



## 广东农信提升“精准式”服务能力

## 数智应用赋能普惠金融

作为广东农村金融主力军,广东农信紧跟数字化转型新趋势,结合服务县域和农村地区为主的特点,在金融科技数字化、智能化的蓝图指导下,深入推动智慧助手、智慧体验、智慧营销和智慧风控等“四大数智应用”落地,着力强化“精准式”金融服务能力,提升普惠金融服务易得性,走出一条具有广东农信特色的数字化、智能化转型之路。

## 智慧助手

## 助力金融服务工作提质增效

为赋能员工更好地开展金融服务,广东农信利用智能化技术,推出“智慧小悦”员工助手,通过“教你做”业务场景知识问答、“帮你做”业务办理流程自动化为员工日常办公赋能。在业务场景知识问答方面,通过采用人工智能技术筛选标记、问答聚类、机构服务场景模型训练、实时会话分析等新能力,为全省农商银行提供智能业务咨询服务。目前,已涵盖数千组FAQ常见问题,支持产品、业务、技术、架构和上下联动等多领域问题咨询,提供“7×24”小时的数字化智能化

服务。在业务办理流程自动化方面,通过智能化技术与RPA结合,支持了辖内70多家农商银行在单位开户、账户核对、信息报送等场景共计40个业务流程的自动化。下一步,广东农信将逐步将“智慧小悦”打造成业务全能、处理高效、服务贴心的超级助理。

## 智慧体验

## 助力中老年客户跨越“数字鸿沟”

为提升金融服务乡村客群的数字化能力和体验,缩小“数字鸿沟”,广东农信采取多样的数字化和智能化举措。一方面,持续推出丰富线上预约、金融到家等多渠道协同场景,让“数据多跑腿、客户少跑腿”;另一方面,持续改进手机银行、网上银行、门户网站的功能和使用体验,通过兼容老年客群常用的中低端机型手机降低应用门槛,并推出针对老年客群的“关爱版”手机银行,优化使用流程并强化安全保障。同时,通过智能化无障碍辅助技术,在手机银行、网上银行中提供关键功能突出显示、页面要素朗读、一键接入人工

坐席等便捷的无障碍服务,提高老年用户辨识度和操作灵敏度。此外,通过应用OCR、人脸识别、智能语音等智能技术,让应用操作更加简单,提升用户体验。

## 智慧营销

## 助力普惠金融服务精准有效触达

针对农村地区获取金融服务难、效率低问题,广东农信聚焦于客户洞见、服务触达、营销运营、执行管控、分析反馈的数字营销和服务闭环,通过数字化、智能化手段助力农商银行从原来的“广撒网”的粗放式营销方式,转变为精细化的营销模式,切实提升农商银行员工普惠金融服务能力。一方面,打造集政务、生活、金融、产业于一体的“农村金融(普惠)门户”应用,在辖内全面铺开“网格化”服务,连接打通乡村振兴

服务。同时,广东农信通过深入开展全流程运营,挖掘存量客户有效需求信息,应用智慧营销手段覆盖存量客户的真实需求。并支持全场景获客,提升渠道新客引流效果,积极探索有效寻找目标客户的新方法。

## 智慧风控

## 助力提升普惠金融的覆盖率与可得性

广东农信利用数字化、智能化技术,通过建设大数据风控平台,结合“门户通”工程,探索农村金融信用难题的解法。广东农信大数据风控平台采用场景式风控、模型风控、大数据风控等技术手段,接入丰富的自有数据和第三方合规数据,覆盖了客户信贷资格筛查、反欺诈识别、信用风险控制、额度控制、支用控制、贷后预警等六大风控维度。并能够结合农商银行地域差异和个性化风控诉求,提供不同层次的灵活模型配置能力,全面提升农商银行信贷风控和交易风控水平,助力辖内农商银行精准识别潜在客户,提升普惠金融落地实效。

陈俊

## 河北省联社邢台审计中心多措并举

## 拓展非现场审计监督实效

今年以来,河北省联社邢台审计中心围绕省联社战略部署,紧跟新时代审计发展趋势,统筹做好审计资源配置,进一步加强审计管理系统综合利用程度和规范化管理水平,多措并举做好非现场审计,持续拓展审计监督触角。

