

# 基层央行征信异议处理分析与建议

□张鹏于武东

近年来,随着我国信用体系建设日趋完善,信息主体维权意识逐步增强,因信息错误、数据操作不规范、金融债权债务案件等问题向人民银行征信窗口提出征信异议的情况日益增多。在普惠金融大力下沉农村市场、维权诉求多元化的当下,如何妥善处置辖区各类征信异议和投诉事件,是摆在新时代基层央行征信人员履职尽责面前迫切需要解决的新问题。本文就工作实践中发生的若干案例进行分析,并提出几点建议,以期对基层征信异议处理工作开展有所助益。

## 案例处置过程中发现的问题

基层央行在异议处理过程中发挥的效用有限。一是基层央行作为信息主体、数据发生机构的直接接触者,在处理异议过程中无法参与信息核查,只能督促数据发生机构进行核查并向上级机构进行反馈。若接入机构异议处理人员不尽职尽责,极易错失处理异议的最佳时机,由于征信异议处理需要一定时间,待处理结束往往已影响到其他信贷业务的正常办理。二是征信异议作

为行政手段,在涉及债权债务、身份盗用等需先经司法途径解决的问题时能够发挥的效用有限。极易导致信息主体将责任归咎于“人民银行”这个单位或窗口工作人员个人,将其认定为不作为或偏袒数据发生机构,不利于人民银行维护自身形象。

接入机构异议处理制度落实不到位。一是制度学习不到位。其工作人员未能认真学习国家、央行、本机构相关规章制度,认为异议处理是人民银行的事情,发生类似情况直接推诿至人民银行。二是业务衔接不顺畅。在岗位变动过程中未进行有效的岗前培训、岗位交接,导致机构工作人员业务素质不足,业务处理断档。三是岗位设置不合理。部分机构异议处理工作无专职人员负责或由信贷人员兼职,最终导致“多人受理,无人负责”。四是部门间不协同。在异议处理过程中除信贷外可能还涉及财会、窗口、风险等多个部门,部分机构内部沟通不顺畅,其他部门不配合,这同样会加大异议处理的难度。

数据发生机构异议处理主动性不足。一是部分机构联保互保贷款发生已超过10年,原经办人员大多离岗、轮岗、退休,或有共同借款人出现死亡等情况亦普遍存在,加之部分信息主体由于权

益受损情绪激动无法有效配合工作,机构异议处理人员对规章制度疏于学习,又多为兼职,对处理此类业务存在畏难情绪,得过且过。二是冒名贷款多由机构经办人员主观或客观失职造成,进行异议处理必然要对机构负责人、原经办人员甚至如村长、大队会计等其他相关人员发起追责。由于乡土关系及利益牵扯,机构普遍缺乏对冒名贷款主动开展深入自查自纠的积极性,异议处理往往要在客户和人民银行督促下才会推进,且涉及司法途径时往往存在不敢深究、不敢追责的情况。

## 相关建议

提升基层央行综合服务质量,发挥窗口“桥头堡”作用。一是要夯实自身知识基础,做好先期引导。了解情况后,基层央行人员要为客户充分解答相关法律法规,对情绪激动者要注意安抚,站稳立场,讲明道理,在职权范围内为客户做好先期沟通,从源头上减少异议或投诉的发生。如确需发起异议,做好业务指导和异议处理通道的梳理;做好信用报告解读和关键内容解释,帮助异议主体理清程序和步骤,明确信息核查关键点和部门。二是要保持对辖区征

信环境的敏感性,发挥监管效能。要通过窗口了解接入机构的工作态度、舆情动态、业务质效,对不作为、乱作为的机构要做好业务指导;及时提醒、明确要求,避免因处置不当引发舆情风险。三是要充分发挥窗口的宣传作用。通过“一对一”解答服务做到咨询宣传有效衔接,强化信息主体征信素养,避免主体面对征信问题时产生负面或无助情绪,合理有效实施信息救济,提升人民银行社会公信力。

