

中国农村信用合作报

THE CREDIT COOPERATIVE

中华人民共和国农业农村部主管 农民日报社主办 《中国农村信用合作报》社有限公司出版

2024年7月30日 星期二 甲辰年六月廿五 第638期(本期12版) 统一刊号:CN11-0036 邮发代号:1-36 邮箱:zhgnxb@126.com

广东农信优化客户服务体验

“数智”赋能普惠金融再升级

广东农信深入贯彻落实做好“五篇大文章”的决策部署,以数字金融创新为核心驱动力,全面推进数字化转型,助力普惠金融智慧升级,质效双升。截至2024年5月末,广东农信通过科技工具支撑“普惠金融户户通”发展,个人建档数量累计超3532万户,“个体小微”建档数量累计超过284万户,授信客户数量超1433万名,授信金额达1.37万亿元;“三农易”“农易小微”数字化贷款审批产品,总授信笔数27.31万笔,总授信金额440.06亿元;自主研发的“AI员工助手”开发上线107个外呼话务服务,累计节省超5万人的投入。

政务数据巧融合 普惠金融添动力

广东农信积极融入数字广东建设,对接政务服务和数据管理部门,通过第三方平台融合应用政务数据,充分释放数据要素价值,打造数字化生态圈,为金融消费者提供高效便捷的服务。在江门市,广东农信联手广东电网、江门市三资政务、江门市政数局,根据借款人电力、社保数据,推出全国首款“自然人参保缴费”“法人数字空间”公共数据资产凭证,让公共数据成为居民的“融资凭证”。截至2024年5月末,广东农信共发出8685张数据资产凭证,在此基础上,创设升级“市民闪电贷”“电力贷”“线上柑树贷”,授信金额6939万元。在佛山市,广东农

信主动对接佛山“益晒你”平台,下沉服务需求50万元以内的实体客群,将目标客户扩大至小微商户、普通企业职工、城乡居民、村民等,针对房屋装修、旅游、大宗购物、教育支出等综合消费支出,最低利率降至3.1%,支持综合消费2.39万笔。

智能服务新升级 普惠金融优体验

广东农信持续升级金融服务,以提升群众金融安全感、获得感为目标,依托海量客户数据,建立标签设计模型,构建智能化区域金融运行体系,为群众提供“金融管家”服务。在江门市,广东农信新上线“云营业厅”远程化业务系统,通过贷款账务集中处理、“金融到家”服务集约化“两大改造”,运营数字化建设、全业务线上审批等数字化“七大应用”,实现远程银行、“云营业厅”、数字机器人智能化“三大智慧”。系统上线运行后,广东农信集约类业务量涨幅达4倍以上,已累计办理超8万笔业务,峰值单日达2000多笔,预计每月可释放约4000小时的工作时间,“云营业厅”运营新模式成为客户新体验。在惠州市,广东农信根据“细分场景、逐个突破、敏捷开发”原则,开放IASS、PASS等资源环境,设计包括地下钱庄、电信网络诈骗、恐怖融资、贩毒等15个特色化监测模型,进一步守好守牢老百姓的“钱袋子”。系统上线运行后,广东农信

共发现涉嫌出借账户、网络赌博、刷单等异常行为571户,共报送重点可疑交易报告18份,切实守护客户资金安全。该项目入选广东省金融科技监管工具应用,成为广州市以外首个获得入库的应用案例。

AI赋能提效率 普惠金融“加速度”

广东农信利用AI和超自动化技术,探索手动任务的极致自动化(“零操作”)应用创新,通过高级诊断引擎和流程机器人等新质数字金融技术,提高业务精准度和运营综合效率,彻底改变传统金融工作模式。在中山市,广东农信引入RPA(机器人流程自动化)数字员工项目,针对业务报表处理、系统数据采集加工、信用卡交易记录对账、不动产查封信息监测等,用数字化工具替代手工重复操作。如客户信用卡交易记录对账流程,通过RPA替代人工操作,全流程可节省110分钟,效率提升至10倍,有效提升客户体验服务。在惠州市,广东农信采用分布式架构,综合运用OCR识别、生物识别、电子签章、照片水印、视频定位等技术手段,打通普惠信贷、估值中台、关联交易、风控平台、客户经理管理和“惠民云”六大平台。该系统成功将信贷审查、审批节点由15个压缩至3个,线上贷款申请两分钟内完成,信

