

便民不打烊 服务不停歇

——交行唐山分行金融服务侧记

刘向燊 孟亚

交行唐山分行始终将“以客户为中心”放在第一位,用心服务,心系客户,用实际行动真正正将客户服务工作做到实处,将金融服务融入工作岗位的每时每刻。

开辟“绿色通道”送爱到家

“太感谢你们了,你们这么忙还抽出时间给我们上门服务,交行服务真是太好了”。客户王女士替年迈的老父亲办完社保卡激活业务后特意表扬了交行唐山分行营业部的两位工作人员。

近日,一位60多岁的大妈来到交行唐山分行营业部,告知工作人员她父亲的社保卡需要办理激活手续领工资,但是老人患有严重的脑血栓和心脏病,而且最近摔倒过一次,已无法下地走动。为了让客户尽快领到工资,在坚守合规的前提下,营业部负责人“特事特办”,当即安排运营副主管和客户服务经理上门核实,通过交通银行手持终端设备次日就高效地完成了社保卡激活业务。

截至2020年,我国老年群体人口接近2.8亿,金融机构要承接庞大的养老金、低保客户等老年群体,交行唐山分行各网点经常会遇到老年客户行动不便等特殊需求,为更好地服务客户,网点员工均会在严把风险关键点的同时,主动提供上门服务,通过智能化设备为客户提

供更多的便利,让特殊群体在金融企业数字化转型发展中感受幸福感、安全感。急客户之所急,解客户之所需,已成为该行为客户提供“绿色通道”服务最好的诠释。

同心共筑防诈骗隔离墙

近日,交通银行唐山北新道支行营业大厅走进一位步履匆匆的男士,边打电话边示意柜台人员为其办理修改银行卡密码并进行转账等业务。工作人员将客户带至智慧机具前,边交流边指导客户进行重置密码操作。在交流中得知客户的孩子由家中老人代管,昨天微信收到老师发来的二维码,要求扫码支付学杂费,但因忘记银行卡密码无法进行转账,现特意到银行来重置密码并绑定银行卡通过微信转交学杂费。了解到相关信息后,客户服务经理出于职业敏感,随即进一步详细询问“老师让缴费至哪个账户”“该账户是否为个人账户”等问题,客户反复说微信通知的收款方式只是班主任发的一个微信收款码。他立即提高警惕,告知客户这种情况非常符合电信诈骗的特点,电信诈骗都是善于伪装身份,然后编造理由,诱导支付或转账,提示客户不要扫码,先与班主任进行电话核实。经核实,班主任表示微信被盗,为诈骗信息。



交通银行唐山玉田支行专门安排员工利用手持设备上门给农民工办理“冀建通”卡。

张英志摄

“要不是你们的火眼金睛,我就已经被骗了。把钱存在交行真是太放心了,正是你们对工作的认真负责,才让我避免了损失。我要让亲友们都来交行存款,为你们介绍客户”。调查清楚后,客户恍然大悟,对工作人员连声道谢。至此,一起电信诈骗案被成功堵截。交通银行坚持为群众办实事,守护客户钱袋子,切实当好客户的金融卫士,积极践行百年交行的责任担当。

上门办卡为农民工排忧解难

2020年开始,为保障农民工合法权益,河北省政府积极推动两制平台建设,“冀建通”卡应运而生,其中交通银行就是“冀建通”卡指定的发卡银行之一。

在获知唐山玉田县有大量对口企业建筑工人有开卡需求,且因为疫情防控要求无法到网点开卡的实际情况后,交通银行唐山玉田支行专门安排员工利用手持设备上门给农民工办理“冀建通”卡,只需客户提供身份证原件并填写相关表单后,即可在手持终端申请借记卡,卡片电子账户当场即可激活使用,上门服务实现了从“驻点办公”到“移动办公”的转变。因为企业工地较为分散,有的工地离网点几十公里,但该行客户经理仍坚持为企业工人上门办理开卡服务。今年以来,该行已为企业建筑工人开卡1000余张,极大解决了工地长期存在的务工人员底数不清、工资不逐月结算发放的难题。

源源活水润小微

——河北银行助力小微企业发展

刘向燊 魏晓欣

河北银行积极探索差异化、特色化发展路径,始终保持服务小微企业的战略定位,不断提升其金融服务的覆盖面、渗透率和便利性,通过持续创新为普惠金融客户提供高质量、高效率、全方位服务,满足小微企业多样化的金融服务需求。