强化接入机构制度落实,破除工作推进中的机制障碍。一是强化制度学习和警示教育。加强工作人员对相关法律法规、本行管理制度的岗前、岗中培训学习;强化从业务人员培训警示教育,定期开展业务辅导和交流,全面提高从业人员业务素质 and 异议处理核查能力,强化金融消费者权益保护意识。二是加大征信异议处理部门管理力度。要完善各机构组织架构、人员分工,明确责任归属,做好员工岗位变动过程中的材料交接、业务衔接,做到“一次受理,负责到底”。各机构除设立异议处理专职人员外,还应确保业务大厅接待人员具备初步解答和引导的能力,从而提高相关业务处置质效。三是做好各机构内部沟通协调和责任划分。从制度上明确机构内部涉及数



据核查各相关部门职责分工,避免因其内部沟通不顺畅、推诿扯皮导致检查工作效率低下。

践行为民初心,提升数据发生机构异议处理质效。一是树立各机构相关工作人员的责任感、使命感、荣誉感。各机构要完善奖惩制度,督促员工能主动发现并妥善处理一些错误信息,对未形成异议的,给予相应的物质和精神奖励;对形成异议的,给予积极补救及时妥善处理的,给予适当精神奖励;对于信息主体已明确提出异议,仍推诿到人行征信系统的问题或故意拖延不予受理不

妥善处理,导致出现投诉事件的,要给予严肃惩戒和处理。二是完善异议处理管理体制,确保在制度框架下最大限度地减少人为因素影响,稳妥合理地开展异议梳理及异议核查工作。三是从党纪、法纪、规定三个层面,对异议处理过程中可能涉及的债权债务、业务争议、业务风险、道德风险等问题进行人员责任细分,必要时依法依规追责,合理维护自身权益,从而更高效地维护群众权益。

(作者单位:张鹏 中国人民银行依兰县支行于武东 中国银保监会黑龙江监管局)

# 创新“三位一体”农村合作金融服务模式

□凌云

当前,乡村振兴成为继脱贫攻坚后党在农村实施的重要发展战略。为促进深化农村改革、助推乡村振兴,需要通过推进“三位一体”合作经济发展,为乡村振兴注入创新活力和发展动力。随着农村市场各种要素资源流动和配置,愈来愈需要金融发挥功能作用,并深度融入乡村振兴。因此,探索创新农村合作金融服务模式具有重要的现实意义。

深化“三位一体”合作经济的思想认识。“三位一体”合作经济是农民专业合作社、供销合作社、信用合作社三类合作组织的一体化,也是三重合作功能的一体化,又是三级合作体系的一体化。近年来,“三位一体”合作经济被写入中央及政府部门相关文件。2021年中央“一号文件”提出“稳妥规范开展农民合作社内部信用合作试点。”今年3月5日,农业农村部《关于开展

2021年农民合作社质量提升整县推进试点工作的通知》指出:鼓励以农民合作社为组织载体发展生产、供销、信用“三位一体”综合业务合作。作为金融部门,也应积极推动“三位一体”金融融合。今年6月7日,中央农办、人民银行、银保监会、全国供销合作总社四部门联合出台了《关于开展生产、供销、信用“三位一体”综合合作试点的指导意见》;6月29日,中国人民银行、银保监会、证监会、财政部、农业农村部、乡村振兴局六部委发布《关于金融支持巩固拓展脱贫攻坚成果全面推进乡村振兴的意见》中明确要求:推动开展生产、供销、信用“三位一体”综合合作试点。

“三位一体”合作经济对于促进农村深化改革以及乡村振兴具有十分重要指导作用。因此,农村金融机构要增强“三位一体”合作经济思想的认识,加大金融支持推进“三位一体”综合合作试点力度,创新农村合作金融服务模

式,在乡村振兴中担当有为。

找准“三位一体”综合合作金融服务重点。首先,信用合作是难点同时也是重点。从全国来看,农民大多是一家一户分散生产经营的。如何采集农户信息以及评估农户的信用,发放贷款支持,自然成为农村金融机构的难点。其次,供销合作同样是金融服务的重点。在广大的乡村,如何保障农用物资、种子等及时供应,不仅需要供销部门搞好流通资源配置,而且更需要农村金融提供资金结算服务和信贷支持。第三,生产合作是“三位一体”的着力点也是金融服务的重点。农户自愿结成合作,有利于形成规模经济、降低农业成本,同时可提高高农产品生产加工市场竞争力。实践中,金融机构不仅可通过提供资金支持,还可通过与农业部门共同搭建平台,提供信息和技术培训等服务,促进生产合作。

