场所”向“金融体验场所”转型,其中清源支行打造“智慧银行+旗舰”网点,徐沟支行打造“智慧银行+文化”网点。在该行智慧银行网点业务,客户享受的不仅仅是便捷高效舒适的业务办理环境,还有有别于传统银行的智慧服务体验,智能化的金融服务悄无声息地融入客户在网点的互动体验过程中。

在智慧银行网点的运营中,该行加入了“客户满意度”调查,进而利用智能化的技术和手段改造现有的流程和服务模式,为客户提供最佳的金融体验。客户满意度指标主要包括业务种类、功能设置、办理效率、未来价值“四个方面”,智能机具作为客户服务端,直接、有效、实时抓取客户的“金融感觉”,并通过数据化分析,评估产品满意度和业务应用的可扩展性。同时,人员辅助跟进,大堂经理及时收集客户的零散需求,通过与智能终端设备的互动、整合,准确核实客户满意度,让智能化、个性化、全能型更具体。

井冈山农商银行多措并举 压降不良防控风险

今年以来,江西井冈山农商银行严控风险,多措并举,持续压降不良贷款,争做不良压降“扫雷兵”。

该行强化班子成员的挂片、机关部室的挂点、网点负责人的主体责任,相关责任人的自主清收责任,坚持问责追责的标准不放松,持续开展责任认定和责任追究工作,做到尽职免责,失责必究,牢牢守住风险底线;对500万元以上的不良贷款严格落实班子成员认领制,并实行销号管理,对500万元以下不良贷款由挂点领导亲自抓,挂点部室协助抓,网点负责人具体抓,一户一策全面清收;建立大额贷款风险预警机制,对未及时收息而向下迁徙的贷款及时提示,对到期未收回贷款及时跟踪,做到时时监控、重点提示,严控向下迁徙,新增反弹。将清收工作作为该行考评网点负责人、员工业绩的主要指标,实行按月考核,对清收工作取得成效的网点、个人进行表

彰,对清收不力的,采取通报批评、诫免谈话等措施。每月制订清收盘活计划,有针对化解解风险,并严格按照计划推动不良攻坚,经对网点进行督导;每月定期做好不良贷款监测,掌握信贷资产真实风险情况,全面摸清可能影响我行经营风险的行业和客户,对风险特征明显的潜在风险客户实施台账管理;网点提前催收未按时缴息的贷款,提前了解并清收(或转办)即将到期的贷款,预防形成新的隐性不良贷款。

在该行全行范围内开展不良贷款“户户清”专项活动,对表内、外贷款进行逐户逐笔分析,提高清收针对性;同时由清收事业部牵头加强与法院等司法部门沟通,借其力量,提升清收效果。重点对大额隐性不良贷款利息进行有力清收,要求客户经理积极督促客户归还结欠利息(包括向担保中心申请先行代偿逾期利息),争取从根本上压降不良贷款。 朱尚富

襄城农商银行升级农村金融自助服务点 让养老保险缴费足不出村

“现在河南襄城农商银行设在我们村的农民金融自助服务点也能缴养老保险了,今后又少了一项需要出村才能办理的业务了,真是太方便了。”8月2日,王老太太在河南省襄城县汾陈乡汾陈村缴完了自己的200元养老保险后,高兴地对周边缴费的人群说道。

村民缴养老保险费要去银行网点办理,对于老年人来讲十分不便。作为城乡居民养老保险征缴的主要金融机构,今年该行决定将做好养老缴费服务作为一项民心工程来抓,提前2个月对辖区的186台农民金融自助服务终端逐一进行了跨平台升级,为每个终端新增了城乡居民养老保险缴费功能,使广大农民群众足不出村就能完成养老保险缴费。

为了扩大影响,确保城乡居民养老保险资金足额收缴,该行在49个基层网点张贴了“致广大城乡居民养老保险参保群众的一封信”,对缴费政策、缴费方式、缴费时间进行宣传。各

个网点的大堂经理向来往群众发放城乡居民养老保险宣传单,引导群众支持养老保险,宣传养老保险,办理养老保险。该行还在网点LED显示屏滚动播放养老保险征缴宣传标语,营造了良好的舆论氛围。