用类贷款5分钟内放款,标准商品房和非标抵押类贷款半天放款,切实跑出创新赋能“加速度”。

数字产品拓路径 普惠金融广覆盖

针对中小企业融资“小、少、散、难”四大问题,广东农信利用数字化产品创新,为普惠金融发展探索了新路径,通过推出特色金融产品,支持制造业数字化智能化转型,拓宽了普惠金融的覆盖面。为中小微企业提供更加便捷的融资服务。广东农信在佛山市创设“金狮佛山快贷”,引入政务、征信、行内、第三方数据等,完善客户信息维度,对客户进行精准“画像”;并采取线上自动审批模式,实现客户线上申请、用款、还款等服务,全流程服务最快10分钟内完成。截至2024年5月末,累计申请户数10.16万户,已授信客户2.39万户,授信金额超60亿元,贷款余额超22亿元。在中山市,广东农信借助《中山市推进制造业数字化智能化转型发展若干政策措施》的“东风”,出台“贷款贴息+贷款风险补偿”的“数字贷”,向政策认定的制造业企业免抵押贷款额度1000万元,单个企业获得贴息最高3000万元/年,最长3年。截至2024年5月末,为32户企业发放“数字贷”1.2亿元,服务的企业数量在中山市各金融机构中占比超五成,业务量位居中山市前列。 李雨橙

南通农商银行打造走访营销团队 推动业务高质量发展

近日,江苏南通农商银行举行了“以专业化打造新质走访营销团队”启动会。今年以来,该行坚持专业专注,走好“做小做散”发展道路,围绕“以客户为中心”理念,以提升区域客群的建档及金融服务覆盖面,促进普惠信贷投放增量扩面为目标,着力打造一支响应敏捷、技能精湛、作风过硬的营销团队,加速专业化能力的培育,以“最亲、最快、最畅、最近”的“四最”服务,为南通农商银行高质量发展提供坚实的保障。

南通农商银行始终坚守“姓农、姓小、姓土”核心定位,组建专业团队,采用“老中青”搭配组合,充分发挥老员工人熟、地熟、情况熟及年轻员工眼快、手快、业务熟的优势,通过走访、“面对面”交流,进一步贴近客户,了解经营主体金融需求、问题和痛点,充分发挥“短、频、快”的服务特色,优化支持政策,创新产品和服务,帮助客户提供解决方案,进一步拓宽客户群体,夯实客户基础根基,真正做到服务“送上门”,为民“零距离”,切实把服务地方经济发展的责任扛在肩上。

南通农商银行专业团队采用“大数据+网格化+铁脚板”服务模式,以“政策配套、数据支撑、数字指挥、流程监测”四维度构建常态化走访体系。为有效转化走访成果,发挥“关键少数”的带动效应,专业团队对工业集中区、商圈实地走访,借助总行力量打开与政府部门的对接局面,网格管理支行主动共享信息,互助互利;普惠金融部、公司金融部及信息科技部三部门联合,共同推动业务落地。

为防止专业团队和网格管理支行走访营销和授信审批“两张皮、空对空”现象,南通农商银行坚持以服务为中心,层层压实责任,牢固树立“班子为基层服务、机关为员工服务、全员为客户服务”服务理念。业务部门加强对产品和政策进行梳理,明确产品功能、特色、优势;条线部门打通渠道建设,加强公私联动,创新“金融+”服务新模式,搭建多元化业务平台;扎口培训部门做好操作培训等方面的后勤保障;各支行做好对接,主动帮助寻找关键联系人,让金融服务更加精准、畅通,联动营销提质增效。

南通农商银行充分认识乡村振兴服务点对基层金融服务的重要性,提升升级100个乡村振兴服务点,立足于打造“15分钟”“社银”便民圈,不断完善体制机制、创新服务模式,努力推进“金融+政务”业务开展,助力带动政务服务、金融服务、便民服务等业务下沉。同时,该行专业团队发挥金融服务点宣传阵地引领功效,依托服务点开展金融宣传普及活动,不仅增强了金融服务的可及性,还进一步满足了客户多元化的需求。

打造“新质走访营销团队”成为了南通农商银行高质量发展的源动力,通过“促能力、提质量、树标杆”的方式,持续提升专业化服务能力和水平,并将固化形成的好经验、好做法推广复制,为实现南通农商银行高质量发展增添光彩。 李道海 黄帅赛

