

浅谈新时代农信社的使命与责任

◎罗 念

作为扎根农村的农村金融主力军及农民生产好帮手的农信社,应抓住新时代的机遇,“不忘初心,牢记使命”,积极响应党的号召,坚持践行普惠金融的初心,切实履行农信的职责,恪守职业道德,努力完成时代和社会赋予的使命,全心全意为人民服务。本文结合“不忘初心,牢记使命”主题教育活动,浅析新时代农信社的使命和责任。

(一)加强党的建设和领导。一是要牢固树立“围绕经营抓党建,抓好党建促发展”的意识,把党的领导嵌入农信社章程,切实做好基层党建工作,将党建工作与农信社业务经营管理进行有效的融合,才能更好发挥中国共产党的决定性、引领性、先进性作用,才能促进农信社健康可持续发展。二是在搞好经营业务快速高效发展的同时,扎扎实实抓好农信社党建,全面加强党的领导 and 党的建设,推进全面从严治党向纵深发展,坚持稳中求进的工作总基调;加强理想信念教育,加强党性教育,提高农信社职工凝聚力、向心力、战斗力,让农信社员工人人用“在农信、爱农信、干农信”的思想武装自己,更好地履行农信社的使命与责任。

(二)把握原则,抓好定位。一是回归本源,服从服务于经济社会发展。金融要把为实体经济服务作为出发点和落脚点,全面提升服务效率和水平,把更多金融资源配置到经济社会发展

重点领域和薄弱环节,更好满足人民群众和实体经济多样化的金融需求。二是优化结构,完善金融市场、金融机构、金融产品体系。三是强化监管,提高防范化解金融风险能力。四是市场导向,发挥市场在金融资源配置中的决定性作用。金融的力量发挥要落在实处,作为联系广大农民的金融纽带,农信社应该坚持以人民为中心的发展理念,坚定“服务三农、小微企业和地方经济发展”的目标,充分挖掘自身优势和特点,全力支持“三农”和地方经济社会发展,始终肩负党和国家交付的责任和任务,立足“农村金融主力军银行、地方金融主力军银行、普惠金融主力军银行”市场定位。

(三)深化供给侧结构性改革。一是积极稳妥推进金融供给侧结构性改革。金融供给侧结构性改革以服务实体经济为改革出发点,是化解中小微企业融资问题的重要方式。农信社作为农村网点覆盖最多的农村金融机构,要为中小微企业融资提供可靠、高效、便捷的金融服务,大力发展绿色信贷,支持民营经济及小微企业健康发展,持续加大金融资源的倾斜力度,全面满足有效信贷需求。二是重视发挥金融在农业供给侧结构性改革中的重要作用。现阶段,以金融支持农业供给侧结构性改革方式,是农业持续发展过程中的重要力量与支持,能够为农业发展中面临

的风险提供必要的资金保障。农信社作为扎根农村的金融机构,具有天然的优势,是农业供给侧结构性改革的重要组成部分和重要支撑。

(四)加快智慧银行建设。一是围绕“三农”的需要不断推进理念、产品、服务模式的不断革新,针对农村不同的客户群体提供多层次、多方式的个性化产品和服务。二是针对金融科技的不 断日新月异,新型支付渠道的不断发展,面对客户日益增长的金融服务需求,农信社应该加快智慧银行的建设进度,提高服务效率,改善客户服务体验,将“智慧银行”概念灌输给到每一位客户脑中,让农村客户也能体会到智慧银行的便捷,享受到金融科技的方便。

(五)乡村金融综合服务站(点)打造。乡村金融综合服务站(点)是以业务代办形式向农村客户提供金融服务、电子商务服务、便民政务服务以及金融资讯服务的代理服务渠道。农信社依托服务站点,依靠电话支付终端、智能服务终端等金融设备等为农村金融服务带来的新发展模式,打造农村新型金融机构,优化农业资源分配,激活农村金融市场。

(六)政企合作,共同履责。一是创新产品,助力地方发展。围绕“做精绿色农业、做强新型工业、做优现代服务业”为重点致力于打造现代产业体系。农信社要“立足当地、服务三农”,切实