同时,该行组织工作人员组成服务保障小分队,对辖区可以办理养老保险缴费的49个网点工作人员和农民金融自助服务点的负责人进行面对面、手把手的上门培训,详细讲解需要登记、签名的相关手续,现场演示平台操作方法,并对每个终端的网络信号进行测试和调整。该行还在各个网点开辟了绿色通道,配备了老花镜、饮水机等服务用品,对养老保险缴费客户优先办理,并延长上班时间,争取早日完成养老保险征缴工作。

截至7月底,该行已办理养老保险缴业务18.4万笔、金额3815万元,为城乡居民缴纳养老保险费提供了便利。 魏元浩

湖南华融湘江银行对接特色产业信贷需求 金融活水浇灌贫困“洼地”

◎本报记者 李宽军 通讯员 甘珂 王莹

湖南华融湘江银行成立以来,切实践行“立足湖南、融入湖南、支持湖南、服务湖南”的办行宗旨,在人民银行、银监局等监管部门的指导下积极开展普惠金融各项工作。华融湘江银行紧跟国家战略和扶贫政策,不断创新精准扶贫、精准脱贫工作新模式,用金融杠杆撬动产业扶贫,为往日贫瘠的土地注入金融活水,变“输血式”为“造血式”,为脱贫攻坚带去新鲜活力。

“扶贫政策的落地,往往离不开金融的有力支持。金融先行一步,往往会起到重要的推动作用。”华融湘江银行董事长张永宏说。作为湖南本土银行,在这场没有硝烟的扶贫攻坚战中,华融湘江银行不忘初心,始终把履行社会责任作为回馈社会的一种责任和担当,大胆探索,勇于创新,主动担当金融扶贫生力军的角色。

“精准扶贫攻坚战”号角吹响后,该行认真贯彻落实湖南省委、省政府金融扶贫工作部署,积极投身扶贫攻坚战,坚定不移践行“金融扶贫稳中求进”的庄严承诺,以金融精准扶贫为主战场,精准发力,精准投放,积极发展扶贫开发信贷业务,着力提升金融扶贫服务水平,支持贫困地区加快脱贫步伐。

作为湖南脱贫攻坚战中的金融“生力军”,该行牢固树立责任意识,加强组织推动,成立金融扶贫工作推进领导小组及办公室,制订金融扶贫工作实施方案,按照“总行统筹、条线部署、分行主办、精准投入、因地制宜、打造特色”的总体思路,分层明确目标计划、任务分工和督导要求,层层压实工作责任,推进金融扶贫工作有序开展。

该行在抓好贫困地区普惠金融发展、金融扶贫精准统计、单列信贷资源支持工作的基础上,把对贫困地区产业扶贫和重点项目金融服务需求,实施金融扶贫差异化政策列入落实清单,通过产品优化和服务创新,增强金融精准扶贫内生动力。同时出台《华融湘江银行建档立卡贫困户信用评级实施细则》,规范对建档立卡贫困户农户的信用评级工作,提高金融助推精准扶贫效果。

截至2017年末,该行发放个人扶贫贷款721笔、余额1.52亿元,产业扶贫贷款106笔、余额15.23亿元,项目扶贫贷款14笔、余额4.85亿元,共带动4万余贫困人口就业。

十八洞村是湖南省湘西自治州花垣县一个苗族聚居的贫困村,因境内

有18个天然溶洞而得名,全村有6个村民小组,225户939人,人均耕地面积仅0.83亩,2013年人均收入仅1668元。该行响应中央提出的金融扶贫政策,主动作为,创新服务,通过创新贷款主体、创新担保方式、突破贷款期限,在2015年1月向十八洞村猕猴桃扶贫产业项目发放了1000万元流动资金担保贷款,帮助村里建立了第一个产业项目,开创了“跳出十八洞,建设十八洞”的发展新模式。