省联社邢台审计中心从信息的准确性入手,做好信息复核工作,针对系统日常推送的疑点信息,筛选金额较大、操作风险较大、问题性质较严重的“两大一重”疑点信息进行复核,对存在的疑点信息处理延时、客户准入操作风险、流程操作不合规等问题,进行“点对点”指导,切实将疑点复核工作做细做实。同时,省联社邢台审计中心做透审前分析工作,依托审计技术系统非现场审计功能,根据现场审计需要,在选取相应模型、调整参数后,对重点领域业务进行跑批,对系统

反馈的疑点业务进行分析,从中筛选重要线索,为现场审计精准定位。如,“四项制度”和“五个领域”专项审计,审计组对“存单到期日早于贷款到期日”“不同借款人贷款资金流向同一企业或个人”等模型进行跑批,精准定位问题5笔,金额51.9万元。

省联社邢台审计中心通过将“员工账户存在司法冻结的情况”等信息汇总分类,向合规部门移交疑似存在异常行为员工31人,经对相关人员行为进行重点排查后列为异常行为人员8人,并及时进行“帮教转”,提前化解和消除风险隐患,实现从源头防控风险的目的。此外,该审计中心通过提取“有不良贷款的客户在系统内的存款账户仍有余额”“借款人在行内存在不良贷款仍发放新贷款”等词条移交风险部门,及时、精准清收不良贷款本息40.44万元,进一步彰显系统运行成效。王胜男

## 大同农商银行借助金融科技

## 增强农村金融服务可得性

科技兴则民族兴,科技强则国家强。农商银行秉持服务实体经济、普惠百姓民生的初心使命,势必要将发展金融科技提升到全局化、战略性的高度,让金融科技创新成果走进城镇乡村、田间阡陌、民居农舍,切实满足农村地区广大人民群众对美好生活的向往。

近年来,山西大同农商银行在加大精准帮扶力度,增加支农惠农资源、改善农村金融服务等方面取得了显著成效。但同时也应看到,金融机构在支持乡村振兴工作中依旧存在一些痛点和堵点。如何借助金融科技破解普惠金融发展面临的难题,发挥数字技术驱动作用,增强农村金融服务可得性,是大同农商银行一直以来坚持不懈努力的方向。

在服务广度方面,大同农商银行按照“共建、共享、共用”原则,运用数字技术推动实体网点向“最多跑一次”的综合型农村金融线上平台升级,着力疏通农村金融脉络,扩大服务覆盖

范围,推动金融服务下沉至乡村一线,广泛嵌入农村生产生活场景。在服务深度方面,该行强化对农村客群的数字化认知,发挥人工智能领航效应,推出更多差异化、精细化、人性化的数字金融产品,更好满足农村创业者、返乡创业者、农户及新市民等不同群体的多元化金融服务需求。在服务温度方面,该行利用新型网络技术,为偏远地区、行动不便的农村用户提供主动上门或远程办理金融业务服务,切实满足农村老年、残障人士、少数民族等特殊群体的金融服务需求,让农民群众更平等、更充分地享受数字化发展“红利”。在公共农村便民公共缴费新模式,运用数字技术整合缴费入口,深耕民生场景,优化用户体验,依托农村金融综合服务站点实现水、电、燃气、供暖等缴费“一站式”办理,提升农村缴费数字化、网络化、自助化水平,助力打通农村公共服务“最后一公里”。宋建波

## 绍兴农商银行系统靶向发力

## 推动稳经济措施落地见效

今年以来,浙江绍兴农商银行系统始终坚持“姓农姓小姓土”的核心定位和“做小做散做实”的经营理念,立足高质量可持续发展新阶段,靶向发力,惠农富民,多管齐下,全力以赴助企纾困,推动稳增长措施落地见效。

29岁的金宏民是远近闻名的“新农二代”,也是绍兴市第二批乡村振兴“领雁计划”人才。从种粮大户到乡村产业致富带头人,绍兴农商银行系统一直是金宏民创业路上的同行者,已累计向金宏民发放贷款2330万元,并通过“政银”合作贴息、利率优惠等方式为其节约融资成本约70余万元。今年,在恒信农商银行的支持下,除了添置无人机,金宏民还定制了全省首个水稻数字化灌溉系统,粮食每亩的收益从400元提升到了800余元。他还教授附近农民使用无人机,带领更多农民学科学种田。