创新“三位一体”综合合作金融服务实践。伴随数字经济的发展,以数据

为关键生产要素,以科技为核心生产工具,以平台生态为主要生产方式的“新金融”应运而生。这种“新金融”供给服务为推进“三位一体”综合合作提供了新的产品和模式创新的可能,从而促进金融、信息、知识技术等要素有机融合,共同助力乡村振兴。如,建设银行打造推广的“裕农通”乡村振兴综合服务平台,功能强大,集智慧政务、农资服务、农户信贷、金融服务、技术培训、政策宣传等综合服务于一体;通过提供资金、信息、技术等要素,有效地融地融生、融产、融信、融“三位一体”综合合作的重点。农户自愿结成合作,有利于形成规模经济、降低农业成本,同时可提高高农产品生产加工市场竞争力。实践中,金融机构不仅可通过提供资金支持,还可通过与农业部门共同搭建平台,提供信息和技术培训等服务,促进生产合作。

(作者单位:中国建设银行安徽省分行)

## 如何更好发挥农商银行监事会职能

□王占

事实证明,农商银行经营的提升,与监事会履职程度直接相关,良性运作的监事会其发展中起到保驾护航的作用。为进一步发挥农商银行监事会职能,其在履职过程中可以采取非现场监测、检查、列席会议、访谈、审阅报告、调研、问卷调查等多种方式开展工作,促进农商银行发展。

列席董事会及其专门委员会、高管层有关会议。通过参加会议,监事会可以对农商银行重要决策、执行情况、大额资金运用、重大项目决策等涉及其切身利益的重大问题进行面对面的监督,并提出意见。

定期开展专项检查和调查。农商银行监事会应按照固定频率开展专项检查,每次检查应制定检查方案,留存检查底稿,形成检查报告,及时梳

理存在的各类问题和风险,根据问题和风险的严重程度向董事会、高级管理层及其成员或其他人员进行提示。

培养专业的监事队伍。熟悉有关法律法规,具备履行职责所需的专业知识和能力,是农商银行监事会能否履行好职责的基础。监事应不断学习金融法律法规和相关专业知识,勤勉尽责,审慎履职;可以实行资格认证制定,设立学历、专业知识的基础门槛,开展资格认证上岗考试。

强化监事会责任约束。农商银行监事会也可能发生道德风险问题,若其没有尽力履行监督义务却不受法律制裁,那么会让监事会工作发挥不了应有的作用。因此,让农商银行监事会真正能够发挥作用,还需要强化责任约束。没有责任就没有压力,没有责任追究就不会有责任感。

(作者单位:山东烟台农商银行)

## 当代金融家

# 深化农信社改革的思考

□于福泉

如今,伴随众多农信社完成农商银行改制,实践证明股份制改革遵循了农信社历史渊源,关注历史沿革。在适合国情和把握发展规律,适应未来经济社会和金融运行发展趋势变化的基础上,农信社作为全国金融机构股份制改革的最后一块“阵地”,股份制这种产权制度的安排,是农信社的必经之路。因此,农信社要通过加快股份制改造,进一步完善法人治理结构,明晰产权关系,激发经营活力,构建起差异化的竞争能力,着力提高构建三农水平,不断汇聚改革发展新动能。

## 改制面临的问题及现状

金融风险持续暴露,农信社可持续发展受到严重挑战。经济增速的回落必然带来金融增速回落,面对本轮经济下行叠加疫情制约因素,不良资产集中反弹,业务拓展举步维艰,盈利水平遭遇拐点,这一切都表明中国银行业已进入新的时期。而农信社由于历史原因及自身经营管理粗放,靠“跑马圈地、扩量增容”的外延式扩张发展已难以以为继,如何“活下来”“走出去”是农信社现在必须面对的主要问题。