在积极推进产业扶贫的同时,早在2016年3月,该行在十八洞村设立了湘西州首个金融扶贫服务站(省内首批),配备专业人员,安装ATM机,设置宣传栏,摆放金融服务手册,建立金融扶贫台账,并与村委签订签订了框架协议,建立长效合作机制,积极为村民提供普惠性综合金融服务。同年7月13日,人民银行验收组对十八洞村金融服务站建设进行了考察验收并给予高度评价。两年多来,十八洞村各项事业得到长足发展,“可复制、可推广”的精准扶贫模式基本形成。

在三类生产要素中,资本的重要性不言而喻。而对于贫困户而言,资金的缺乏却又是现实问题。获得贷款意味着有很大概率通过创业来摆脱贫困,但现行的银行体系架构却很难与千千万万的农户特别是贫困户直接对接。

开发专门产品,把推进金融精准扶贫和支持特色产业紧密结合起来,着力变金融“输血”为金融“造血”,大力支持特色产业发展。根据国家有关政策文件,结合实际,该行新开发了“农民住房财产权抵押贷款”和“农村承包土地经营权抵押贷款”。优化涉农融资模式设计,针对农产品加工企业集群设计出工业园区融资模式,针对大型超市农产品供应商设计出供应链融资模式,针对农产品市场设计出商流融资模式,针对农业科技设计创新型企业设计出科技孵化模式和认股权融资模式。优化网点布局,因地制宜设立小微企业及涉农特色支行,打造了如醴陵瓷器、安化黑茶、邵东皮革、浏阳花炮、岳阳渔产品、张家界旅游等一批具有鲜明行业特色的支行。

在开展金融扶贫过程中,该行通过精准施策,不仅解决了信贷投放渠道问题,更通过金融知识普及、金融机具布放等打通了支农金融服务的“最后一公里”。



8月2日上午,陕西南郑农商银行党委组织全行50名中层管理人员前往勉县人民检察院警示教育基地接受廉政警示教育。

在展厅内,该行党员干部详细观看了全国各地各类贪腐案件警示教育展板,认真聆听了讲解员解说典型案例,并观看了警示教育微电影《白蚁》。参训人员无不动容,思想受到触动,灵魂受到洗礼,结合银行系统岗位特点,必须树立正确的人生观、价值观、权力观与金钱观,严格执行廉洁自律各项规定,远离职务犯罪。因为该行员工在参观警示教育展厅。 卿春 门虹

雷山县农信联社与当地法院联手 启动“巡回法庭”清收不良贷款

近日,贵州省雷山县人民法院在杨柳村村委会院坝,拉上了警戒线,搭建了一个小型审判庭,为即将公开开庭审理农信社起诉村民莫某的金融合同纠纷案做准备。

当天上午10点,法槌敲响,巡回审判庭开庭审理农信社起诉村民莫某金融合同纠纷案。案由是:2016年9月13日,被告杨柳村9组村民莫某、杨某夫妇向原告贵州省雷山县农村信用合作联社郎德信用社贷款4万元,用于瓜子生意周转金,2017年4月11日,被告又向原告申请贷款15.8万元用于养牛,这两笔贷款期限皆为12个月。因被告逾期未按合同规定按时还本付息,经多次催收未果,原告遂诉至法院,并提出判令被告偿还两笔贷款的

本金及利息(含罚息)等诉讼请求。

在庭审中,主审法官对原告、被告之间的借款事实情况进行了详细的法庭调查,原、被告均无异议。随后,该案进行了当庭判决,判令被告在判决生效后30日内向原告偿还借款本金19.1万元及利息。被告杨某表示将积极筹款,依法履行判决书确定的还款义务。

“今天法院在村委开庭审理了不讲诚信不还贷款的案子,你快点打钱过来,把你欠了半年的利息结清了,不然下次坐在被告那边的就是你,我们一家人可不起这个赌……”一村民在旁听庭审全过程后,立即拨通了在外打工的侄子的电话,催促他赶快寄钱归还贷款利息。村民们纷纷表示,贷款一定要讲诚信,有借有还,再借不

难,诚信才能带动大家致富。

判决结束后,主审法官还进行了判后释疑和普法宣传,引导参与旁听的村民群众要认真学习法、守法、用法,不断增强诚信意识和法律意识。改联社郎德信用社也借此机会,不失时机开展诚信知识宣传,对贷款、还款进行细致认真的讲解,希望广大村民群众珍惜自己的信用记录,成为信用农户,以户带组,以组带村,以村带镇,营造良好信用环境,共同维护郎德“信用镇”的荣誉。

