

将金融活水注入广袤农田

——农行承德分行支持春耕生产为群众办实事

李潇 杨柳

清明谷雨紧相连,浸种春耕莫迟延。农行承德分行始终不忘“农”字,心系农业、农村、农民。为满足农民春耕备耕资金需求,该行早对接、早谋划,努力保障各类涉农主体春季农业生产金融需求,加大金融助农力度,截至3月末,该行农户贷款余额118185万元,较年初增加25284万元,完成农户信息建档3080户,有效助力春耕不误农时。

走进承德围场满族蒙古族自治县朝阳镇,农户们正在机械化播种马铃薯。“这两年多亏农行的资金支持,不然受疫情影响,种薯和化肥的尾款不能按时支付,种薯就不能按时出库,严重影响全年收成。今年种薯品质好,收入肯定能再涨一大截。”种植户老张近日又通过农行贷款20万元用于春耕种植,他说着脸上不禁洋溢起质朴的笑容。

承德市围场的马铃薯和胡萝卜已形成完整的产业链,成为国家地理标志保护产品。农行承德分行根据当地农业产业发展现状,创新打造“一行一特色、

一产业一方案”,推出“马铃薯、胡萝卜贷”,同时设计“地租贷”“农资贷”“种子贷”“收储贷”等产品,把金融服务贯穿整个农业种植全产业链的各个环节。该行特别选派9名专职客户经理包村驻点,保证第一时间对接农户需求,并为种植户设立业务办理定点单位,确保农业生产贷款优先发放,为春耕生产开辟绿色通道,全力满足春耕的资金需求。仅一季度,该行累计投放特色贷款“马铃薯、胡萝卜贷”6000万元。

目前,春耕生产正处于紧张阶段,农户抽不出时间到网点办理业务,为了不耽误农户生产款项结算,承德平泉支行为台头山镇烧锅杖子村批量发放乡村振兴卡500余张,并利用移动设备提供上门开卡、卡片激活、开通手机银行等服务。“我腿脚不方便,去一趟银行得大半天的工夫,真没想到农行开到了我家门口。”刚刚办完乡村振兴卡的李大娘笑呵呵地拿着手机给老伴看,“我也有手机银行了,以后转账、收款啥的再

也不用求人。”

除了助农生产,农行承德分行还注重农产品销售环节,助力打通农产品生产、供应、销售全流程,为种植行业从业者和上下游客户提供全产业链的金融服务。去年该行与承德一号菜篮子工程——承德农产品冷链物流产业园签订了为期10年的“智慧市场”项目合作协议,并积极推进产业园区的建设。近期,在园区开业之际,该行多次开展上门服务,办理收款码,开立对公账户,为园区农产品商户提供全方位便捷金融服务。该物流产业园区的建成,为整个承德地区产业链的农产品生产者、销售者和采购者提供了更广阔、更便捷的交易渠道,为服务地方经济发展贡献了金融力量,得到了当地群众的一致好评。



量,得到了当地群众的一致好评。农行承德分行通过党史学习教育与实际业务相结合,为群众办好事、办实事。践行了“服务三农”的宗旨,为广大人民群众尤其是农户提供了优质金融服务,增加了当地群众就业,拓宽了农产品产销渠道,有力支持了地方特色农业产业发展。

金融论坛

科技如何让财富管理更有温度

吕天贵

2020年,我国人均GDP连续2年超过1万美元,这几乎是业界公认的“财富管理大发展”硬指标,根据社科院统计,2019年末,我国居民的“净财富”规模达到512.6万亿元,过去5年一直以11.2%速度增长。中国人正在变得“更老且更富”,这非常类似于美国20世纪80年代财富管理爆发“前夜”。