深挖地方金融需求,紧随地方经济发展脉搏,增加乡村金融服务和产品供给,提升乡村金融服务能力水平,为实现农业农村现代化提供金融支持。二是全面实施乡村振兴。农信社助力乡村振兴,要紧紧围绕产业兴旺、生态宜居、乡风文明,治理有效和生活富裕的总要求,突出工作重点,充分利用创新金融产品,改善金融服务,加大对农村基础设施建设及新型农业经营主体等的金融支持力度,全面推进农村经济结构更加优化,发展更加迅速。三是做好金融扶贫这篇文章。各地农信社要持续积极响应中央、省委省政府和县委县政府 的安排部署,深入开展脱贫攻坚工作,坚持政治工程、民生工程和发展工程要求,聚焦深度贫困堡垒和年度脱贫任务,全面助力精准扶贫、精准脱贫,不断提高基础金融服务覆盖面;协同推进个人精准扶贫和产业精准扶贫信贷扶持,借力各方力量深入开展精准扶贫,持续推进定点帮扶、驻村帮扶、党建帮扶和信用体系建设。四是做实基础性民生业务。农信社作为服务“三农”及中小企业的 主力军银行,应该立足于全心全意为人民服务的初心,借助于网点多、分布广的特点,重视企业发展的同时做好关系民生的相关业务,切实履行农信社服务“三农”,服务地方经济的使命。

(作者系四川省资中县农信联社主任)

农村信用体系建设的实践与探索——以安徽广德农商银行为例

◎陈 斌

当前农村金融机构主要以农村信用体系建设为抓手,发掘和对接乡村市场金融需求,巩固并强化农户群体信用意识,“信用乡(镇)”“信用村”“信用户”等应运而生。然而,长期以来,无论是监管部门还是金融机构,对农村信用体系建设的作用评析往往都还停留在宏观或定性层面,缺乏微观和量化的测算。本文以安徽广德农商银行信用体系建设为例,就农村信用体系建设提出部分针对性建议。

实例概述

为最大限度保证科学性,充分降低地理位置、经济水平、主导产业等客观因素对于样本数据的干扰,本文特地选取了广德市同一乡镇下两个位置相近,地形、产业、人口近乎相同的行政村作为分析样本:誓节镇郭林村与誓节镇红应村。郭林村常住人口 3703 人,2016 年获“信用村”授牌;红应村常住人口 2080 人,尚未参与“信用村”评定。两村居民主要从事行业同为白茶等经济作物种植。

本文以获评“信用村”的郭林村作为主要分析对象,并进行了其授牌前后的纵向对比;随后还选取了尚未获评“信用村”的红应村作为参照对象,进行了横向对比。

存在不足

虽然本文始终本着求真务实的原则,在可控范围内打造了郭林村、“对应村”两个理论上可以等同的数据样本,但仍旧存在以下不足。

(一)数据深度不够。郭林村授牌前后贷款余额、户数对比中,拟合曲线仅通过前 3 年数据模拟得出,潜在误差较大。如能获得授牌之前的 10 年数据,将大幅提升拟合曲线的准确性。

(二)样本预处理简单粗糙。将红应村各项数据乘以相应常住人口之比后作为“等同”郭林村的“对比村”,并未考量土地面积、原始经济基础等重要因素。在郭林村与“对比村”的贷款余额对比上,如能通过调整“对比村”权重系数(即前文中的 1.78),将两者的初始金额至于同一水平,将更能够客观展示“信用村”授牌对于贷款余额增长的刺激作用。但考虑到权重系数 1.78 的调整将同时作用于“对比村”贷款户数,造成不可控影响,故未让郭林村同“对比村”初始贷款余额位于“同一起跑线”。

(三)对比样本数量太少。时间、成本允许的情况下,应建立更多对比系列。受限于广德市下辖面积和乡镇数量,文中并未能找到更多适合作为“对比村”的参照对象,导致分析的全面性