打造“510”小微信贷模式

传统信贷模式下,客户经理无法同时跟进多笔贷款业务,在面对庞大的普惠金融客户群时,客户关系较难维系,尤其是在疫情防控期间,面对面沟通交流、业务办理等受到限制,对数字普惠金融的需求更为迫切。在此背景下,河北银行不断强化大数据风控和金融科技赋能,持续加大投入建系统、设模型、搭平台、推出线上产品,加快发展数字普惠金融,使流程更加简化便捷,体验更加快速灵活,对于线上化业务,实现了小微企业“5分钟完成贷款申请,1次

现场核实,极速线上自动审批”的“510”小微信贷模式,真正做到“让信息多跑路,让客户少跑腿”。

截至4月末,该行小微企业线上贷款放款金额超35亿元,线上投放率65.36%,较同期提升62个百分点,大大提高小微信贷服务效率。

多措并举提升服务质效

近年来,河北银行努力夯实普惠金融服务基础,将小微企业信贷业务作为重要战略单元,加大信贷、人力等资源倾斜力度,2015年起陆续在靠近商圈、小微聚集区、小微企业客户众多区域设立了30家小微业务特色支行,6家科技支行,通过推动小企业专营机构建设为小微企业提供专业、便利、高效的金融服务。

建设有温度的普惠金融。该行持续通过“增额”“降费”“提速”“提质”等系列举措,精准施策为其提供差异化的贷款服务,满足客户融资诉求,并且主动

为小微企业主提供账户管理、支付结算、理财方案、生活服务、政策咨询等一揽子金融服务方案,成为小微企业的“融资安全+金融顾问”,为小微企业打造安全稳定的资金链。

持续推动小微企业全覆盖走访。该行为了让政策效果落到实处,将金融服务送达更多的小微企业,深入推进“千行入万企”专项活动,将普惠贷款政策及时传递给小微企业,主动对接跟踪企业用款需求,提供专业、定制化的小微金融服务,满足企业全方位融资需求。

截至4月末,河北银行小微贷款余额323亿元,较年初增加22.5亿元,持续加大普惠金融支持力度,切实提升企业贷款获得感。

满足企业多样化融资需求

为小微企业创新研发个性化无抵押、有温度的普惠信贷产品,打造担保方式灵活、长短期搭配的产品体系,强

力破解融资难、融资贵难题。

“精准滴灌”解决小微企业续贷难题。为破解企业融资续贷难题,切实降低企业融资成本,该行主动创新住房抵押贷款,提高小企业产品授信设计灵活性。创新推出“永续快速贷”普惠金融产品,实现小微客户一抵十年的业务模式,真正做到一次申贷、长期使用,减轻小微客户还本续贷压力,破解企业“倒贷”难题。为小微企业带来长期稳定的流动资金,满足小企业快速用款、快速倒贷需求。河北银行永续快速贷推出4个月以来,贷款投放金额达55亿元,持续为小微企业经营发展保驾护航。

打通融资堵点解决小微企业担保难题。为了缓解小微企业担保难题,疏通小微融资堵点,切实解决小微企业发展难题,该行持续加大小微企业信用贷款支持力度,打通金融活水向小微企业的“最后一公里”。先后推出针对存量客户实施名单制管理的“复工贷”、围绕三甲医院付款场景推出的全线上信用类产品“医疗采购贷”;优化了支持采用轮候抵押作为担保方式的类信用贷款产品“押余贷”;持续优化“税易贷”审批指标及业务流程,不断提高业务效率。截至4月末,该行小微信用贷款余额10.56亿元,占比较同期提升了3个百分点,以“信用”方式赋能小微企业发展,不断提升小微金融服务的广度与深度。

加码农业金融 开掘金融服务新蓝海

李志勇 汪子旭

随着乡村振兴工作的全面推进,巨量的消费和投资需求正被释放出来,将成为未来我国金融产业发展的一片蓝海。对此,农业农村部、科技部、农业银行等多部门连续出台政策,聚焦现代农业科技、种业等重点领域不断加大金融支持力度。专家建议,未来要进一步加强顶层设计,系统谋划金融支持乡村振兴的实施意见及行动方案,尽快形成时间表和路线图。

多部门加码金融助推乡村振兴

今年3月,农业农村部与中国农业银行围绕金融服务乡村振兴举行工作会谈。农业农村部将继续深化与农业银行合作,建立常态化沟通机制,加强信息资源共享,联合开展调查研究,共同探索破解“三农”贷款难、贷款贵问题,推动金融更好服务乡村振兴。

