

农村中小金融机构舆情管理的现状及对策

□ 王钰

金融是国民经济的“血脉”，关系中国式现代化建设全局。当今时代，百年未有之大变局加速演进，随着互联网金融异军突起，统筹好发展和安全，对金融业来说尤为重要。近年来，农村中小金融机构持续稳妥推进改革化险，深化公司治理改革，加快不良资产处置，提高风险抵御能力，服务实体经济取得了一定成效。然而，作为地方金融主力军的农村中小金融机构，面临网络舆情关注度高等问题，叠加舆论监督常态化和疫情之后资产质量、盈利能力下降，以及高层动向和员工行为被媒体密切关注等诸多问题，使得舆情管理工作变得更为复杂，如何尽快构建完善的声誉风险管理体系，提升舆情应对能力成为农村中小金融机构必须重新审视的现实问题。

网络舆情的主要特征

(一)信息传导快。互联网的高度发展加快了舆情爆发速度，延长了舆情发酵时长，一条新闻、一则评论、一段视频在网络上经发布，就能迅速形成热点。按照抖音的算法逻辑，会根据同区域、同时段客户的关注度进行“裂变式”传播。由于金融业的特殊性，各类舆情信息更容易引发关注，造成快速传播，产生广泛影响。

(二)舆论环境差。当下各类网络平台，对生产者的门槛要求低，随手拍摄、截取片段就可以上传；特别是在“流量经济”的刺激下，部分自媒体为了吸引网民关注，“带节奏”“蹭热点”现象严重；通过编造或传播虚假信息，让网民产生代入感，从而迅速掀起“舆情风暴”，不断扰乱社会秩序，破坏舆论生态。

(三)生态管理难。一方面，部分不法分子利用AI技术软件“炮制”虚假新闻、音视频和图像，极大地降低了造假成本，其可信度更是让普通民众很难甄别，让“后真相时代”可能演变为“伪真相时代”；另一方面，金融业舆情发生的形态、内容，往往跨行业、跨专业、跨领域，影响更为普遍和多样，使得舆论生态变得更加复杂。

(四)处置压力大。受经济形势、多重压力、信心受损、高管违规及舆论环境等影响，近年来，金融业强监管态势持续，“数量多、金额大”成为“金融业罚单”的新特点；同时，面临经营风险和案件频发，经营管理、监管压力、服务投诉和员工行为不断增大，潜在的矛盾积累不断叠加，产生声誉风险，为舆情“发酵”提供了窗口，增加了舆情处置的难度。

舆情管理存在的问题

(一)体制机制不健全，监测预警不到位。农村中小金融机构普遍存在对潜在声誉风险的敏感性和突发舆情处置能力较弱，重视程度、配合与联动能力不足，管理体系和机制不健全，未将声誉风险纳入全面风险管理范围内或者只是流于形式，未能

有效形成声誉风险监测、识别、评估、报告及应对处理全流程管理机制。在舆情监测方面，又因监测手段和方式较为单一，借助大数据和信息科技手段监测费用较高，导致消息滞后，许多舆情事件直至蔓延和“发酵”才得知消息，错过处置的“黄金时间”。

(二)思想重视不够，缺乏队伍建设。一方面，部分农村中小金融机构管理层缺乏对舆情管理工作的全局性、总体性、长期性把握，未能形成层级联动、及时汇报的工作机制。平时不注重对员工的教育引导，基层员工对声誉风险重视不够，对客户的信访、投诉掉以轻心，应对网络媒体能力欠缺，员工意识淡薄，即使听到或看到了一些负面舆情，也会认为事不关己，不能第一时间向上级汇报。同时，轻视日常的学习教育和业务培训，时常发生因操作风险引发声誉风险。另一方面，部分农村中小金融机构舆情管理队伍建设不足，未设立专职的舆情管理部门和团队，对现有人员缺乏日常的管理和培训，专业素质不高，处置经验不足。此外，舆情主管部门和其他业务部门未能建立高效的沟通协调机制，造成了机构内的相关部门各自为战，配合不够的现象。因此，农村中小金融机构构建“全机构联动、全员参与”的声誉风险管理防线仍需加力。