不良占比持续攀升,监管指标达标难度增大。农信社不良贷款余额大、占比高,一直是困扰其深化改革发展的主要因素。自经济下行期以来,经济增速放缓、产业结构调整等诸多因素影响,银行不良贷款不断攀升,相关指标恶化趋势明显,正在改制的机构实现监管指标持续达标的难度不断增加;未启动改制的机构因经济下行,不良清收处置进度缓慢,靠转借、重组、借新还旧或展期续贷来消化不良资产,再加之个别地方政府财政困难,农信社难以依靠“财务重组”实现监管指标真实达标。

优质股东选择困难,股权结构优化难度提升。根据监管部门的准入要求,县级农商银行法人股占比要达到35%以上,城区农商银行法人股占比要达到50%以上,同时,每家农商银行要有3至5家持股占比达到5%以上的法人股东。但由于历史包袱、行政干预、农村金融生态环境薄弱,以及机构自身经营战略等因素影响,农信社股权类型复杂、结构不合理、流转机制不健全,其股本总额小而分散,股东盲目追求分红,对投资者吸引力弱,有实力的战略投资者较少。加之,面对目前经济背景,大部分企业出现经营困难、资金短缺,其大多不符合入股农商银行的准入条件。此外,有少数恶意控股农商银行的民营企业,持有充足资金,隐藏关联关系,四处搜寻投资人入股农商银行机会,给其股东的选择、审查把关工作,带来很大难度。

抵债资产不易处置,税负压力大。由于抵债资产形式多样,涉及环节复杂,处理以物抵债的涉税问题较为复杂,当前经济下行压力加大,抵债资产难以处置,且在执行过程中一旦涉及民间借贷、唯一住房和其他债务等问题,市场风险、社会稳定风险和金融风险的交织进一步加剧了司法执行阻碍,使得农信机构债权难以实现。接收抵债资产后,因借款人均已无力支付过户费用,农信机构将面临双重税费的问题,不仅要缴纳增值税,追缴土地增值税、房产税、契税等税费,还要缴纳借款人过户等税费,抵扣税款后实际贷款代偿较低。

## 农信社改制应对之策

增强危机意识,坚定改革信心。改制组建农商银行既是贯彻落实银保监会的监管要求、省政府决策部署的需要,也是农信社持续稳健发展的需要。农村金融作为金融体系中最薄弱的环节,其中,农信社作为其最重要的组成

部分,大都面临历史包袱沉重、自身发展能力不足、风险控制水平较低、指标差距较大等现实问题,导致其改革工作困难重重,推进缓慢。然而,实施改革的根本目的就是要实现农信社轻装上阵、加快发展。因此,农信社改革要彻底消化包袱,真正化解风险,决不能单纯为了改革而改革,改革工作既要蹄急,更需步稳。

自身挖潜发展,优化监管指标。一是盘活存量。不良贷款指标不仅是改制的主要监管指标之一,对其他监管指标影响也非常大。因此,农信社要通过现金清收、展期续贷、借新还旧、依法诉讼等手段,加大存量不良贷款清收处置力度。可联合当地政府协调公检法成立清收专案组,进驻机构现场办公,深度介入依法收贷、查坏账、掀“清收风暴”。此外,“刀刀向内”清收涉政单位及公职人员不良贷款,“撕开”不良贷款清收突破口。二是做优增量。明确发展定位,扎根本地发展,紧紧围绕当地经济发展战略,积极主动介入政府优质项目;立足“做小做散做精”的市场定位,围绕农业现代化、新型城镇化和农村产业化建设,加大对各类农村经营主体、科技型中小企业和农村消费市场信贷投放力度,加快信贷净投放,做大贷款规模。三是转变经营理念。要围绕提升核心竞争力、风险管理能力、可持续发展能力,建立科学严密的内控机制,审慎灵活的管理机制和以客户为中心、以市场为导向的业务经营机制,以及充分有效的激励约束机制,全面建立适应经济社会发展需求的现代金融企业制度。在优化负债结构、降低资金成本的同时,加大贷款利息应收尽收力度,加快中间业务发展,做精做稳资金业务,切实改变农信社收入渠道单一现状,进一步提升农信社自身经营效益,确保可持续发展。