金宏民的帮扶经历是绍兴农商银行系统助力乡村振兴、推进共同富裕的生动实践。截至今年三季度末,绍兴农商银行系统下辖6家农商银行均成为“当地乡村振兴主办银行”,涉农贷款余额1425亿元,较年初新增147亿元;个人贷款余额1250亿元,较年初新增48亿元;个人贷款户数57.2万户,覆盖率超35%。据统计,绍兴每3户农户就有1户享受绍兴农商银行系统的优质金融服务。全系统为绍兴市339个经济薄弱村发放“强村贷”13亿元,利率低至4.15%,有力地支持了农村集体经济发展。

事实上,作为本土金融机构,绍兴农商银行系统除立足“农商所能”,聚焦“区域所需”“民之所盼”外,还积极开展了一系列“助力行动”。辖内6家农商银行全力抓好稳经济措施快

速落地,全力做好提质增效,聚焦重点领域、重点行业和薄弱环节,主动响应、精准支持、快速到位。今年以来,“一揽子”政策细化支持举措相继推进。

芯云半导体(诸暨)有限公司近日获得诸暨农商银行发放的4000万元“留抵退税贷”。这是截至目前绍兴首笔且全省单笔最大的“留抵退税贷”,也是绍兴农商银行系统支持小微企业的样本。为扶持培育好科创企业,瑞丰农商银行累计授信资金40亿元,优惠利率扶持科技型企业“专精特新”发展,今年已提供信贷资金7亿元,惠及企业32家;针对上虞外贸企业的困难,上虞农商银行创新推出“关贸E贷”美元订单融资产品,嵊州农商银行数字化服务小微商户经营,全力支持嵊州美食街项目开发;新昌农商银行开发茶全产业链专营贷款,如支持茶农的“茶乡乐”、扶持茶商的“茶商乐”、茶机企业的“茶商融”等,全力支持新昌“金叶子”做大做强。不仅如此,绍兴农商银行系统推动“金融支持百万市场主体专项行动”快速落地,强化新行业、新渠道、新业态的扶持孵化,一个个“助力行动”成为金融助企纾困落在实处的鲜活“注解”。

据悉,截至2022年11月末,绍兴农商银行系统各项存款余额3610亿元,各项贷款余额2709亿元,较年初新增20.4%和18.79%。

“迎击难点,破解堵点,我们将深刻把握‘做小做散’战略定位,多管齐下,全面发力。”浙江农商银行联合绍兴管理部主任俞海如是说。稳经济的各项政策“工具箱”已渐次打开,注入了金融普惠的“强心剂”,企业信心不断累积,终将迎来柳暗花明。任万林

甘孜农商银行  
获文明志愿服务项目大赛佳绩

近日,四川省甘孜州举办首届新时代文明实践志愿服务项目大赛。甘孜农商银行参赛代表通过深入浅出、生动典型的案例向现场评委及观众详细讲述农商银行支持乡村振兴金融服务情况,以突出优异的成绩,荣获甘孜州首届新时代文明实践志愿服务项目大赛银奖。

近年来,甘孜农商银行深化拓展甘孜州新时代文明实践志愿服务工作,围绕推进乡村振兴,组建专业支持乡村振兴志愿服务队,积极开展金融知识下乡、“金融夜校”、送金融服务上门等活动,切实提高农牧民群众风险防范意识和金融知识素养。并完善线上线下综合服务体系,建立农村金融综合服务站(点),切实解决服务乡村群众“最后一公里”的问题。面对严峻复杂的疫情形势,该行志愿者“逆势前行”,持续为全州人民提供金融志愿服务,捐赠抗“疫”资金、应急防疫和生活物资,始终奋战在最前线,与广大群众并肩作战、共渡难关。与此同时,该行开展驻村帮扶,强化金融联络服务,着力推动“生活服务+网上商城+金融服务”的服务模式,全力帮助农牧民群众增收致富,真正锻造了一支“红马甲金融服务铁军”。王路平



近日,湖南洞口农商银行党员志愿者在洞口县月溪镇江村向村民宣讲党的二十大精神。连日来,该行组织党员志愿者深入到村庄院落、田间地头,采取“拉家常”“微宣讲”等方式,开展党的二十大精神宣讲,将党的好政策传递给当地群众。图为该行志愿者进村开展宣讲活动。滕治中 雷蒙