(三)处置手段单一，正面宣传不足。农村中小金融机构舆情管理多限于“扑灭”“灭火”的工作状态，轻事前管理、重事后补救，对负面舆情单一地采取删帖、封堵的方式应对，日常与媒体和网信部门沟通维护不足，导致舆情升级后，非常被动。同时，正面宣传和舆论引导工作投入不足，日常宣传工作开展得较少，官方网站、公众号、视频号长时间不更新，在服务实体经济、乡村振兴、普惠金融等领域作出了积极贡献，但往往没有有效利用新媒体“宣传矩阵”开展正面形象树立和宣传，未能将其转化为声誉风险管理的有力保障。

标本兼治加强舆情管理的路径选择

(一)事前，“工欲善其事，必先利其器”。一是完善机制，培养人才。主动加强制度建设，建立完善声誉风险各项管理制度和具体实施办法，实现“制度管人”。同时，明确舆情管理责任，将主要领导者作为第一责任人，担当管理指挥责任，建立专门的舆情管理团队，将舆情管理各项任务落实到岗、到人；建立建强舆情管理人才队伍，包括分析研判、监测管理、发言发布和网评等人才，并加强培训与教育，提升队伍的应对能力、协调能力和联动能力。二是风险评估，重心前置。建立声誉风险事前评估机制，对重大战略调整、金融创新、营销活动及重要披露信息等内容，要及时进行声誉风险评估，根据评估结果制定应对预案。同时，开展日常声誉风险的自查自纠，定期开展压力测试和应急演练，不断增强应急处置能力。三是整合资源，“缓冲”舆论。加强与属地宣传和网信部门沟通，重视与专业

媒体合作；可团结“网络意见领袖”与网络名人、“自媒体大V”，并积极与各新媒体平台加强协作，为舆论引导提供强大的支撑和良好的外部条件。

(二)事中，“会当凌绝顶，一览众山小”。一是提高能力，有效应对。提高舆情管理人员和监测人员的专业化能力，能够对舆情信息进行有效研判和应对；提高舆情发言人应对群众与媒体的能力，能够以恰当的技巧及时做出回应、澄清事实；提高与第三方之间的协调能力，加强与当地新闻媒体、纪检、宣传、公安部门的联动协调，善用第三方力量进行协调解决。二是指挥有力，协调有序。管理层应当科学判断，正确指挥，针对声誉风险事件反映的问题和线索，开展风险排查和案件调查，从源头上掌握舆情暴露出的本质问题。同时，改变观望或删帖等传统思维，从问题处置、舆论引导、风险管理上，想办法、想措施、定方案，面对重大舆情可通过成立工作“专班”，加强协调统筹，缩短“决策半径”，做到“事实一致、口径一致、出口一致、处置一致”。三是快速反应，注重实效。在允许的前提下，要抢“第一时间”，做“第一定义者”，牢牢掌握舆情的定义权、定位权和定向权，对谣言和不实报道积极主动发声，及时澄清。在舆情发展的关键期，要建立舆情引导机制，对新媒体意见进行有效引导，尊重客观事实，及时发布权威信息，积极开展科学合理的舆情疏导，将危机发展态势进行有效扭转。四是情感交融，以诚求通。在“后真相时代”，往往是情感在前，真相在后。舆情处置中除注重讲事实、讲道理外，更应注重情感的交融，要在坦诚面对、正视问题的基础上灵活把握，不偏不倚，加强人性表达、换位思考、情感融入；通过展示担当、赢得好感、争取机会，以“共情促‘共鸣’”，从而赢得公众的理解和信任。