大城县农信联社深耕“三农”沃土

奋力书写乡村振兴新篇章

在辽阔的乡村沃野之上,河北大城县农信联社积极发挥“金融引擎”作用,深化服务网络,拓宽金融覆盖,全力提升金融服务“三农”水平。该联社坚守在服务“三农”的阵地前沿,与地方经济同呼吸、共命运,通过创新金融产品,加强金融教育等多维举措,共同谱写乡村振兴的崭新篇章。截至2024年6月末,该联社涉农贷款余额102.29亿元,较年初增长12.54亿元。

该联社作为服务“三农”的金融主力军,不断深化服务网络,确保金融服务覆盖到每一个乡村角落。该联社强化支付环境的建设力度,不断拓展手机银行、“聚合支付”、场景建设等业

务,全面提升数字化和智能化水平,为客户提供方便快捷的金融体验和结算服务,实现了基础金融服务的“村村通”,让广大农户“足不出村”即可享受到便捷的金融服务。此举不仅提高了农村金融服务的可及性,也为乡村振兴注入了新的活力。

面对农村地区多样化的金融需求,该联社不断创新金融产品,推出了一系列符合农村实际的金融解决方案。无论是针对种植大户的“惠农易贷”,还是为小微企业量身定制的“微易贷”,每一款产品都旨在解决农村地区客户的实际问题,助力其梦想照进现实。

普及金融知识,增强农民的风险

防范意识,是大城县农信联社践行普惠金融的重要一环。该联社通过开展“金融知识下乡”活动,向农民讲解如何识别金融诈骗,如何合理规划财务,提高他们的金融素养,为农村地区的金融安全筑起了一道坚固的防线。

与此同时,该联社通过深化服务网络、创新金融产品、优化信贷流程、加强金融教育等举措,以实际行动践行普惠金融理念,为乡村振兴贡献力量。今年,该联社将通过不懈努力,让金融服务的“阳光”普照到乡村的每一个角落,让每一位农民都能享受到公平、便捷的金融服务,共同迎接农村发展的光明前景。 陈晨

武宁农商银行聚焦“五篇大文章”

为地方经济发展增添新活力

近年来,江西武宁农商银行认真贯彻落实中央金融工作会议精神,紧紧围绕省联社党委、九江辖区党委决策部署,牢牢把握推进金融高质量发展这一首要任务,立足当地特色产业,不断优化金融服务,全面做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”,为助力地方经济高质量发展注入新动能。

武宁农商银行着力发展科技金融,引导资金流向科技型、绿色低碳等新兴产业,推动经济转型升级。对“专精特新”企业单列贷款规模,保障资金供应,有针对性地提供信贷产品组合,依据企业所处生命周期不同阶段的资金需求特点,提供更加优惠的定价策略,并持续提升对科技研发和企业发展的资金保障水平,努力形成“科技+产业+金融”良性循环。截至6月末,该行支持小微企业17户,金额1.22亿元;支持省级“专精特新”企业2户,金额5000万元。

该行聚焦县域绿色生态发展主线,及时制定《武宁农商银行关于支持绿色信贷工作的指导意见》,加大金融对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持力度,实行绿色信贷差别化利率定价机制,及时推介低成本绿色信贷产品,切实打通绿色信贷新通道。截至6月末,该行累计发放绿色贷款1.32亿元,较年初增加5821万元。

江西太平山茶业有限公司(以下简称:太平山茶业)以专注生产高山野生茶而得名,生产的茶叶先后获国家、省、市级荣誉。因茶叶销路逐年供不应求,需要增添先进设备扩大茶厂生产规模,武宁农商银行在开展大走访、大走访的过程中,了解到该企业产品属绿色有机农产品,有发展前景且具备充足的还款能力后,第一时间按照“绿色信贷”标准,为其量身定制低利率融资产品。此举不仅满足了资金需求,还降低了融资成本,为太平山茶业的快速发展提供了坚实的金融支撑。

近年来,该行一方面当好农村金融主力军,与县域内所有乡镇签订乡村振兴全面战略合作协议,充分发挥“党建联建、全村动员、金融夜扫”等合力,通过开展整村授信工作,共向1.6万户农村家庭授信17.1亿元。同时,该行陆续推出“乡村振兴贷”“百福·惠农易贷”、农户小额贷款等产品,充分满足春耕备耕、种植养殖、“林下经济”和农业开发等金融需求。另一方面,该行当好普惠金融先锋队,以金融助力县域重点项目、企业发展为着力点,推进普惠小微贷款利率适时下调,无还本续贷、循环用信等政策落实落地,主动为小微企业减负纾困。

