

提升普惠金融服务质效的探索与实践

——以鄂州农商银行为例

□ 冯勇

近年来,湖北鄂州农商银行深入践行金融工作的政治性、人民性,全行上下以提升金融服务质效为着力点,以助力人民群众美好生活为落脚点,坚持优化举措、创新管理,始终坚持支农支小的服务定位,以整村授信为抓手,将普惠金融服务“做精、做细、做出成效”,用实际行动践行使命担当,擦亮“金融为民”服务底色,为全方位高质量服务乡村振兴提供强有力的金融支撑。

工作中,该行在全省率先实现鄂州市303个行政村整村授信全覆盖,并打造了华容区、鄂城区两个省级金融服务乡村振兴共建创新示范区;通过创新线上线下服务模式,以金融科技赋能新质生产力提升,有效提升了金融服务效率;同时,通过创新金融产品和融资担保方式,有效满足“三农”和小微企业差异化金融需求。

实践与路径探索

(一)实施整村授信,打通金融服务“最后一公里”。一是开展“863”数字化整村授信工程,完善乡村信用体系。鄂州农商银行建立“政府+银行+村委”三级联动机制,成立由各级政府领导挂帅的整村授信领导小组,明确农户走访建档率不低于80%、预授信率不低于60%、签约授信率不低于30%的“863”数字化工作目标,对全市303个行政村实施整村授信。鄂州农商银行积极落实“六有”宣传要求,即村组醒目位置有驻村干部“金融村官”公示牌和整村授信公告牌、宣传栏、产品海报、宣传横幅,并通过“村村通”喇叭广播整村授信消息,提高村民知晓度和参与度;同时,定期向市、区政府汇报整村授信工作进展,确保工作及及时有效推进。二是实施“三通工程”,提升金融服务的便利性。按照有场地、有标识、有人员、有机具要求,鄂州农商银行先后投入助农取款终端等金融设备,打造标准化“普惠金融工作站”,拓展乡村金融基础服务前哨阵地,实现“普惠金融工作站”“村村通”;强化移动支付普及宣传,为乡村商超、药店、零售店、流动商贩提供二维码收款服务和设备,优化乡村支付结算环境,实现扫码产品“店店通”;利用“普惠金融工作站”向村民推广“掌上农信”手机银行服务,指导村民在手机上办理贷款、转账、交社保等基础金融服务,实现手机银行“户户通”。



通”。三是打造“村银”共建+“金融村官”+整村授信“服务模式,促进党建业务融合发展。鄂州农商银行严格按照“三熟两优一好”标准选派97名“金融村官”驻村办公,并按每周不少于两天的要求驻村提供金融服务和政策咨询。鄂州农商银行42个基层支行党支部与服务辖区行政村开展“村银”共建,按“一村一群”建立金融服务微信群,线上答复村民各类问题咨询,推进“村银”党建互联、信息互通、人员互助,便于及时有效掌握村组人员、生产情况和金融需求,推动党建和业务“同频共振、同向发力”。鄂州农商银行派驻茅圻村“第一书记”兼“金融村官”与茅圻村共同打造“巧巧工作室”得到全市推广。