(三)事后，“跬步至千里，积土成江海”。一是加强培训，治理源头。一方面，要加强全员的合规培训、业务知识、服务能力培训，引导员工坚守合规底线、筑牢思想防线、提升工作能力和水平，有效减少因内部人员违法违规、业务操作不当、服务态度欠佳、个人行为不良等因素，引发的负面舆情。另一方面，加强全员的舆情管理培训，提升声誉风险研判和舆情应对处置的工作技巧，增强思想认识，主动维护良好声誉，从源头上减少声誉事件的发生。二是正面宣传，树立形象。大力宣传农村中小金融机构在服务实体经济、乡村振兴、支持“三农”等方面的成果成效，唱响主旋律。同时，加强微信公众号、官方微博等新媒体平台建设，打造“宣传媒体矩阵平台”，不断提升自身新媒体传播能力。三是“复盘”总结，有效提升。要及时“复盘”，总结舆情风险的新型传播规律、处置经验教训，并召开案例分析会，做好效果评估与反馈，力争把经验转化为能力；通过把事件沉淀形成“案例库、情境集、口径库”，逐步累积“共享知识库”。要丰富学习素材，邀请专家进行实战指导与会商，通过分类培训，查漏补缺，从而持续提升舆情综合治理能力。

(作者单位:陕西省联社)

个人房产抵押贷款的风险控制研究

□ 张惠娟

当今，在房地产市场下行、宏观经济增速放缓的背景下，部分借款人因资金链断裂、房价下跌等原因，无法按期还款，进一步加剧了房产抵押贷款违约风险，对银行造成负面影响。在当前银行抵押贷款业务中，风险暴露的严峻形势日益显现，成为制约银行业健康发展的一个因素。因此，银行如何制定合理的贷款策略，既要促进业务发展，又要达到控制风险的目的，显得尤为关键。笔者在开展审计业务中，结合对个人房产抵押贷款审计案例分析研究，提出相应的对策与建议。

(一)采取全面风险管理措施，在拓展业务中严控风险“准入关”。一是银行要建立有效的风险管理架构。在具体业务操作中要加强风险评估，在实地调查和核实借款人真实材料的基础上，通过大数据分析和模型预测，结合对“汇法网”“启信宝”等第三方平台信息查询，以及借款人纳税申报、动产等数据分析，完成对借款人初步筛选，以便在复杂的市场环境中能够及时识别和应对潜在风险。二是通过贷款产品的合理配置降低信用风险。从优化资产配置的角度看，贷款期限的灵活性、还款

方式的多样性、贷款额度的个性化、利率的差异化等多元化的策略有助于降低系统风险，也可以更好地满足客户需求，提高客户满意度和忠诚度，为银行带来新的增长点。

(二)提高信贷管理水平，重视风险管理，深入分析原因，采取应对措施。一是银行要优化信贷管理流程，减少人为操作失误和违规操作的可能性。同时，强化贷前调查，特别是贷款条件的合理性、合规性，防止信贷资金挪用或变相挪用。二是强化贷中审核，中台审核部门是风险控制的重要关口。要防止一些借款人的风险评估模型中数据不够准确和全面，导致对借款人的风险分析存在偏差，影响贷款审批和决策。贷中审查时对贷款用途、贷款额度的合理性也是需要考量的因素。

(三)遵循供需平衡和最有效使用原则，确保评估价格更客观、更科学。参照“历史评估价值的方式”已然不能与当下的房地产价格相适应，需结合市场实际情况，采用灵活而全面的评估方法。譬如，可采取“市场比较法”，通过类似抵押物的市场价格进行比较核算分析得出，并充分考虑抵押物的物理状况、法律权属、市场环境等因素，对抵押物以

及市场价格走势有一个相对准确的评估。在实际业务中，会遇到有价无市的情况，而这些也需要成为抵押物评估的参考因素。

(四)加强内部管理和员工培训，培养营销人员的风险意识与合规理念。一是要对从业人员进行持续、系统的培训和管理，通过定期培训和学习，帮助员工掌握信贷业务知识和技能，使之具备一定的风险识别能力；通过提前预判风险、预警提示，银行可以迅速有效应对，尽可能减少损失。二是银行需要培养专业的风险管理团队。通过培训、交流、实践，不定期分享案例，不断提升风险管理团队的专业素养和整体风控水平，打造高素质、专业化的风险管理团队，为银行稳健发展提供保障。