为持续提升老年客群金融服务体验,武宁农商银行不断完善网点厅堂服务,稳步提升网点软硬件服务水平,在网点配备放大镜、老花镜等助老便民设

施,设置爱心窗口、便捷窗口等,缩短老年客户业务办理等待时间;要求各营业网点大堂经理或运营主管主动搀扶、耐心引导,增强老年客户金融服务归属感。同时,该行及时宣传手机银行老年客户操作专属界面,张贴取款机老年客户取款“大字”操作流程,帮助其摆脱“数字困境”。针对年龄较大、行动不便等特定老年群体的金融服务需求,该行在坚守合规、风险可控的前提下,积极开展上门服务,贴心负责地解决好客户实际困难。此外,为帮助老年客户正确认识金融产品和服务,树立理性投资消费观念,该行针对老年群体常态化开展“三进”宣传,普及常见的非法集资、电信网络诈骗等非法金融活动表现形式和防范手段,提升风险识别能力。

该行通过强化农村基础金融服务,有效满足农村居民的支付结算需求。在农村普惠金融服务站,农户只要拿着“百福卡”在机具上轻轻一刷,就可以领取到养老金、低保金、粮补款等惠农资金,充分享受小额现金存取款、账户查询、转账、刷卡消费和手机缴费等便利服务。截至6月末,该行在农村地区布放ATM机、CRS机等自助设备23台、自助转账终端256台,推广手机银行13.09万户;发放社保卡35.8万张,占全县农村人口的90%;设立农村普惠金融服务站73个,努力打通了农村金融服务的“最后一公里”。 占昌曦



近日,新疆维吾尔自治区博湖县塔温觉肯乡第五届蔬菜采摘节暨第二届冰激凌西瓜节正式拉开帷幕,吸引了众多游客前来享受田园风光,体验采摘乐趣。博湖农商银行积极主动作为,组织工作人员走进活动现场,为“采摘节”送上了一份别样的“金融礼”。因为该行工作人员向群众普及金融知识。 陈梦格

农金微评

营造金融改革创新的良好生态环境

□ 徐道红

改革创新发展的核心要素是人,但人又不是唯一要素。许多具有改革创新理念者,因受所处环境限制,无法更好地有效推进改革创新。金融改革创新发展的“沃土”及良好生态,是金融改革创新发展的关键要素之一。

如今,农村人口外出务工经商已成为常态,但其户籍还在农村,许多人无法获得异地金融机构的支持。然而,这个群体的户籍所在地的金融机构不断改革创新,主动送金融服务上门,为他们在异乡更好地生存、发展提供了帮助,有力地促进了乡村振兴。如此创新做法得到了多地金融监管部门的认可,但也有个别地方金融管理部门固守成规,对此类创新做法持反对态度,放大创新过程中存在的小瑕

疵,极大地挫伤农村中小金融机构改革创新积极性。

2012年,原银监会印发的《农户贷款管理办法》第三十一条提出,“农村金融机构应当要求借款人当面签订借款合同及其他相关文件,需担保的应当当面签订担保合同……”但随着科技的进步,金融服务线上与线下相结合或纯线上操作已成为常态。目前农村中小金融机构通过前期大量的征信查询,积极推进整村授信,能够使农户线上完成贷款申请、授权及合同签订等流程,推行跑“零”的服务模式,有效地解决了农村贷款难、贷款慢、贷款贵等问题。但也有部分农村中小金融机构心存顾虑,认为线上签订借款合同不符合相关管理办法,应当面签订借

款合同。但这样不仅办贷效率低,客户服务体验感差,而且还加重了融资成本。

法规制度是社会发展的保障,其制定与修改是一件非常严谨的事,需要较长的过程,出现法规制度相对滞后于现实发展所需的情况实属正常。如何处理此类问题是对管理者智慧的考验。金融法规制度制定的初衷是防范金融风险、服务民众,金融监管部门不能“机械”地生搬硬套明显滞后于现实所需的条款。因此,在金融风险得到有效防范的前提下,金融监管部门应睿智地处理好此类问题,要主动担当作为,大胆地鼓励、支持农村中小金融机构的改革,并予以细心指导,容忍农村中小金融机构的改革要求。