

# 勇担当精准扶贫 巧创新优化服务

## ——唐山农信全方位服务地方经济

□通讯员 马立顺

唐山农信勇担当精准扶贫，巧创新优化服务，全方位服务地方经济发展。截至2019年11月末，全辖各项存款余额1361.67亿元，较年初增长151.6亿元；各项贷款余额851.06亿元，较年初纯增80.05亿元。其中，涉农贷款余额509.86亿元，较年初纯增58.77亿元，涉农贷款保持持续稳定增长；小微企业贷款余额522.24亿元，较年初增长56亿元。

### 小额贷款精准投放，信贷资金人到户

去年10月份，在唐山市乐亭联社三合庄信用社营业大厅，前来办理存款业务的李老庄村民老孟乐得不亦乐乎：“真是太感谢咱们信用社了，亏了信用社给我款养猪，这一年就赚了8万多！”

原来，老孟一家是乐亭县的建档立卡贫困户，父女患病多年导致家庭贫困，在政府帮扶下，治好了疾病改造了危房。后来，看到村里很多人都在养猪，市场行情也不错，老孟觉得不能这么混日子，就有了自己养猪的打算。可是养猪需要建猪棚买种猪和饲料，家里也没有钱啊。正好乐亭联社结合政府开展扶贫工作，了解到老孟的想法后，主动上门进行贷款调查，为老孟办理了5万元扶贫小额贷款。这不，老孟年初用这免息贷款买了43头小猪仔，精心喂养下生猪出栏，还留下6头母猪。“这次赚了不，下回就看它们的了！”老孟的语气里充满对新生活的憧憬。这并不是个案，在农信社扶贫小额贷款支持下，唐山市越来越多的贫困户走上了致富道路。

为帮助贫困群众尽早脱贫致富，方

便扶贫小额贷款申请发放，唐山农信辖内8家县级社将统一格式的扶贫小额贷款借款合同交给村两委，便于有贷款意向的贫困户随用随取。对建档立卡贫困户(含脱贫享受政策人员)全部建立金融服务档案，进行信用等级评定。对政府扶贫部门推荐的有贷款意愿的建档立卡贫困户，全部建立台账，对符合扶贫小额贷款发放条件的，及时放贷。截至2019年11月末，全市农信社扶贫小额贷款达到167户，贷款余额375.37万元。

### 农业企业龙头带动，银企携手助力产业扶贫

唐山农信在积极做好贫困户金融信贷支持同时，出台信贷支农投放指导意见，优先向乡村振兴项目倾斜，大力支持农业龙头企业，以产业扶贫带动农民增收、农业提质和农村发展。河北美客多食品集团股份有限公司位于遵化市工业园区，主要从事禽畜养殖、肉食品加工。遵化联社和该集团公司达成战略合作，坚持“龙头企业带动”战略，大力推广“公司+基地+农户”模式，近年来先后发放该集团肉鸡养殖屠宰贷款合计4笔，金额1.55亿元。目前，已发展肉鸡养殖基地6个，肉鸡存栏120万只，年出栏648万只；带动合同养鸡户2000户，年放养鸡肉2000万只，为农户增收8000万元，实现了企业、农户、金融机构的多赢局面。

近年来，全市农信社累计投放贷款4.73亿元，先后支持唐山金玉农贸市场、乐亭县通海食品有限公司、唐山绿听农业开发有限公司、源源谷物种植、海都水产、迁安正农鹅养殖、燕禾食品等39家新型农业经营主体发展，有效带动了周边农户脱贫致富。



玉田农商银行员工前往农户蘑菇大棚回访生产情况。吴宝楠摄

### “政银保”多方联动，破解贷款担保难题

唐山农信实行扶贫工作“一把手”负责制，以“双基”共建为载体，积极推进“政银保”模式，建立多方融资合作与风险分担机制，充分发挥三方职能和协作优势。指导各县级联社与当地政府和金融扶贫合作机构，落实风险补偿金共计962万元，为辖内从事符合当地农业产业导向的农业企业、农民专业合作社、养殖户、贫困户及普通农户提供“政银保”农业合作贷款。