随着金融市场和房地产市场的不断深化和发展，房地产抵押贷款业务面临的挑战与发展机遇，传统的风险管理方法和工具在面对复杂多变的市场环境和风险形态时，明显“捉襟见肘”。而数字化转型已成为行业发展的必然趋势，大数据、人工智能等技术的应用正在重塑管理模式和效率，银行需要不断加强风险识别、评估、监控和处置等方面的建设，通过专业的工具和精准的数据分析，实现风险预警和防控的“前置化”。(作者单位:江苏江阴农商银行)

我国农村社会保障制度经过长期的改革发展，已经日益走向完善与成熟，特别是始终坚持在制度本质、核心价值、共享目标等方面坚守的制度自信，在政策上、原则上确保农村社会保障制度体系的不断适应时代的发展与进步，走上了一条构建城乡统一的社会保障制度体系的发展道路。

始终坚定社会保障的本质要求与制度自信

(一)建立健全农村社会保障制度，是发展社会主义市场经济的内在要求，也是广大农民的迫切愿望。我国农村社会保障制度改革发展，反映的正是国家和社会通过社会保障制度对整个社会的分配过程进行有效的调控，追求的是社会公正与分配正义。在经济制度方面，必须坚持根本性的农村经济社会发展政策，坚持农村土地制度、发展农村集体经济的政策与措施等。而对那些不利于甚至阻碍性措施、机制则必须破除。特别是农村社会保障制度中具体机制、程序、规范，以及运行方式上存在的问题，应当在改革中逐渐予以解决，以确保农村社会保障的公平与正义。

(二)“新农保”制度的建立与完善具体体现了我国农村社会保障制度的自信。“新农保”制度，就是新型农村养老保险制度，是国家为农村每一位“新农保”的参保人员建立的终身记录养老保险个人账户。“新农保”制度是一种积极的制度创新。从制度创新与自信上看，中央政府提供基础养老金的主体部分，就是一种公平与正义的体现。地方政府按照责任共担的政策机制，负责基础养老金附加部分的资金筹措，以及个人缴费的“进口补贴”等，既照顾了地方财政的负担能力，也体现了政策统一性的灵活性。通过改革个人账户筹资机制，引导养老金个人账户健康发展，体现了制度的创新性、科学性的统一。

(三)我国农村社会保障制度改革、创新、发展过程，是一个复杂、艰巨的过程。必须坚持社会主义核心价值观，从解决发展中的问题出发，不断深化改革，积极借鉴和吸收国外社会保障制度方面的先进经验，进一步彰显我国对人类制度文明发展进步的责任和担当。必须坚持“人民为中心”，加快推动和实现城乡统一的社会保障制度；必须在保障农民的生存权、发展权等社会基本人权的基础上，坚持公平正义原则，坚定我国社会保障制度的自信与发展，实现农村社会保障制度改革与完善。

不断推动社会保障制度创新与社会正义的实现

(一)我国农村社会保障制度改革与创新是一项庞大的系统工程。从总体上看，从我国农村社会保障制度的顶层设计到政策制定、措施落实等方面，都在进一步改革与发展之中。例如，农村最低生活保障制度、农民基本养老保险制度、全社会统一的社会保障制度体系、社会保障资金投入运行管理机制等制度的建立，正在成为推动我国农村社会保障制度的改革、创新与发展的重要力量。

(二)进一步建立健全统一的城乡居民基本养老保险制度。2014年国务院出台《关于建立统一的城乡居民基本养老保险制度的意见》，将在农村社会保障中实行的“新农保”政策与在城市居民中实行的“两项制度”进行合并，以构建城乡统一的居民基本养老保险制度。目前，在城乡统筹的大政策下，城镇与农村的社会保障制度正在向并轨的方向发展。实践经验表明，建立统一的城乡居民基本养老保险制度，是切实可行的、必要的，也是国外社会保障制度建设的成功经验。

(三)创造条件，积极开拓农村社会保障基金筹资渠道。全部依靠国家财政承担农村社会保障需求，目前还不现实，必须多渠道筹措农村社会保障基金。因此，要坚持国家、企业、集体、个人共同投入的原则，采取各负其责，实现权利、义务的平等机制；同时，积极发展农村集体经济，增加农民收入，为农村社会保障提供强有力的经济基础；并在社会保障统筹基金上发挥“第三次分配”的作用，广泛接受社会捐助，发挥基金作用，增加农村社会保障支出，促进社会互济与社会公平。