(二)加强服务创新,助力服务能力“提档升级”。一是创新实施“301”贷款模式,提高线上金融服务效率。鄂州农商银行重点围绕小微企业“贷款慢”问题,大力精简办贷流程,缩短办贷时间,减少申报材料,推广“301”贷款模式,实现“三分钟申贷、零抵押、零担保、零人工干预、一键式放款”的快捷办贷。客户通过鄂州农商银行“人码合一”平台自助扫码提交贷款申请,客户经理可通过“智慧微贷”平台及时获知客户需求;并通过线上渠道采集客户信息、录入申贷资料、获取授信额度建议等,客户最快可当场放款。“301”贷款模式不仅打破了金融服务的空间约束,客户经理在客户现场即可完成调查到放款的全流程,客户经理和客户都免于来回奔波,更打破了办贷的时间约束;实现了客户“即申即贷”,甚至提前授信、循环使用,有效提升了金融服务体验感。二是创新制定“千米工程”服务机制,及时响应线下信贷需求。鄂州农商银行“千米工程”是利用城乡网点覆盖优势,通过对网点周边3000米范围内农户、商户、社区居民、小微企业进行多轮走访,建立客户金融服务需求档案,绘制授信、信用地图,以扫码支付服务全覆盖推进金融服务需求全覆盖,提高了金融服务综合性和时效性;同时,推行“零距离、一站式”金融辅导模式,针对融资困难、金融服务满意度低、有新融资需求的企业派驻“金融辅导员”到现场进行金融政策宣讲、开展融资咨询指导,助力普惠金融政策第一时间落地见效。三是创新推出“一行一品”信贷产品,有效满足个性化融资需求。鄂州农商银行积极开展金融产品创新,实施“一行一品”差异化服务策略,为特定行业客户优化信贷准入门槛,通过灵活利率定价方式,增强各行业领域客户的金融产品适配性,助力小微企业增产扩产、转型升级;通过打造“金刚石贷”“冷链贷”“养殖链贷”等产品,为49家行业龙头企业授信9155万元,为“燕矶金刚石”“樊口武昌鱼”“胡桥豆丝”等地方特色品牌做大做强提供助力。同时,鄂州农商银行积极探索“知识产权”“排污权”“碳排放权”等资产抵押质押方式,发放了全市首笔“排污权”抵押组合贷款500万元;与鄂州市总工会合作推出“产改工惠贷”系列产品,为劳模、工会会员、困难职工等特定客群,量身打造“劳模贷”“普惠贷”“暖惠贷”;对40家工会会员企业及1665名企业职工授信6.5亿元,以创新能力驱

动金融服务水平全面提升。

存在的主要问题

(一)数据要素整合不足。在推进普惠金融的过程中,由于数据来源多样、格式不一,缺乏有效的数据整合机制,导致数据分析不专业、不准确,碎片化的处理方式不仅增加了处理时间和成本,也阻碍对客户需求的深入理解和满足,影响了普惠金融服务的精准度和效率。

(二)技术创新和数字化转型滞后。随着金融科技的快速发展,数字化转型已成为银行业的必然趋势。鄂州农商银行作为地方中小金融机构,在技术创新和数字化转型方面还存在不足,先进技术支持的缺乏限制了其服务效率和客户体验的提升,影响了普惠金融的推进效果。

(三)普惠金融服务覆盖有限。尽管鄂州农商银行在满足客户个性化服务需求方面进行了产品创新,但服务的覆盖面仍有待提高,部分偏远地区、细分行业、特殊人群的金融服务便利性、可及性仍需持续提升。

改进措施

(一)党建引领创建普惠品牌,推动普惠金融持续下沉。要深入实施“村银”共建+“金融村官”+整村授信“服务模式,强化支行党支部与基层政府、社区服务党支部间的沟通关系;通过共建活动,增强双方的了解和信任,将普惠金融政策支持融入村镇、社区、园区规划和建设,为普惠金融服务的深入推进奠定坚实基础。

(二)持续完善“政、银、企、村”合作模式,实现普惠金融差异化发展。要有效整合村组、社区、园区特色资源,针对不同行业、不同企业特点,创新金融服务模式、产品与机制,打造具有地方特色的普惠金融服务品牌;持续建设“普惠金融工作站”、创建“普惠金融示范点”,建立更加紧密的“政、银、企、村”合作关系,实现资源共享、优势互补,以“共同缔造”理念推动普惠金融政策在“三农”“小微”领域的落地实施。

(三)深入挖掘数据价值,以金融科技助力普惠提质。要扎实开展“六访六增”、践行“四下基层”活动,通过对新型农业经营主体、“专精特新”重点企业、个体工商户、村组和社区、流失客户、“沉睡”客户“六类客群”进行走访调研,建立和完善信息库,加强客户需求和风险分析研判,依托省联社“数字化走访平台”“扫码申贷平台”“智慧微贷平台”,扩大“301”贷款模式的覆盖范围,提高金融服务效率和质量。

(作者系湖北鄂州农商银行党委委员、提名行长)

数字化时代的到来,百姓生活更加便利。但随着我国老龄化程度不断加深,以及银行产品智能化程度的提升,老年人面临的“数字鸿沟”问题日益突出。特别是农村地区,留守老人比较多,养老金融服务越来越受关注。本文以宁波北仑农商银行为例,介绍该行养老金融服务的做法,并对完善和提升养老金融服务提出若干建议。