迁西联社为推动三屯营镇建制镇示范试点的发展，专门制定“政银保”合作农业贷款管理办法，为融资困难的新型农业经营主体构建融资平台。2019年，该联社成功发放两笔金额60万元的“政银保”贷款，主要用于扩建蔬菜大棚及扩大养猪规模，有效解决了农户资金短缺的燃眉之急，有力助推了当地农业经济发展。

### 构建普惠金融服务体系，打造老百姓自己的银行

老孟养猪脱贫致富、美客多龙头企业带动扶贫和迁西联社发放“政银保”贷款只是唐山农信践行金融扶贫的一个缩影。

近年来，唐山农信致力于构建普惠金融服务体系。目前，唐山农信辖内共有8家县级联社，300个营业网点，实现了乡镇物理网点的全覆盖。结合“双基”共建，推动建立县乡村三级金融服务体系，成立村级金融支农服务站3808个，覆盖面达95.15%，建立金融便民店434个。同时，全力推进结算、汇兑、银行卡、手机银行、e缴费等各项服务，大力实施“农信村村通”工程，使村民足不出村就可办理小额存取款、转账等业务。

截至2019年11月末，全市农信社手机银行客户总规模97.17万户，累计布放自助设备644台，“农信村村通”提升率达到100%。

# 小网点大作为 小举措见真情

## ——邮储银行沧州市直属支行以客户为中心提升银行服务

□通讯员 申晓艳

邮储银行沧州市直属支行是一个充满朝气和活力的青年集体，现有员工15名，平均年龄33周岁，是一支高素质的精英团队。成立以来，该支行始终坚持“以客户为中心”的服务理念，以“追求卓越，创造一流”为目标，不断加强内部管理，强化服务意识，完善服务设施，提高服务效率，赢得了客户的信赖和广泛好评。

### 微笑服务，合规至上

“我这个钱怎么可能是假的！”日前，邮储银行沧州市直属支行营业厅里，客户的一句怒吼，引起了更多客户的注意。

原来是该支行工作人员在为一名客户办理存款业务时，经点钞机反复核验，营业主管复验，确定了一张百元假币，

并告知客户依照程序收缴假币。客户当即沉下脸来，要求将假币交给他查看并更换一张。根据经验，假币一旦离开柜面便更难收回，甚至会引来不必要的纷争。出于对可能发生冲突的担忧，在假币收缴过程中，无论客户的情绪如何强烈，该支行工作人员始终微笑、真诚面对客户，详细向客户讲解规定和处理办法，凭着真诚的态度打动了客户，最终客户同意上缴假币。通过沉着冷静、不急不躁的真诚服务态度，该支行不仅及时防控假币流入市场带来的隐性危害，同时也以专业素养平息了客户的愤怒、赢得了客户的信任，实现了双赢。

### 真诚服务，关怀至上

不久前的一日中午，该支行的客户经理在帮客户办理业务时，发现有一位老人坐在营业厅门口的台阶上，她以为老人走累了，歇歇脚，可是忙了一会，发

现老人还坐在那。她推门走上前询问，老人东一句西一句的话让她意识到，老人年事已高，意识不清。冬日里的寒意阵阵袭来，客户经理劝说老人进营业厅坐坐，可老人坚持坐在台阶上，她回营业厅取自己的暖宝给老人取暖，陪在旁边不断询问老人的情况，老人却一直在说40多年前的事情，她耐心倾听，不时询问老人的名字和住址，亲切的话语和微笑让老人逐渐信任了她，和她一起进到营业厅。在和老人的交谈中，客户经理了解到老人是沧县人，一会儿又从书包里拿出存折要取钱，说自己就是来取养老金的。客户经理耐心细致地帮助老人办完业务，看着老人糊涂的样子，实在不放心，经多方联系找到了老人的家庭地址，并和执勤民警沟通，一起把老人平安送回了家，老人的家人对邮储工作人员感激不已。

客户至上、真诚服务，让客户在服

务中感受幸福和满足，这是直属支行全行上下长久以来坚持的柜面服务理念。服务是一种美德，是一种快乐，该行持续做好服务，以心换心同客户建立情感纽带，致力打造服务客户的“爱心网点”，传播更多的正能量。