有所不足。

(四)演算深度欠缺。限于研究能力与数据体量,案例分析局限于统计结论,欠缺演算深度。如果样本数据能够进一步扩充,例如能够获取郭林村授牌前后各 10 年的数据以及红应村对应年限的贷款数据,通过求方差等方式将“信用村”授牌的刺激作用进一步量化展示,而不局限于简单的求差、求百分比。

对策与建议

在“信用村”驱动下,乡村与银行的共赢生态正在悄然成型,基于此,笔者提出以下建议。

(一)“信用村”授牌不是“万能钥匙”。“信用村”授牌能够更快逼近行政村的贷款余额上限,但并不能突破上限。在其他经济因素相对稳定的情况下,“信用村”对于贷款余额增长的刺激作用将会随着年限而不断淡化,所以金融机构在农村信用体系建设上切忌“一授牌了之”,而应在强化消费类贷款、细化贷款品种、主动助力新型产业上下功夫,才能为贷款余额创造新的持续而稳定的增长点。

(二)“信用村”应当作为提升农村金融知识水平的切入点。“信用村”对于促进信贷资金投放、刺激农户贷款意识觉醒的作用可见一斑,对于扩大金融服

务覆盖面、可得性进而践行普惠金融的重要意义也同样不容置疑。对此,广大金融机构应当抓住契机,以惠民信贷为切入点,在为广大农户提供一揽子现代化金融服务的同时,以征信知识为重点,同步宣传反洗钱、反假币、反金融诈骗等内容,助力缩小城乡金融知识水平差距。

(三)正视“信用村”利率倾斜。创建“信用村”对于乡村市场客户的益处是显而易见的,而对金融机构的最终收益也是有所保障的。由案例分析可知,郭林村授牌之前农户贷款余额始终低于 10 万元,授牌后则立即突破 10 万元;红应村自始至终农户贷款余额都未突破 10 万元。以 2018 年数据为例,郭林村农户余额 12.77 万元,是红应村户均余额 9.35 万元的 136.58%。对金融机构而言,只要“信用村”郭林村贷款利差(投放利率减去资金成本)能够达到“非信用村”红应村的 73.21%,就能够实现相同的农户贡献率,加之“信用村”建设对口碑建设、不良清收等带来的正面促进作用,“信用村”创建中相应的利率倾斜对金融机构来说是有益无弊的。综上,农村金融机构应当正视“信用村”利率倾斜,最大程度“让利于民”,进一步助力打造双赢局面。

(作者单位:安徽广德农商银行)

释放“金融能量”服务乡村振兴——以山西阳城农商银行为例

◎张雁敏

当前,农商银行坚守定位,“不忘初心”,围绕地方经济发展规划,进一步释放“金融能量”,把握信贷投放重点、力度和节奏,积极支持县域经济结构调整和转型升级,大力发展普惠金融,积极创新服务方式,为推动地方农业全面升级、农村全面进步、农民全面发展贡献力量,努力当好乡村振兴的金融排头兵。

路径一:对接“三大”产业,服务能力全面提升。实践中山西阳城农商银行加大了对县域重点产业、重点项目的信贷支持,强化资金保障,大力发展绿色金融,更好地服务经济转型发展。一是坚持“一村一品、一县一业”主攻方向。加大对蚕桑、小杂粮、食用菌、干果经济林等特色农业产业建设的信贷支持力度,推出了促进“龙头企业+农户”“农民专业合作社+农户”等特色农业金融服务模式,累计投放 7000 多万元资金支持蚕桑产业链,投放 1800 万元支持大棚食用菌的生产。二是在确保资金链安全的前提下,积极助煤炭企业转型发展和陶瓷企业提档升级,鼓励帮助煤炭企业用好用足各种融资手段,进一步拓市场、促营销;加大对陶瓷业资金投放力度,助推中高端陶瓷企业落户阳城。三是进一步加大对旅游业的支持,创新推出旅游门票收入抵押贷款,投放信贷资金 2.6 亿元支持皇城相府、蟒河、九女仙湖等一批旅游企业做精、做细、做大品牌;发放信贷资金 1200 万