要吃到这块蛋糕,却不易事,因为财富管理业务落脚点在于人:处于不同生命周期、不同状态、不同认知的人,诉求不大相同;产品赚钱固然重要,但是波动、期限、流动性都是需要“适配”到人生阶段的;除了资产管理这个硬邦邦的金融业务之外,财富管理还要提供信任、舒适、理解的附加值,“以人为本”是财富管理业务的特性。

2017年,中信银行首次在年报中提出“打造有温度的商业银行”;2018年,中信银行正式发布零售银行品牌主张——“信守温度”,做“有温度的银行”。下一个4年,中信银行零售的雄心是“打造客户首选财富管理主办银行”。

中信银行将发挥集团综合金融优势,增强“客户洞察、产品全生命周期管理、投研与资产配置”专业能力,打造集团统一的财富管理品牌,为客户提供“有温度”的财富管理业务。

出国金融、青少年、女性、老年不同的细分客群,会有不同的“金融+非金融”服务方式……中信银行一直有感知不同人群温度的传统,但是要上规模积累出核心优势,离不开科技。

中信银行采用数字化手段,提供有温度的财富管理,将财富管理客群从中高端客户普惠到全量客户。事实上,科技的确能为服务下沉市场提供可能,比如2020年全球财富管理公司排名第五的摩根大通银行,近年推出

的You Invest Trade平台和后续的You Invest平台都旨在为不同财富等级的客户提供匹配的线上服务,且这两个平台收取的手续费率极低,吸引了相当多的长尾客户。

2020年8月,中信银行的App上线了“财富体检”功能。据介绍,这是一套基于历史数据回溯构建财富评价的模型,可以基于客户的财富水平、风险偏好以及所处生命周期,动态检视客户财富配置状况,并提供有针对性的资产配置建议和推荐。

截至2020年底,共有8.5万名客户使用财富体检功能,管理资产提升71亿元。

而针对更多不同生命旅程人群、不同场景下的人群,中信试图以AI+大数据探知千人千种体感的36.5℃,据了解,目前“中信大脑”已经落地300余项“AI+数据”精准模型,实时智能服务客户超千万。出国人群、老年、女性是中信银行聚焦的三大客群,中信银行是“信守温度”的App,可以切换包括老年人、小微企业、私人银行等在内的七个版本,解决不同人群的不同需求。

以出国人群为例,中信将其进一步细分为境外留学、境外旅游和来华工作三类,而针对出国服务中的痛点“签证问题”,中信银行将有独家特色的美签、英签、如意签均搬到了App里。

线上只是财富管理的一个战场,更复杂的交互与信任的产生依赖的还是“人”,高科技将帮助投资顾问或理财经理,更好地了解客户。以中信银行细分的老年客户为例,无论是在网点教一位老年客户使用智能手机,还是在支行为客户提供的基金调仓建议,抑或是帮助私人银行客户完善其家族传承计划,都需要依靠终端人员完成,但科技能让“人”生出双翼,配置上一

套组合工具箱,更好地服务客户。

中信银行“玩转智能手机”系列课程,为老年客户讲解手机银行应用、常用微信、打车、外卖等使用方法。其手机银行“幸福+”版是专门为老年客户开发,字大、简单、专属。

早在2019年,中信银行就喊出过“科技投入不设上限”,将数字化转型上升为全行战略。今年3月,对数字化转型的描述更为清晰了——以客户为中心,通过打造“深入的客户洞察和行业洞察”驱动组织变革,实现“客户需求、前台响应、中台赋能、后台驱动”的价值链条。

所谓赋能,是对一线需求实现100%响应,是帮助客户经理提升效率,更为智能地了解客户,在客户最需要的时候提醒他,以最适合的方式服务他。客户经理个人“smart”值的提升,意味着背后的“中信大脑”极其智能且在不断迭代。

比如,用AI解放人。据了解,目前中信银行智能外呼机器人累计外呼量超49.22万次,应用于200余个业务场景,智能问答机器人回答准确率达97%。又比如,用数据帮助客户经理更了解客户。中信银行以不同的“个性化客户经营大脑”,致力于给客户贴研发标签,形成线上、一线客户经理等各个渠道中,千人千面的营销策略,而其客户统一视图,则可以对客户进行全流程闭环管理。