### 贴心服务，细心至上

一件件小事，一句句关怀，都体现着邮储银行沧州市直属支行“以客户为中心”的服务理念。日前，一位老人家因病腿脚不便，卧床在家，忘了存折密码，而家人急需这笔钱为老人做后续治疗，支行行长了解这一情况后，跟随老人儿子来到家里现场拍照核实，备妥业务申请授权书，委托其子女代为办理。此笔业务虽耗时耗力，但得到客户的认可和好评。“谢谢了，谢谢你们”，虽然字句简单、寥寥数语，但淳朴的语言最真诚、最能打动人心。坚持想客户所想、急客户所急，该行坚持银行服务以客户为中心，随需而变。

小网点，有着大作为；小故事，有着大能量。邮储银行沧州市直属支行将始终坚持“以客户为中心”的服务理念，拉近与客户之间的距离，掌握客户金融服务需求，继续精益求精，不断提升服务质量。

本报讯(于洋、雷靖)近日，第253场银行业保险业例行新闻发布会在京召开，渤海银行董事会秘书、行长助理赵志宏以“敏捷主动的全面风险管理支持经济发展、服务大众生活”为主题，细致阐述了该行打造敏捷主动的全面风险管理模式，进一步提升风险管理效能，实现高质量转型发展的举措和成效。

笔者从发布会上获悉，作为业内最早采用垂直独立风险管理模式的银行之一，渤海银行正在此基础上依托大数据和先进的风险控制科技手段，把风险管理要求、规则融入业务全流程，打造“敏捷、主动”的全面风险管理体系，实现了风险管控质量和效率的提升。截至去年三季度末，该行不良贷款率1.78%，较年初再降0.06个百分点。

### 流程再造+科技赋能，打造敏捷主动的风险管理体系

赵志宏在发布会上透露，该行目前已经搭建了全生命周期的风险管理体系，实现了贷前、贷中、贷后的一体化管控，建立了营销、审批、预警、催清收的端到端反馈机制。

为了兼顾业务效率与风险防控，渤海银行采取了风险管理与业务拓展平行作业的管理模式，在风险条线下单独成立二级部，专门服务于特定的业务条线，将原来分散在风险条线不同部门的贷前调查、贷中审核、贷后监控纳入一个部门，一条龙作业，使风险审批、放款审核、贷后监控三个环节有效联动，提高业务审批效率和放款效率。同时，在保持风险管理垂直独立的前提下，风险管理人员前期主动介入业务，参与设计产品方案，及早提出风控意见，极大地促进了风险审批人员准确把控业务风险的主动性。渤海银行还将原来分置于前中后台的信息壁垒打通，实现共享，进一步提高放款审核效率，增强贷后监控效果。对已经授信的客户，渤海银行则采取全程跟踪的方式纳入风险预警全流程管理，对信贷资金流向、生产经营状况、财务状况、信用和履约状况、担保状况等进行贷后检查和授后监督，密切跟踪客户风险情况。对于不良贷款的化解，总行实施矩阵式跨团队协作和项目经理负责制，分行成立敏捷工作小组，以总分行联动方式加强不良贷款化解。

该行搭建了基于身份核查、OCR、生物识别、数字签名等技术的客户识别体系；构建了智能风控体系，充分利用大量结构和非结构性数据、AI人工智能、规则引擎等构建基于大数据的线上自主风控体系，破解信息不对称难题；构建了分析监控体系，基于BI工具的实时监控体系确保线上全自动处理的信贷业务看得见、摸得着、管得住。赵志宏在接受采访时表示，该行智能风控体系所具备的自动、实时、精准、敏捷等特点，已经帮助其实现了风险管控质量和效率的提升。