主要做法

(一)网点布局注重便捷合理。一是网点覆盖全面。除了覆盖全区各街道的传统网点之外,宁波北仑农商银行还在偏远乡村设立了有人值守的“丰收驿站”。二是网点功能贴心。为老年客户设置爱心座椅,并设立“农发发放日”老年人等候专区,配备老花镜、轮椅、常用药物;同时,完善智能柜机存折取现、存单开/销户模块功能,定制开发了“适老化”叫号系统。

(二)办理业务注重高效耐心。一是为老年客户配置专属服务人员。在每家网点至少配备一名听得懂方言的员工。二是优化适老业务流程。推行相关业务免填单举措,让老年客户以录入指纹替代签字确认;为老年客户贴心设置“银行卡+对账簿”的服务模式。三是弹性配置柜组服务人员。每月社保金发放期间,针对老年客户取款高峰期,增配人员并开设专柜。

(三)智能服务注重热情引导。一是实行“面对面”辅导。通过培训、引导、演示,鼓励老年客户使用自助设备或手机银行。二是改造提升手机银行功能。放大手机银行图标和文字,并突出老年客户关注的业务功能。

(四)志愿服务注重无微不至。一是积极开展志愿服务。为老年客户提供上门免费“配钥匙”等服务;同时,宣传反诈防诈知识。二是组织“夕阳红俱乐部”。邀请老年客户参加金融知识讲座。三是强化柜面延伸服务。按照“特事特办”的原则,对于行动不便等情况的老年客户,提供上门服务。

面临的困难

(一)接受“数智”服务程度不高。宁波北仑农商银行在服务老年客户的过程中发现,老年群体对新事物的接受程度不高,甚至有抗拒心理,习惯传统业务办理模式。同时,农商银行在“适老化”改造、拓宽业务服务范围 and “一键接入网络”等方面没有落实到位。

(二)专门服务有时力不从心。因老年客群数量占比高,该行对老年群体的“特殊金融服务”往往需要“一事一议”,致使耗费了较多的人力资源,与目前倡导的柜员职能转型形成矛盾。

(三)专项金融产品不够多样。考虑到老年客户群体金融风险承受能力偏弱,该行推荐给老年客户以储蓄存款和理财为主。但因存在资质申领问题,国债、养老保险等产品尚无法配置,无法充分满足老年客户群体的金融需求。

(四)网点“适老化”改造遭遇困难。由于网点多、分布广、部分网点建造久等因素,该行受房屋结构所限,其网点改造工作无法完全按照“适老化”需求推进。

对策与建议

(一)完善基础设施,优化温馨服务。改善、升级适老金融服务方案,设置“健康养生、金融财富、惠老活动”“三大空间”。同时,配置大字版自助机具、敬老专座、大字版填单模板,设置老年人工业务“绿色通道”“爱心窗口”,配备老花镜、轮椅、急救箱、血压计等用具,并适当组织健康养生“微沙龙”活动。

(二)开展专题宣教,提升反诈能力。积极开展宣传教育工作,坚持本地化、生活化,尽量用方言向老年群体宣讲相关的金融知识,提升老年人的金融知识水平和反诈、反假能力,守护老年人的“钱袋子”。

(三)深化志愿服务,关爱老年人生活。农商银行要深度融入基层,在行政村、社区人员配合下,利用业余时间进村入户,拓展“金融+”服务,为老年人提供配钥匙、磨菜刀、换灯泡、挂号、量血压等便民服务,关注关爱老年人特别是“空巢”老人的衣食住行,延伸普惠金融的触角。

(四)深入推进“适老化”改造,消弭“数字鸿沟”。持续深化手机银行的“适老化”改造,运用指纹登录、人脸识别等技术,并在重要的交易环节开通上述技术的运用,解决老年客户操作难的问题。

(五)培养业务能力,开发专属产品。要培养一支业务水平高、服务意识强的员工队伍;同时,开发出更适合老年群体的金融产品,例如风险系数较低且能随时转让或赎回的专属养老理财产品,适用于行动不便的老人专属存取款业务,以及适用不会填单老人的专属转账业务等。

(作者系宁波北仑农商银行党委副书记、行长)

如何做好养老金融大文章

以宁波北仑农商银行为例

□ 刘科

建设适应新质生产力发展要求的干部队伍

□ 邵立群 赫义

新质生产力对高质量发展有强劲的推动力、支撑力,影响强国建设质量。作为旗帜鲜明讲政治的第一方阵,广大干部能够适应发展新质生产力要求,是全面提升领导现代化建设能力的应有之义。组织部门是管党治党的重要职能部门,要深刻领会发展新质生产力要求的精髓要义,准确把握其与干部队伍建设的辩证关系,多措并举加强干部队伍建设,为推进强国建设、民族复兴伟业提供坚强组织保证。