元,大力支持景区农户开办与旅游业相配套的家乐户、娱乐设施、土特产销售等一系列旅游衍生项目。

路径二:发展普惠金融,支农支小力度持续增强。一是针对阳城县农业人口多、分布广、经济条件差异大的实际情况,持续强化传统支农手段,充分运用农户小额信用贷款的支农模式,简化内部流程,扩大信用额度,积极支持农户从事种植业、养殖业和加工业,共入调查 8.52 万余户,建立信贷档案 51826 户,新评信用户 9250 户,农户贷款投放持续增长。二是结合小微企业资金需求“短、频、快”的特点,做好小微企业金融服务,继续保持小微企业贷款“两个不低于”;积极创新小微企业信贷产品,设定专门的小微评级指标,创新担保方式,扩大抵押质押范围,逐步探索小微企业联保等形式的组合业务,累计发放 15.17 亿元支持县域小微企业发展。

路径三:探索信贷服务路径,全面提升服务水平。一是坚持主动服务。深入开展整村授信工作,组织客户经理深入农户、社区、商户和小微企业,做好客户走访对接,详细了解金融需求,对符合条件的及时介入,缩短服务时间。二是加快服务创新。明确优质服务标准,把第一还款来源作为重要调查内容,制定营销计划和服务方案,落实营销责任。三是实施优惠政策,积极响应该国家降低小微企业融资成本的号召,

适当减免小微企业办贷费用,对经营稳健、信誉良好的客户给予一定的利率优惠,尽量减轻客户负担。

路径四:立足民生工程,支持重点群体创业就业。一是积极与政府职能部门合作,创新金融产品,开办青年创业贷款,大力扶持创业带头人,累计发放贷款 866 万元,扶持 120 多人创业,带动 2000 多人实现就业。二是开办返乡农民工创业贷款,为农民工创业返乡贷款“绿色通道”,积极支持农民工就业和创业发展,累计发放返乡农民工创业贷款 787 万元,支持 400 多名返乡农民成功创业就业。三是通过加大对重点人群创业的支持,创新担保方式,为创业项目提供贷款支持,拓宽创业项目融资渠道,降低贷款利率,帮助创业项目发展,带动扩大就业。

路径五:把高效金融服务送进村。一是对部分网点进行装修改造,内部设施统一按照现代银行要求,合理摆放、科学布局,力争让客户满意。积极加快战略布局规划和布局建设,发放“信合通卡”6.64 万余张、“福农卡”11.41 万余张,建设自助银行 24 个,安装 POS 机 743 台,实现了农村金融服务全覆盖,使农民足不出村就能享受到高效便捷的金融服务。二是依托“信合通”“福农卡”,积极承担发放财政补贴的责任和义务,与县财政局沟通协调,实行代理发放财政补贴业务预先支付;代理发放

财政补贴涵盖了农民直补、计划生育补贴、退耕还林补贴等多个领域,累计每年向农户发放各类补贴涉及 110 余万人次,金额约 3.5 亿元。三是积极开办农村金融服务代办点,着力为农户提供小额取现、转账、缴费、兑换残币等基础性金融服务,实现了全辖区基础金融全覆盖。

路径六:精准发力推进精准扶贫。一是在包片责任上精准发力。建立农商银行领导及机关部室扶贫贷款分片包干责任制,深入开展调查研究,制订工作推进方案,建立跟踪监测台账,确保实现目标。二是在风险管控上精准发力。严把客户准入关,把对要素精准、用途真实、效益可期等关键要素作为贷款发放的重要条件,加强监督指导,合理确定授信额度、贷款额度及贷款期限。三是在宣传引导上精准发力。牢牢把握正确的舆论导向,切实把金融服务信息传导到每一户贫困户,做好金融精准扶贫阶段性工作总结,深度挖掘精准扶贫工作的特色和亮点,适时开展经验交流活动,营造良好氛围。四是在督查考核上精准发力。借助绩效考核“指挥棒”,建立精准扶贫工作的督促检查机制,加强统筹协调、监测分析和督导分析,建立统计台账和统计报表,充分调动员工投身精准扶贫工作,确保金融扶贫工作取得实效。

(作者单位:山西阳城农商银行)