财富管理要竖起护城河,一头是匹配,一头是有优势的产品组合。中信银行的科技实力更多的投入在解析需求和“匹配端”上——建立投研投顾体系和资产配置服务,有效连接客户洞察与产品管理。

这里需要兼顾专业和技术。专业有三:

其一,大类资产配置。这是投资过程中最重要的环节之一,也是决定投资组合相对业绩的主要因素。据多项研究显示,资产配置对投资组合业绩的贡献率达到90%以上,以美国学者Gibson研究为例,研究报告显示投资收益的91.5%由资产配置决定,股票选择、择时以及其他因素的贡献度合计不超过10%。

其二,大类下的产品遴选。比如,目前开放式基金近7000只,根据2020年中国对冲基金八大策略收益排行榜的数据,成立满12个月且有业绩记录的私募基金有14906只。在万余种基金里,千挑万选,是门学问。

其三,管理客户的情绪。自国内2002年第一只开放式基金到现在,整理2003年-2020年的18年间的中证股票型基金指数,可以发现,基金指数18年翻了11倍,但10个基金投资者有8个赔,为什么?因为在波动中做决策是很难的,无论是坚守好基金还是剔除烂基金,都在考验个人投资者的情绪。

正是因为资产配置是专业而理性的,投资者需要在充分认识自己的财富状况和风险偏好的基础上,结合各类资产的风险收益特征,选择投资组合。而中信银行选择了一条更有“温度”的产品路径。比如,中信银行的“信智投”智能投顾服务,是联合其兄弟公司华夏基金、华夏财富,通过“投资顾问+科技赋能”的方式,从普通投资者的角度考虑,从投资前、投资时、投资后三个阶段分析客户投资痛点,先根据客户画像,基于目标风险策略,通过“人工智能+人类智慧”双脑引擎模式,为客户提供一套完整的基金投资解决方案。

(作者系中信银行党委委员、业务总监)

河北日报讯(姜珊)2021年一季度,河北省金融运行整体平稳,各项贷款保持平稳较快增长,各项存款平稳增长。据人民银行石家庄分行统计数据显示:2021年一季度末,河北省金融机构本外币各项贷款余额63616.4亿元,同比增长13.5%,较上季度末高0.1个百分点,比年初增加2622.9亿元,同比多增365.3亿元。贷款投向呈以下特点:

一是住户贷款增长加速。2021年一季度末,住户贷款余额23142.4亿元,同比增长16.7%,较上季度末高1.8个百分点,比年初增加876.6亿元,同比多增417.9亿元。其中,住户短期贷款余额4145.6亿元,比年初增加210.6亿元,同比多增163.4亿元。住户中长期贷款余额18996.8亿元,比年初增加666.0亿元,同比多增254.5亿元。

二是企(事)业单位贷款增速小幅回落。2021年一季度末,企(事)业单位贷款余额40417.2亿元,同比增长11.9%,较上季度末低0.7个百分点,比年初增加1770.4亿元,同比少增31.7亿元。其中,短期贷款余额15002.1亿元,比年初增加672.8亿元,同比少增185.4亿元;中长期贷款余额22526.8亿元,比年初增加1114.9亿元,同比多增421.8亿元;票据融资余额2291.0亿元,比年初减少35.1亿元,上年同期为增加268.5亿元。

三是各项存款增长保持平稳。2021年一季度末,河北省金融机构本外币各项存款余额85588.1亿元,同比增长11.1%,较上季末高0.1个百分点,比年初增加4292.8亿元,同比多增472.4亿元。

分部门看,住户存款余额57583.6亿元,同比增长15.0%,比年初增加4230.4亿元,同比多增856.6亿元;非金融企业存款余额15722.7亿元,同比增长6.2%,比年初增加61.4亿元,同比少增492.0亿元。