### 全生命周期风险管理 解决三农、小微企业信贷的痛点

近年来，渤海银行充分利用金融科技手段，从风险管理模式入手创新服务方式，解决融资难点，助力三农、小微企业等实体经济的发展。

2019年9月，该行与吉林省金控集团联合打造的集“单笔农户个人贷款”“涉农电商业务”“资金和保险代理”于一体的三农服务平台“益易农App”正式上线，帮助农民在线一站式申请“渤海贷”农户贷款，销售各类农产品。这一平台的上线，使农户借款人可以实现当天申请、当天收款，足不出户就可享受信贷支持的便捷与高效。之所以敢给农户贷款，渤海银行相关负责人介绍说，该平台在贷前调查阶段，通过合作方入户调查，将农户流转土地情况、家庭资产状况和负债情况进行摸底，并向银行开放数据，解决了农村金融的“最后一公里”问题。在了解农户资产负债状况及融资需求的基础上，该行利用成熟的大数据体系和风控模型，实现全流程线上审批，农户借款人在几分钟之内便可获知“是否可贷、贷多少”的审批结果，实现了金融机构对农户从以往“不了解、不敢贷、不愿贷”到“为农户清晰画像、掌握其金融需求、敢贷、愿贷”的跨越。

类似的情况，也体现在渤海银行对小微企业的融资支持上。该行推出的“渤海经营贷”全线上信用类小微专属信贷产品，以税务数据为核心，根据企业工商登记信息、纳税申报信息、征收信息、经营数据、违法违规、稽查案件、欠税信息、信用评级等上百项数据，在小微企业信贷场景下综合运用大数据、人工智能、机器学习等技术，将税务数据转化成信贷数据，实现银税信息即时线上共享，并辅之以企业数据、外部信息，还原小微企业经营行为和信用水平，对企业进行风险画像，快速计算出审批结果。同时风控模型支持差异化的作业流程与风险策略配置，满足不同地域分行的定制化需求，使线上业务流程更清晰、操作更便捷、效率更优化。“渤海经营贷”为优质纳税小微企业主和个体工商户提供了“纯信用”快速融资服务，极大改善了客户体验。目前渤海银行与地方税务局签约的分行已达24家，产品陆续在陕西、天津、河南、吉林、上海、河北、广东等区域推出，计划陆续实现其全部33家分行上线。

### 敏捷主动的风险管理，满足广大消费者个性化信贷需求

在消费升级和金融创新大背景下，渤海银行自2017年实施了零售转型发展策略，发力消费金融业务，截至2019年三季度末，渤海银行消费金融贷款年增量达到全行贷款年增量的30%，而不良率仅为0.61%。

在消费金融业务发展过程中，渤海银行深耕消费场景，细分消费人群，针对不同用户需求，提供差异化的产品服务方案。通过了解客户的真实需求、真实意愿、真实行为，降低信息不对称程度，在创新产品模式同时，不断优化行决策机制，提升业务效率。为提升客户体验，对贷款流程中涉及的相关贷款系统、额度系统、网贷平台等进行持续改造升级，将日最高发放个人贷款笔数提升至30万笔/天，单笔放款系统自动操作由2秒缩短至300毫秒；对现有决策引擎升级改造完成后，按每笔授信业务审批规则200条计算，决策引擎将达到6000笔/分钟。

赵志宏在发布会上透露，发展消费金融，渤海银行坚持做到在业务前端了解业务风险点、贷款用途等情况，前置管理风险模式，建立了全流程的系统自动审核操作。同时，还建设了消费金融监控及业务分析系统，基于个贷业务数据模型，建立起基于业务规模、放款、价格、资产质量等主题的数据模型，通过REPORT和BI分析工具实现对个贷业务的分析统计功能，支持WEB应用、手机等渠道实时监控，并在总行建立大屏监控室，通过LED大屏全面展现业务状况、业务处理流程、业务指标监控、设定风险预警阈值等功能，使基于网贷平台的业务“看得见、摸得着”、可控可视、实时发现风险。

# 聚焦乡村经济发展困境 精准支持乡村振兴

□朱泊安

乡村振兴发展离不开资金。而银行在现代经济资源配置中居于核心地位，对调配资金、引导经济资源社会流向具有重要作用。因此，乡村振兴发展需要银行支持。

笔者认为，银行支持乡村振兴发展，应从解决乡村经济发展困境处着手，通过产品创新、优化综合服务、强化经营建设等方式，帮助乡村解决经济发展中的困境问题，从而实现有效支持。