(四)完善农村社保基金的管理与运行体制。确保农村社会保障制度落到实处是重要基础。要加强对农民的投保年龄、交费方式、领取方式等进行科学测定，最大限度地提高农村社会保障资金的使用效率。同时，进一步建立健全农村社会保障管理机构，减少管理成本和中途费用，提高管理效率。此外，要通过改革社会保障基金投资管理机制，让社会保障基金进入国家基础设施建设等风险较小的投资领域等，做大做强农村社会保障基金，确保基金不断发展与壮大。

不断推动城乡均衡发展 and 农村社会保障制度体系建设

(一)以公平原则为核心，不断提高农村养老保障金的标准，进一步形成城乡统一的社会保障制度体系。目前，应当在新农村合作医疗基础之上，创造条件逐渐与城镇居民医疗保险政策结合起来，逐步实现对接。在实现城乡居民全覆盖的基础上，通过提高农村居民医疗报销标准和报销水平，促进公平与正义，进一步破除城乡户籍“二元化制度”，鼓励人们正常地在社会上实现身份流动，更好的实现自身的社会价值，并在此基础上使我国的城乡社会保障体系真正实现全国范围的统一。

(二)以平衡性、稳定性为基础，推进城镇社会保障和农村社会保障管理体制的融合与发展。重点是建立城乡统一的管理机构，打破城乡居民在医疗、养老上的差异及其壁垒，从管理上将城乡社会保障体系一体化进程落实到改革之中，并建立社会保障项目体系，明确缴费方式与利益关系。同时，通过进一步提高社会养老保险管理水平，推动和实现城乡社会养老保险一体化，为构建城乡统一的社会保障制度体系创造经验与条件。

(三)坚持社保费用“分担化原则”，进一步拓展社会保障资金筹措渠道。从整体上说，就是要拓展城乡社会保障金的来源渠道，既要从开源上确保城乡社会保障金的保值增值，也要从支出上保证城乡社会保障支出的持续性和稳定性。一方面，要大力推进农村集体经济的建设，为农村社会保障提供良好的经济基础；另一方面，引导和鼓励有能力的农民参与到更高层次的农村社会养老保险体系中，切实缓解目前农村社会保障在整体上的压力。

(作者单位:湖南长沙理工大学)

农村中小金融机构数字化转型的实践与探索

——基于广西农商银行系统RPA技术的应用

□ 罗明霞

在数字化转型背景下，农村中小金融机构急需通过科技赋能，进一步提升员工服务质效、释放员工活力、助力基层减增效。机器人流程自动化(Robotic Process Automation,以下简称:RPA)技术的出现提供了一种全新的技术解决方案。RPA是一种自动化软件技术，通过低代码操作或较少的编程开发，模拟人操作电脑，替代人工执行一些标准化的、非主观决策性的、重复性的工作。

运用RPA技术 赋能农村中小金融机构

(一)实现流程自动化，释放劳动力。将RPA技术注入金融服务数字化流程打造RPA服务平台，针对基于明确规则的重复性人工工作流程，通过“非侵入式”的客户端流程及数据集成技术，实现工作流程的自动化。RPA服务平台将传统劳动力与数字劳动力相结合，快速重塑传统业务场景，替代员工

完成高频重复工作，让员工将更多时间和精力投入到外拓营销、线上推广等增量价值的工作中，促进生产力的提升。同时，基于固定流程的“RPA机器人”可以全年“7×24小时”不间断工作，大大提升了服务在线时间，通过软件自动执行高效快捷的优势，可提高操作执行的准确性和效率，节省人力成本、管理成本以及可能存在的配置成本，实现“降本增效”。

(二)“人机交互”打通操作“断点”，强化协同作业。“RPA人机交互功能”可涵盖作业的全过程，实现员工与机器人在作业执行中的远程交互，将机器执行固定规则与人工主观判断有效协同起来，打通了人工判断在作业中的“断点”；可低成本地解决部分跨系统的数据搬运工作，大大提高业务效率；可快速重塑传统业务场景的数据操作，覆盖前台操作、中台流转和后台支撑等多个业务领域、创新业务流程。