如何激励农商银行干部尽职履责

◎金庆梅

农商银行承担着支持地方经济、支持农业产业调整的历史使命,在贷款审批、贷款核销等重要领域拥有着一定的权力,权力就是责任,责任就要担当。随着,国家监察体制改革,党内条例的不断完善既是对问责追责的重要部署,更是对担当尽责的鲜明号召,释放出激励干部,担当作为的强烈信号。本文笔者从自身工作出发,提出在实际业务经营中的建议。

(一)抓好干部教育工作,提高干部素质。党员干部作为一个团队的带头人,理应挺身在前,身先士卒。对党员干部的培养和管理要注重从思想教育上引领提升。始终抓住思想教育这个根本,着力从解决思想“总开关”问题入手,增强干事创业的内在自觉,突出思想教育,持续深化党员干部思想政治建设。

(二)重视群众监督与客户体验,建立制度保障体系。监督的目的是保护,要让权力运行在制度的笼子里,坚决贯彻执行党内各项制度,坚持领导监督制度。在营业大厅显著位置公示监督热线,让客户和员工的诉求能够直接传达给农商行银党委班子,发挥群众监督的正能量。党员干部特别是农商银行领导班子要牢固树立宗旨意识和群众观念,在对待客户建议和反映问题时,要耐心细致的做好解释和接待,树立和维护农商银行立足当地、服务百姓的良好形象,让客户和员工在与党员干部的交流中,增进品牌的认同。在整村评级授信工作中,农商银行作为支持“三农”、服务“三农”的主力军,随着授信工作的推广,服务宗旨需要更多群众的接受,形象需要更多人民群众的认可,要获取群众和客户的认可,就理应受到客户、受到广大基层群众的监督。

(三)深化纪检监察部门监督,做深做细日常化监督。协助党委认真履行全面从严治党主体责任,强化纪委对下级党组织的监督,推动主体责任、监督责任贯通协同、形成合力。科学

运用“四种形态”,特别是在用好第一种形态上下功夫,体现党组织对党员干部最大的关心与爱护,监督执纪“四种形态”环环相扣,层层递进,相辅相成。同时,通过打造风清气正的干事创业环境,党的事业和农商银行自身业务经营也需要最大限度激发干部干事创业内生动力,凸显纪律监督对干部的保护作用,使监督更加聚焦、更加精准、更加有力。督促各级党组织和党员领导干部认真履行日常监督职责,持续用力、形成常态,营造敢于监督与自觉接受监督的浓厚氛围。

(四)坚持合规,严格问责,扎牢防线。而今,作为金融从业者,能够切身感受到反腐力度在金融行业的不断加码。金融行业有其行业的特殊性,银行自身有着严密的制度流程,从金融行业暴露出的案件来看,一方面有领导政治信念的松动,但更重要的一面,应当重视其中金融行业内控制度运行的失灵。在一笔贷款的营销中,涉及调查、审查、检查等各个条线,在贷款核销中,涉及风险控制、审计、财务管理等部门,如果其中每一个环节都能坚持合规操作,那么基本就不存在所谓“监督盲区”了。在银行内部管理中,问责是促进合规文化建立、合规意识养成的重要手段,在实际操作中,农商银行要坚持“一人问责,震慑全行”的理念,将每一次问责的问题及结果在全辖内通报,对全辖通报后,仍犯通报中错误的给予加重处罚,通过对一个点的问责达到对一个面的震慑。

作为党纪纪检监察体系中的成员,农商银行纪委要监督党员干部正当、合规履职,要承担起保护干部的责任。通过履职,在农商银行扎牢合规操作的篱笆,让党员干部习惯于群众的监督、乐于接受群众的监督;通过监督,给党员干部带来安全感,为其营造风清气正的干事创业环境,让其能放开手脚、“撸起袖子加油干”。

(作者系四川绵竹农商银行纪委书记)