(作者单位:四川省盐亭县农信联社)



## 数字化智慧系统 赋能银行业务发展的探讨

□刘毅

随着数字化、信息化技术的发展,数字化应用场景也变得更加丰富,在诸多领域开始出现数字化的智慧系统。伴随着大数据技术普及,金融领域逐步成为数字化应用的重要舞台,将数字化与信息化与银行业务相互融合,提升银行的精准服务水平,是银行未来发展的重要方向。本文以信息数字化智慧系统为研究对象,挖掘智慧系统赋能银行业务的深层次逻辑。

信息数字化智慧系统的应用场景。一是要聚焦高频应用场景,科学高效应用数据。银行要时刻关注用户的产品应用场景,将数字化金融的发展理念融入到客户的日常生活中,最大化提升与客户的互动,这样才能为信息数据整理夯实基础。“把金融嵌入生活”这是传统银行转型的目标,因此,高频的生活场景是银行必须关注的重点,特别是银行手机客户端,要推出更加全面的生活场景,并借助一定的优惠政策,让用户养成使用的习惯,为更好地采集数据做好准备工作。而打造智能化的高频场景,扩大潜在客户规模,可以聚焦生活充值缴费、快速信贷、党建政务等高频场景,逐步提升应用场景服务能力,为客户提供更加立体的使用场景。高频场景可以跟客户产生高强度的黏度,丰富客户的触点,形成多场景服务的闭环体验。二是借助“场景+数据+金融”的模式,迎合金融服务

环境对投资人缺乏足够的吸引,尤其是处在经济环境较差的县级农信机构,由于受自身盈利能力等的影响,更是难以吸引到同农信事业发展的理念的投资人。为破解难题,农信社要积极探索改革路径,通过寻求地方政府协调国有独资或国有控股公司入股,让政府成为农信社的“黄金股东”,用市场化机制维护农信系统体系的完整性,进一步促进股权结构的优化。

(作者单位:四川省盐亭县农信联社)

审批相对合适的信贷额度。这样既免去了银行信贷人员调研的时间和精力,又能降低放贷风险。此外,还可根据客户消费习惯和消费场景,与相关的商家达成合作,为客户在消费时节约成本,这样有利于增强客户的粘度。

信息数字化系统对银行业务影响。对于银行业务而言,要全面审视数字化转型对金融市场的冲击,提前做好布局准备工作,用智慧化系统赋能银行业务。一是由大众服务转向私人服务。未来银行业务发展必然走向定制化,甚至可以每一位客户提供不同的服务,这主要基于客户的个人信用和资产负债情况。银行要时刻关注用户的产品应用场景,将数字化金融的发展理念融入到客户的日常生活中,最大化提升与客户的互动,这样才能为信息数据整理夯实基础。“把金融嵌入生活”这是传统银行转型的目标,因此,高频的生活场景是银行必须关注的重点,特别是银行手机客户端,要推出更加全面的生活场景,并借助一定的优惠政策,让用户养成使用的习惯,为更好地采集数据做好准备工作。而打造智能化的高频场景,扩大潜在客户规模,可以聚焦生活充值缴费、快速信贷、党建政务等高频场景,逐步提升应用场景服务能力,为客户提供更加立体的使用场景。高频场景可以跟客户产生高强度的黏度,丰富客户的触点,形成多场景服务的闭环体验。二是借助“场景+数据+金融”的模式,迎合金融服务

环境对投资人缺乏足够的吸引,尤其是处在经济环境较差的县级农信机构,由于受自身盈利能力等的影响,更是难以吸引到同农信事业发展的理念的投资人。为破解难题,农信社要积极探索改革路径,通过寻求地方政府协调国有独资或国有控股公司入股,让政府成为农信社的“黄金股东”,用市场化机制维护农信系统体系的完整性,进一步促进股权结构的优化。

(作者单位:湖南泸溪农商银行)