### 聚焦乡村经济发展困境，支持乡村经济发展

以合作社、家庭农场为代表的乡村经济主体由于自身资产质量差、抵押物不足、农产品经营风险高等问题，导致融资难、融资贵、融资慢，严重制约乡村经济快速发展。从石家庄地区来看，乡村经济主体的融资利率普遍在7.5%以上，部分农户融资利率在12%以上，融资成本高；融资渠道方面，主要集中在信用社、小额贷款公司等小型金融机构上，且审批时间长，有的项目需数月甚至1年以上才能获得贷款，融资难度大。这些因素制约了乡村经济主体扩大再生产，不利于经济发展。

对此，建议加快信贷产品创新，为乡村振兴发展提供资金支持。一是创新抵

押信贷产品。探索创新土地经营权抵押贷款、农机具抵押贷款、农产品质押贷款、政府专项补贴权益质押贷款等。二是创新信用贷款产品。银行与农业农村局、税务局等部门对接，通过共享乡村经济主体经营、纳税信息，通过大数据分析，创新涉农信用贷款产品。三是针对农作物、畜禽产品，根据生长周期，探索创新短期季节性贷款产品，满足小型农场、农户的短期生产经营资金需求。

### 针对乡村金融痛点，强化银行服务乡村经济发展功能

银行加强自身经营建设。一是依托科技手段，加强渠道建设。通过物理网点、自助银行、网络银行相结合的布局模式，提高银行服务乡村企业、居民范围。二是探索小额乡村信贷业务县域网点审批模式。将小额乡村信贷业务审批权下放到县域网点。通过缩短业务审批流程，提高银行信贷支持乡村经济发展响应速度和服务效率。三是加大乡村金融领域资源配置。在资源配置中向县域网点倾斜，通过持续、有效投入，为有效支持乡村经济发展提供物质保障。四是增加支持乡村经济发展考核分值权重。在考核体系建立上，增加服务乡村振兴战略指标，并将该指标与资源配备、领导班子奖惩、员工绩效、职级晋升挂钩，提

高全行员工服务乡村振兴战略的积极性和主动性。五是持续加强人才队伍建设。通过建立人才晋升机制、培训机制、交流机制，保持人员稳定性，打造一只服务乡村、扎根乡村的人才队伍，为支持乡村经济发展奠定人才基础。

持续改善乡村经济环境。一方面，由政府牵头建立乡村经济信用评价体系，通过评价乡村经济主体的经营、纳税、履约、支付工人或农户报酬、遵纪守法等情况数据，对乡村经济主体进行信用评价，为银行精准信贷支持乡村优质企业提供依据。另一方面，各政府部门加强乡村经济行为监管，提高乡村整体信用水平，降低银行因道德信用因素导致的经营风险。

增强外部担保能力。乡村经济主体由于自身抵押担保能力不足，融资发展受到制约。对此，可引入政府和社会资本，为乡村经济主体增强担保能力，降低银行信贷风险，提高银行支持乡村经济发展的有效性。一方面，由政府出资成立乡村经济发展担保基金，为优质乡村企业增信，提供担保。另一方面，引入专业担保公司和保险机构，通过商业化运营，提高乡村经济主体担保能力。

### 案例：建设银行在支持乡村经济发展中的探索

在信贷产品创新方面，建设银行开

发出了以土地经营权为抵押的“地押云贷”及以大数据信息应用为依据的信用贷款产品“云税贷”“农信云贷”等，实现了线上申请、线上审批、线上放款。对于符合条件的农业企业、合作社、家庭农场、农户实现1分钟放款、1分钟到账，年利率水平只有5%-5.25%，有效解决了涉农经营主体融资难、融资贵、融资慢的问题。

在支持乡村信息化建设方面，建设银行发挥科技优势，开发了基层政府服务平台，为乡村提供“三资”监管、产权交易管理、涉农资金整合管理、村产核资产管理等科技服务。

此外，建设银行依托“善融商务”平台，开通“电商扶贫”专栏，主动引进优质乡村商户入驻，为农产品提供线上直销渠道。同时，加强自身经营建设，不断加强渠道建设，通过部署“裕农通”，将服务触角延伸到村。另一方面，开启普惠金融战略，在资源配置、人才管理、员工考核方面向县域网点倾斜，为有效支持乡村经济发展提供保障。

(作者单位：中国建设银行股份有限公司石家庄分行)