(三)实现工作流程标准化，有效防范操作风险。农村中小金融机构员工

在日常业务操作中，经常存在操作流程不规范、信息录入易出错、复杂流程易错乱等问题。RPA服务平台可将工作流程步骤标准化并实现自动化，能减少前端操作工作量及其操作风险，提高业务操作合规性、准确性。

(四)实现“敏捷开发”，培养自主研发能力。RPA服务平台支持低代码开发和编程开发两种方式，其中低代码的开发方式只需通过拖拉拽组件就可设计编辑流程，易学易懂。一是提高满足部分“长尾客户”需求的响应速度。传统IT开发通常流程复杂，且仅能由科技开发人员开发；而通过RPA服务平台进行“敏捷开发”，业务人员也可以掌握，并能高效满足部分“长尾客户”服务需求，尤其适合科技投入不足的农村中小金融机构。二是有利于逐步培养流程设计的自主研发能力。RPA服务平台的流程设计方式，对非科技专业的人员也“十分友好”，可接受程度高。随着RPA应用的推广普及，未来一般业务人员也可以自行设计RPA流程，实现“全

员开发”。同时，通过逐步培养农村中小金融机构流程设计的自主研发能力，鼓励基层机构自下而上地发起需求、设计流程、级场景应用，促进复杂场景的自动化、智能化处理，不断延伸平台功能边界，进一步提升广西农商银行系统数字化能力。

农村中小金融机构 RPA应用场景初探

(一)对公开户场景。传统对公开户流程，人工操作需经过填单签字、操作业务系统共20个步骤，平均耗时2.5小时。广西农商银行系统应用RPA后，可对其中10个步骤进行自动化操作，节省至少1小时。

(二)报表编制加工场景。业务运营过程中，存在大量报表编制加工简单重复性工作。广西农商联合银行职能部门每月根据辖内各级机构上报的数据，汇总统计各项存款、对公存款、个人存款、各项贷款、对公贷款、个人贷款等最新数据，生成多张报表。RPA应用

前，该项工作需要专人负责，耗时约1周；应用RPA后，每月定时触发，耗时仅需3分钟，在大节省处理时间的同时也提高了准确率。

(三)自动抓取疑似线索场景。在应用RPA前，账户排查工作模式为纯人工、纯手工排查，单个营业网点日均待排查交易流水多达2000条，人工逐条排查每人每天须耗费至少1.5小时，广西农商银行系统日均交易流水多达20万条，总体耗时巨大，该项工作具有数量大、效率低、识别难、效果差的切实痛点。应用RPA后，围绕难点，提炼风险规则模型，可对全区20万条日均数据实现“秒级”处理，通过自定义分发对象，促进了人工排查效率极大提升。

(四)批量调整业务参数场景。“RPA机器人”根据运营、信用卡、收单等系统自动需求自动批量修改参数，有效减少了条线业务人员的重复性和“机械性”劳作，释放出宝贵的人力资源投入到“支农支小支微”、民生促消费等工作中。

(五)人行利率报备场景。应用RPA前，该项工作需要“T+3”内完成，由于报送频率高且行内生成任务、生成报文、报送任务之间存在时间差，人工报送费时费力。RPA服务平台能模拟人工每日定时登录人行利率报送系统，自动识别今日对应报文、完成数据级级报送。

(六)分账和明细账自动化核对场景。为了确保财务系统科目的平衡和准确性，业务人员需对分类账和明细账核对。应用RPA前，该项工作由人工核对，既费时又无法保证准确性；应用RPA后，根据系统相应规则自动实现检查。

(七)信用卡到期通知催收、分期营销场景。“RPA机器人”通过抓取信用卡到期的客户数据，形成并通知工作人员将要到期的客户明细和告知逾期后不能续卡客户明细，以及能续卡客户明细。同时，在催收、营销信用卡客户环节，自动对信用卡已出账单还款情况进行取数及分析，根据客户还款情况确定是否提醒还款或者进行分期营销。

(作者单位:广西农商联合银行)