农商银行优质文明服务之我见

◎王旭邦

当今,市场竞争异常激烈,金融业的竞争不仅仅是经营的竞争,规模的竞争,人员的竞争,更是优质文明服务的竞争,各家金融机构均使出浑身解数,从“服务”上做文章,从“服务”上下功夫,力求通过优质的服务在激烈的竞争中站稳脚跟,通过优质的服务维系与拓展优质的客户,通过优质的服务巩固并拓宽市场。笔者就如何提高农商银行的优质文明服务,谈下浅见。

(一)细节之处彰显优质服务。一是农商银行要在硬件上给予客户最大的舒适度,比如营业厅外营业时间牌的设置要美观醒目,使客户一目了然;营业网点要依据规范化服务标准,对营业室内外进行亮化、净化、美化,在外部形象设计上应追求鲜明、统一的风格,以起到无声的宣传作用;面对残障人士,还要设置残疾人通道,以体现人性化和 社会责任感;营业厅柜台高低要适度、椅子要整洁舒适等等。二是在软件规范上,坚持以客户为中心的原则,比如在营业厅内配备专业素质较高的大堂经理,以接待、引导并疏通客户群,让客户享受到贵宾式的服务;配备安保人员,增强客户的安全感;柜台服务人员应注重仪容仪表,具有好的言谈、优雅的行为、标准的形态,亲切、热情、耐心、宽容地与客户交流,站在顾客立场,为其解决问题,赢取客户的信赖。

(二)前台是优质文明服务的窗口。一是柜员作为优质文明服务的执行者,就是要做到有问必答,对于客户所提出的问题能够思路清晰准确的表达出来,这是关键。柜员要真诚为客户服务,让客户感到亲切的同时,产生信任感和归属感,把客户当成自己的亲朋好友;真心为客户服务,想客户所想,想客户所未想。为客户服务要细致到位;新业务品种要介绍到位,不同客户群体的需求掌握到位,例如年轻客户会青睐于功能丰富,具有代扣代缴功能的产品,中老年和女性客户则更倾向于期限较长,收益稳定的储蓄。二是服务技能要熟练准确,这也是必须具备的。只有前台柜员的服务得到了客户的认可和肯定,才能吸引客户时常来办理日常业务。为了确保

客户能够不断与银行发生交易的频率,客户的忠诚度应该得到足够重视。服务是银行经营的载体,是银行经营不可或缺的有机组成部分。银行经营必须通过服务才能实现,银行服务本质上就是银行经营。一家银行的服务范围、服务内容、服务效率和服务态度会直接影响其所能吸引的客户数量和工作效率,因此,提高银行的服务水平,直接关系到银行经营的规模质量和效率,关系到银行的竞争能力,也决定了银行的经营效益和长远发展。

(三)培训学习是提升服务技能的途径。一是做好员工心态调整的培训。银行员工整天与金钱、数字、信息、报表打交道,过高的精细化工作要求,决定了工作存在不同程度的风险,同时,面对投诉、考核压力、家庭的压力,致使员工每天都在高强度工作中度过,每个员工承担的压力都是巨大的。面对如此大的压力,有一颗乐观积极的心态是尤为重要的。所以要提高员工的服务水平,就要加强对员工心态调整的培训,使员工能以平常的心态对待各种压力,从而做好客户的服务工作。二是加强标杆化建设的培训。面对日益激烈的市场竞争,国有大型商业银行有自身的优势,有自己的一套发展标准,但农商银行作为地方性法人金融机构,要想竞争中取得优势,优质服务是关键,在与客户交往中规范的职业表现形式是关键,要将服务礼仪作为农商银行品牌形象的重要标志,这就决定了标杆化建设的重要性。服务礼仪着重强调了职业道德、服务意识、仪态调整等现代服务方式,在与客户交往过程中的沟通技巧和表现能力等等。三是强化岗位营销培训。农商银行的发展,营销是关键,随着社会的发展,农商银行要从“坐商”向“行商”转变,就是要从服务型向服务营销型转型;要切实走出去,深入社区、广场、农区、市场等,进行主动营销、交叉营销、换位营销;要将营销作为农商银行日常工作的一部分,这就要求强化农商银行员工岗位营销培训,进而提升农商银行整体服务水平及竞争力。

(作者单位:甘肃民乐农商银行)