农行河北分行 以党史学习教育 推动服务提质升温

河北日报讯(通讯员冀农航)党史学习教育开展以来,农行河北分行深入开展“我为群众办实事”实践活动,对接客户金融需求和百姓生活需要,全面实施“服务升温”行动,以暖心服务彰显大行担当。

上门送真情,优质服务暖人心。“农行这群年轻人真是把温暖送到了我们的心坎上啊!”客户李先生双手紧握着衡水故城支行内勤副主任的手,真诚地表示感谢。

前些时候,李先生拿着老伴的银行卡来银行办理转账业务,却不慎遗忘了银行卡密码。不巧的是,李先生的老伴张女士由于患病行动不便,无法来网点办理密码重置业务。了解到李先生的困难后,内勤副主任紧急联系正在外拓营销的青年员工,驱车携带业务所需授权文件前往客户家中上门核实并收集相关资料,随后请李先生到柜面办理密码重置业务并成功完成转账,从客户初次上门到问题圆满解决,整个过程用时不到一个小时。

农行河北分行始终以客户为中心,聚焦老年人等特殊群体金融需求,建立健全特殊群体金融服务机制,持续提升客户体验,收到良好成效。

护百姓权益,金融知识送到家。近日,承德市裕华路社区的居民们迎来了一个戴着红绶带的“老朋友”——由农行承德

分行和社区工作人员组成的金融消保宣讲小队。工作人员走进居民楼、商店、摊位,向居民、商店老板、摊主宣传讲解防范电信诈骗、防范非法集资、保护个人信息等消保金融知识,让消费者听得懂、听得进的内容普及金融知识。

近年来,农行河北分行积极履行社会责任,联合当地政府、社区,在全省范围内持续开展金融消保宣传,引导广大金融消费者提高自我保护意识,守好“钱袋子”。在做好网点宣传和线上新媒体宣传的同时,全省各地分支行派出宣传小分队,走进社区和学校,走访企业和商户,将金融知识“送”到千家万户。

强社会责任,抗击疫情稳民生。“年初隔离几十天,我们每天的生活都多亏了农行这支队伍!”谈及抗疫时期那段特别的经历,邢台南市区某小区的住户王女士对农行充满感激。新年伊始,邢台市疫情防控形势陡然趋紧,地方政府对疫情防控工作进行紧急部署,当地全体企事业单位迅速“参战”。农行邢台市支行第一时间组建抗疫突击队,24小时随时待命,接收隔离和转运密切接触者任务,同时抽调专人坚守隔离小区,在做好日常管控和核酸检测的同时昼夜不停为居民解决食品、药品、日用品等生活问题,与当地百姓建立了深厚的情谊。

民生银行石家庄分行 为医护人员提供专属消费贷

河北日报讯(通讯员李培肖)4月7日是世界卫生日,国家卫生健康委将今年的世界卫生日宣传主题定为“致敬医护,共抗疫情”,要求各地采取多种形式关爱、慰问、奖励参与疫情防控的医护人员。在这个特殊时期的特殊节日里,民生银行石家庄分行医护人员提供专属消费贷“民易贷”,向奋斗在抗疫一线的医护人员致以诚挚的问候和衷心的感谢。

民生银行针对医护人员制定差异化授信政策,推出医护人员专属消费贷“民易贷”,并给予一定贷款定价优惠。2021年一季度民生银行石家庄分行合计投放医护人员专属消费贷1293万元,达217笔,覆盖辖内合作医院25家,服务医护人员67位。