## 陕西农信宝鸡审计中心召开旺季营销推进会

## 全力冲刺“收官战” 奋力实现“开门红”

日前,陕西农信宝鸡审计中心组织召开全市农合机构旺季营销“新不行动”推进会,深入贯彻落实省联社会议精神,安排部署重点工作。会议严格落实疫情防控要求,以视频形式召开。宝鸡审计中心副科级以上人员在主会场参加会议,各行社班子成员及部分中层管理人员在分会场参会。

会议对标省联社会议精神和方案要求,对“新不行动”的新要求、新标准进行了深入解析,对营销任务进行了分解说明,明确了各项业务工作的重点和方向,推动全市农合机构以统一的步调、饱满的热情、十足的干劲、务实的作风,扎实做好旺季营销工作,实现2022年圆满收官与2023年开篇布局的有效衔接。

会议指出,全市农合机构要深刻把握开展旺季营销“新不行动”的重要意义,清醒认识自身发展存在的短板和面临的机遇,在危机中育新机,于变局中开新局,拿出“起步即决战、开局就冲

锋”的担当和智慧,抓好关键之时,奋战关键之季,奋力夺取2023年旺季营销“开门红”,推动全市农合机构朝着高质量发展的目标勇毅前行。

会议要求,面对当前严峻复杂的疫情防控和宏观经济形势,宝鸡全市农合机构要凝心聚力、齐谋发展,坚决树立起“三种意识”。破除被动作为的状态,树立勇于担当的意识。辖内各行社要深度挖掘“农区客群做深耕、商户客群提规模、社区客群有突破、小微客群增信心、公职客群促提升”的旺季营销内在要求,认真落实驻社调研、包抓督导、责任营销等工作机制,奋战于业务营销“第一线”和市场拓展“主战场”,切实在旺季营销中比才能、比作为、比贡献,用工作作风的持续改观推动业务经营的持续向好。破除精力分散的倾向,树立聚焦发展的意识。各行社要聚焦省联社“六个专项营销”和宝鸡审计中心“七个方面工作安排”,扎实做好全员营销、精准获客、“银企

对接、节日走访、宣传引导、考核激励、督导推进等“规定动作”,引导全员把思想和行动统一到旺季营销“新不行动”上来,锚定目标不放松,紧扣重点抓落实,切实用旺季营销的成效检验全市农合机构干部员工凝聚力和战斗力。破除“靠天吃饭”的思维,树立转型发展的意识。全员要深刻理解此次旺季营销“四心润三秦,农信新作为”的主题,牢牢把握坚守支农支小定位,提升服务实体经济质效的总体要求,突出“调结构”,注重“抓项目”,聚力“拓渠道”,统筹“防风险”,严格“控成本”,全力“提效能”,着力在变化中寻求转型发展新突破,在发展中提升经营管理的新境界。

会议强调,全市农合机构要把年度冲刺收官与来年开篇布局一体谋划,齐心协力,确保战略部署的连贯性和业务发展的连续性。一方面,固优补短,实现业务经营圆满收官。要紧盯年度目标任务收官,全力补齐短板指标,抓

好延期贷款风险处置,持续提高盈利能力,科学压降成本收入比,强化各项指标测算和管控,确保全年经营工作按照年初计划平稳收官。另一方面,从严管理,推进工作作风持续好转。要大兴学习之风,认真组织学习贯彻党的二十大精神,多读多学,确保全员干部学懂悟透、融会贯通。并强化队伍建设,注重在业务发展锤炼过硬作风,推动人力资源向营销一线流动,向客户经理队伍流动,持续优化薪酬分配体系,激励员工到业务前线冲锋陷阵、抢夺阵地。在此基础上,统筹推进,确保经营管理安全稳健。要狠抓安全保卫基础管理,围绕人防意识、库款押运、自助设备安全管理、金库守卫、冬季用电用火等方面开展常态化自查完善和检查督导,补足重点区域、重点环节安防短板。始终保持疫情防控工作的敏感性和警惕性,坚决克服麻痹思想和侥幸心理,夯实疫情防控责任,保持严防态势,切实保障员工和客户生命财产安全。闫勃