发展新质生产力必须做好创新这篇大文章

(一)创新是引领发展的第一动力,实现高质量发展是依靠创新驱动的内涵式增长。实践中,新质生产力是创新起主导作用,由技术革命性突破、生产要素创新性配置、产业深度转型升级而催生的先进生产力质态,而生产要素的配置、产业的转型升级都与科技创新紧密相关。

(二)技术革命性突破是培育发展新质生产力的核心要素。通过科技创新可以催生新产业、新模式、新动能,可以推动生产要素重组优化,可以促进产业链供应链升级,为发展新质生产力注入澎湃动能。通过科技创新可以催生新产业、新模式、新动能,可以推动生产要素重组优化,可以促进产业链供应链升级,为发展新质生产力注入澎湃动能。通过科技创新可以催生新产业、新模式、新动能,可以推动生产要素重组优化,可以促进产业链供应链升级,为发展新质生产力注入澎湃动能。通过科技创新可以催生新产业、新模式、新动能,可以推动生产要素重组优化,可以促进产业链供应链升级,为发展新质生产力注入澎湃动能。

(三)产业深度转型升级是培育发展新质生产力的落脚点。通过改造提升传统产业、培育壮大新兴产业、布局建设未来产业,可以完善现代化产业体系,高效推进“制造强国、质量强国、网络强国、数字中国和农业强国”等战略任务,为发展新质生产力提供更强基础保障。

可以说,抓住了创新就抓住了科技、生产要素、产业等新质生产力的催生要素,也就牵住了

发展新质生产力的“牛鼻子”。

把握好“三个关系”激发干部队伍创新活力

理论指引方向,方法引领实践。改革是创新的源动力,全面深化改革是技术革命性突破、生产要素创新性配置、产业深度转型升级的“金钥匙”。而干部的创新能力和组织对干部队伍的统一建设能力,可为全面深化改革提供新动能。发展新质生产力已经成为全党、全社会的共识和自觉行动。各级组织部门要围绕中心、服务大局,辩证把握好“三个关系”,推动新质生产力与干部队伍建设一体发展、互促共进。

(一)坚持技术革命性突破与加强干部斗争本领的养成相结合,以干部“革命性突破”促进技术革命性突破。干部的思维方式、工作能力、斗争本领跟上新质生产力步伐,才能推动科技体制改革逐步深入,加速科学技术向现实生产力转化,促进科技成果落实。因此,组织部门要坚持以干部革命性突破促进技术革命性突破,推动干部自我革新、自我革新,坚定创新自信,敢于通过斗争抢抓科技革命机遇,善于通过斗争引进新的科技成果,勇于通过斗争推动原创性、颠覆性科技创新成果竞相涌现。

(二)坚持生产要素创新型配置与优化领导班子功能相结合,以干部“创新型配置”优化生产要素创新型配置。优化领导班子结构,强化领导班子功能,要把研究人和研究事结合起来,不简单看干部学过什么、干过什么、分管过什么,更要聚焦发展新质生产力要求,看干部过去对单位或当地的生产要素如何配置、配置得怎么样、配置得好不好。组织部门要坚持以“干部创新型配置”优化生产要素创新型配置,大力优化领导班子结构功能,对班子成员开展岗位匹配度分析,综合领导班子所在单位或地区资源禀赋和劳动、知识、技术、管理、资本、数据等生产要素现状及

建设敢担当、勇创新、善作为的干部队伍

应变局、育新机、开新局、谋复兴,关键是要把干部队伍建好、建设强。面对新时代、新征程的使命任务,组织部门要坚持对党负责,强化责任担当;以改革的精神,求解的思维,创新的办法,建设一支敢担当、勇创新、善作为的干部队伍,以干部引领群众“敢首创”,激发全社会创新、创造活力。

(一)因需施教,引导干部做好创新发展“必答题”。一是加强忠诚教育。通过专题培训、政治轮训、党校训等方式,引导干部及时学、跟进学、反复学,既学重要论述,又学忠诚信仰,坚定不移沿着习近平总书记指引的方向前进,自觉做新时代马克思主义生产力理论的坚定信仰者和忠实实践者,保护核心技术、颠覆性技术绝对安全,为我所用,用好“创新之扣”。二是加强专业培训。采取“请进来”与“走出去”相结合,理论教