今年以来,该联社为压降不良贷款,加强与人民法院的合作,积极采取司法措施开展清收,取得初步成效。据统计,1至7月,通过司法手段收回不良贷款16笔,金额600多万元。 谭标 杨光耀 罗清 李俊

江永农商银行 信贷扶持一村一品发展

今年以来,湖南江永农商银行围绕服务乡村振兴战略主题,以信贷扶持“一村一品”产业发展为重点,积极支持县域内种植养殖大户、农民专业合作社、家庭农场等新型农业经营主体发展。

截至目前,在该行的信贷支持下,松柏瑶族乡南峰山村已发展蜜桔、沃柑产业3000余亩,间接带动贫困户增收脱贫,实现了经济效益和社会效益的双赢。 高建华

合山市农信联社 贷款支持保障住房建设

近年来,伴随着政府对保障性安居工程的重视,广西合山市农信联社主动出击、因地制宜,积极支持当地保障性住房建设,为保障房项目投放的信贷资金达2000万元,居金融同业首位。

同时,该农信社已经成功办理了“光明小区”“向阳小区”等保障性住房按揭贷款,累计投放按揭贷款317户,金额2159万元。 蓝柳才

长白县农信联社 新设置26个助农服务点

前段时间,为提升农村地区金融服务水平,吉林省长白县农信联社自6月起,积极开展助农服务工作,打通金融服务“最后一公里”,新增助农服务点26个,助农覆盖率较年初增加34%。

该联社制定《长白联社打通农村金融服务“最后一公里”实施细则》,本着普惠、因地制宜、可持续性、内控先行的原则,力争助农服务点覆盖率达100%,将助农服务点建设成为“统一规划、统一管理、统一配置、统一形象”的便民金融模式。

根据省联社《吉林省农村信用社助农金融服务指导意见》,该联社配备专职人员,足额计提绩效比例,充分调动助农专职客户经理的积极性,保证经纪人发展业务的持续性。

以各个乡镇为中心,向周边村屯扩展,目前已完成新房子镇、八道沟镇、宝泉山镇三个县内较大镇的基本全覆盖。 尹云 田超

津盛农商银行三元支行 帮助老人避免金融诈骗

近年来,各种针对老年人的诈骗来势汹汹,虚假中奖诈骗、网络购物诈骗、虚假短信链接等相关电信诈骗让老人甚至青年人防不胜防。

近日,一位老年客户来到安徽津盛农商银行三元支行办理业务时,工作人员及时给予风险提示,帮助老人避免了近万元的损失。

当时,老人神色焦急的过来取款,经办柜员出于为客户资金安全考虑,询问了老人取钱的用途时,老人说要买保健按摩床时,引起了柜员的警觉,立即示意大堂经理上前来问明情况。在大堂经理与老人交谈期间,一陌生女子数次打电话要求老人尽快取款。由于数额较大,大堂经理决定给老人的儿子打电话核实,当远在外地的儿子得知事情始末后,第一时间提示老人不要上当受骗并请工作人员暂时不要为老人取款。随后,工作人员详细地向老人介绍了相关诈骗案例及手段,老人恍然大悟。 陈一龙

新晃农商银行 主题党日走进遵义

近日,为认真落实基层党组织主题党日制度,湖南新晃农商银行全体共产党员来到贵州省遵义会议纪念馆,开展主题党日活动。

该行开展支部主题党日活动的有关文件精神,开展此次活动的目的是为了在新形势下加强党员教育管理,贯彻落实省联社党委关于全面从严治党要求,加强党员理想信念教育、强化党性修养,健全组织生活制度、严格党员管理。通过推行“主题党日”活动,该行不断增强基层党组织和广大党员的政治责任感,强化党员党性观念,激励广大党员在工作中发挥先锋模范作用,并永葆先进性、纯洁性,推动实现基层党组织成为坚强的战斗堡垒。 张嘉君