“作为一名医护人员,平时总是关爱别人,现在我也感受到了社会的关爱,心里真的暖极了。”今年2月,石家庄三甲医院张

医生便成功申请了民生银行医护人员专属消费贷。据悉,张医生去年刚购买了新房,近期准备结婚,父母及自己的大部分积蓄都缴纳了房屋按揭首付款,急需资金进行房屋装修、筹备婚礼,但名下没有可抵押的房产,咨询该行是否有对应的贷款可以帮助其解决资金需求问题。该行员工在了解张医生诉求之后,第一时间推荐了医护人员专属消费贷,该贷款为信用贷款无须抵押,具备专属审批通道,当天即可审批放款,最高可获50万元授信额度,并且制定差异化定价政策,利率具有极强市场竞争力。张医生随即提供了身份证、工作、收入证明材料,当天获批后在手机银行完成了合同签署、提款操作。张医生表示民生银行贷款流程高效、方便、快捷,体验良好,会介绍给有需求的同事到民生银行办理相关业务。

银保监会

继续加大小微企业首贷续贷投放力度

贺爱渊

4月25日,中国银保监会发布《关于2021年进一步推动小微企业金融服务高质量发展的通知》,紧扣高质量发展主题,围绕推动小微企业金融供给总量有效增长,质量、效率、效益明显提升的总体目标,对银行保险机构服务小微企业明确了多项政策要求。

保持稳定高效的增量金融供给。普惠型小微企业贷款全年要继续实现增速、户数的“两增”目标,其中五家大型银行要努力实现普惠型小微企业贷款全年增长30%以上。要求大型银行、股份制银行发挥行业带头作用,强化“首贷户”服务,努力实现2021年新增小微企业“首贷户”数量高于2020年,大型银行要将“首贷户”纳入内部考核评价指标。大中型商业银行在对一级分行的信贷计划分解上,要向业务基础薄弱地区合

理倾斜投放任务,压实责任。

着力优化金融供给结构。继续加大小微企业首贷、续贷、信用贷款投放力度,重点增加对先进制造业、战略性新兴产业和产业链供应链自主可控的中长期信贷支持。探索完善科技型小微企业金融服务,促进新技术产业化规模化应用。围绕产业链供应链核心企业,制定覆盖上下游小微企业的综合金融服务方案,优化对核心企业上下游小微企业的融资和结算服务,有序发展信用融资和应收账款、预付款、存货、仓单等动产质押融资业务。

丰富普惠保险产品业务。鼓励深化银保合作机制,在风险可控的前提下,探索创新面向小微企业的保单融资产品。支持保险机构稳健发展出口信用保险和国内贸易信用保险,鼓励银行业金

融机构为小微企业提供信用保险项下的贸易融资服务。督促保险机构加强基础管理,提高产品和业务研发的针对性,进一步畅通线上渠道,提高服务效率。

做优机制体制和专业能力。督促银行业金融机构完善“敢贷愿贷”内部机制,不折不扣落实普惠金融类指标在内部绩效考核指标中权重占比10%以上,大型银行、股份制银行内部转移定价(FTP)优惠力度不低于50个基点等政策要求。在内部考核中明确区分不良贷款容忍度与贷款质量管理目标,将授信尽职免责与不良容忍度有机结合。综合运用金融科技手段和信用信息资源,增强“能贷会贷”服务能力。

做活存量金融资源配置。鼓励银行业金融机构在依法合规、风险可控的前

提下,通过信贷资产证券化、信贷资产直接转让等业务,盘活信贷存量,用于持续投放小微企业贷款。通过依法合规的核销、转让等方式,加大对小微企业不良贷款的处置力度。

《通知》还就规范融资服务收费,做好惠企纾困政策平稳衔接,深化信用信息共享机制,强化监管督导和外部环境建设等方面作出了具体安排。

此外,《通知》指出,近年来,银行业保险业认真贯彻落实党中央、国务院决策部署,持续强化对小微企业的金融支持。普惠型小微企业贷款连续三年实现高速增长,截至2021年3月末,贷款余额16.81万亿元,同比增速33.87%,较各项贷款增速高21.39个百分点;有贷款余额户数2740.04万户,同比增加531.75万户。