学与案例分析相结合的方式,围绕构建新发展格局,建设现代化产业体系,推进深层次改革、高水平对外开放、绿色低碳发展等分类、分层开展专业培训;引导干部对现代科技的一般知识有所了解,对与业务相关的主要知识有所把握,具备“创新之能”。三是加强实践锻炼。坚持学用结合、学以致用,把专业知识丰富的优秀干部放到技术升级、产业转型第一线;通过实践实战推动掌握理论指导实践的路径、方法,实现知识融合、技术集成;把有潜力的年轻干部送到发达地区、行业领域示范地进行实训实践、互动交流,激发“赶超争先”的雄心、树牢“创新之志”。

(二)量才选用,激励干部做快创新发展“抢答题”。一是树立鲜明导向。坚持“干部为事业担当、组织为干部担当”,表彰奖励在产业规划布局中视野开阔的干部,优先选用在推动生产要素领域流动中攻坚克难的干部,提拔重用在科技成果转化中担当作为的干部,以“有奖问答”激励干部“抢答”。二是精准配备干部。结合地区发展实际和干部能力实际,用好用活专业技术型干部,让干部和人才坐在同“一条板凳上”,让“又红又专”的干部挑大梁、担重任,倒逼其他干部解放思想、更新观念、学用技术,促其主动服务创新发展,以“有趣必答”促使干部“抢答”。三是提升领导力。通过实地考察、抽查暗访、民意访谈、舆情收集等方式,了解领导班子创新发展整体功能,及时约谈、提醒、调整不愿创新、不敢创新的干部,打通束缚班子成员发展新质生产力的堵点、卡点,提升创新发展质效,以“不答不行”推动干部“抢答”。

(三)动态考评,推动干部做强创新发展“压轴题”。一是建立科学考评体系。按照“因地制宜发展新质生产力”的重要要求,健全完善推动高质量发展的考评体系,通过单设“创新发展”考核指标,合理赋予干部部分权重。结合地区资源要素、行业领域特点,在“创新发展”指标下设“产

业模式创新、管理创新、制度创新、文化创新”等“二级指标”。根据干部岗位和级别,科学设置“二级指标分值”,做到“一个地区一张考核表”“一个班子一张考核表”“一个干部一张考核表”。二是动态跟踪精准测评。以日常考核、任期考核和年终考核为抓手,结合“一报告两评议”、任职考察、巡视巡察、审计监督、信访举报等,加强定期分析研判,建立“创新水平测评模型”,按照干部不同职级等级,分类、分层、分人对干部创新发展实绩进行精准评价。三是强化考核结果运用。对在贯彻创新发展理念、构建新发展格局、创新驱动发展中成绩突出的干部大胆使用;对专业能力不强、发展质量较差、创新业绩考核不过关的干部,通过组织及时“回炉”学习或调整岗位;对专业能力缺乏、不愿静下心来研究产业、不愿穷尽手段推动发展的干部,按要求降职免职。落实“容错纠错”机制,对在创新发展中出现探索性失误的干部,从轻、减轻处理或予以免责,不让勇于创新的“领头羊”变成改革失误的“替罪羊”。

(四)分类储优,鞭策干部做优创新发展“加分题”。一是做好梯队规划。紧扣产业发展现状和未来发展趋势,对干部队伍专业化建设进行通盘考虑、系统规划;根据产业转型升级需求,分类、分层收集需求,做好专业化干部队伍建设短期计划和中长期规划。二是加大专业化总量。综合学历、阅历、经历和专业、年龄、专长等情况,分条线、分行业、分领域建立专业化后备干部“储备库”,通过动态调整,常态更新,确保干部在使用上有梯队、选择上有空间。三是拓宽流动渠道。建立科学合理、程序规范的专业化干部“绿色通道”,注重结合产业发展需要和科技发展实际,加大竞争性选拔力度,推动专业型干部在党政机关、企事业单位、高校间流动,引领大众创新,人人争做创新发展的“实干家、行动派”,为发展新质生产力、推动高质量发展汇聚磅礴力量。

(作者单位:内蒙古自治区农信联社;邵立群系内蒙古自治区农信联社党委组织部部长)