4月,银保监会发布银行业保险业高质量服务乡村振兴的通知,从八个方面提出2021年银行业保险业高质量服务乡村振兴工作要求,包括优化金融服务供给体系和服务机制、强化关键领域金融产品供给、加强农村信用体系建设、发挥保障作用等。

与此同时,央行会同农业农村部等部门,在江苏、安徽、福建等九地启动金融科技赋能乡村振兴示范工程,探索运用新一代信息技术因地制宜打造惠农利民金融产品与服务,全面提升农业产业现代化水平、农村金融承载能力和农民金融服务可得性。

近日,农业农村部、国家乡村振兴局联合农业发展银行、农业银行、建设银行、邮储银行等部门共同召开了全国金融服务三农工作会议。会议强调了金融在全面实施乡村振兴战略和加快农业农村现代化中的重要作用,推动探索创新破解金融支农难题的有效模式,持续加大金融支农投入力度。

在出台的系列政策中,金融对农业科技支持成为一个重点。科技部近日印发加强现代农业科技金融服务的意见,强调加大现代农业科技信贷支持力度,支持国家科技计划项目实施和成果转化、重点支持种业科技创新等方面内容。未来3年,农业银行将向现代农业科技和基层创新领域提供总金额不低于人民币1000亿元的意向信用额度。

各地方金融机构近期也陆续出台相关措施,加大对乡村振兴的金融支持力度。例如,工商银行福建省分行相继推出了“海参贷”“陶瓷贷”等有着区域特色普惠涉农信贷产品,有效助力了当地培育壮大特色产业优势产业。农行安徽省分行日前成立了乡村振兴金融部,统筹全省农行系统做好金融支持乡村振兴发展工作。

聚焦重点领域精准施策

农业农村部副部长日前表示,全面推进乡村振兴能够释放出巨量的消费和投资需求,农村可腾挪的空间、可投资的领域、可激发的动能巨大。这也是未来我国金融发展的潜力所在。金融与乡村振兴的紧密关系显而易见,但金融服务乡村振兴应聚焦哪些重点领域、如何强化创新驱动不断改进金融服务、如何创新模式让利于农等,都是金融服务乡村振兴所需要明确的问题。

日前,农业农村部、国家乡村振兴局发布了社会资本投资农业农村的指引,明确提出了鼓励投资的13个重点产业和领域,包括现代种业、乡村富民产业、农产品加工流通业、乡村新型服务业、生态循环农业、农业科技创新等。

与此同时,各金融机构也在加大对农业重点领域的金融投入力度。今年以来,农业银行持续加大对国家粮食安全、农业农村现代化、新型城镇化建设等领域的投入力度。截至3月末,县域贷款余额近5.7万亿元,较上年末增加近3800亿元,增长7.12%。

农发行一季度支农贷款投放也近6300亿元,同比多放近1300亿元。农发行副行长徐一丁表示,金融服务“三农”,归根到底要体现在投放量上,2021年农发行力争全年贷款累计投放2万亿元,全年新增5500亿元。

据介绍,农业农村部、国家乡村振兴局等部门计划在2021年联合各金融机构,探索开展高标准农田建设投融资联动试点、乡村建设综合开发投融资结合试点、农业产业链金融试点、产业融合项目业务撮合平台试点等工作。农业农村部等部门将聚焦重点领域和优势资源,瞄准突出短板,联合金融机构开展金融服务“三农”方式方法创新,通过小切口实现大突破。

加强顶层设计补短板强弱项

近年来,随着农村金融机制的改革和普惠金融的深化,农村金融环境不断改善,金融服务覆盖度和渗透率进一步提高。并且,在农村金融实践发展中,一些地方会同金融机构创新形成了一批行之有效的成熟模式。如,甘肃省建立农村金融综合服务区、黑龙江开展“农业大数据+金融”等,在增加农村金融服务供给、满足农村信贷需求上发挥了重要作用。

农村金融仍然存在一些问题和短板,农村金融服务不平衡问题依然存在。特别是在土地金融服务、农村基础设施融资服务、农业新业态和新型三农客户服务等重点领域。

对此,交通银行金融研究中心首席政策分析师何飞表示,“十四五”时期,银行业金融机构要加快提升高质量服务乡村振兴的能力和效率,加强顶层设计,系统谋划金融支持乡村振兴的实施意见及行动方案,尽快形成时间表和路线图。并且进一步加强涉农金融服务模式和金融产品创新,加大对乡村振兴重点领域、区域和薄弱环节的支持力度。

无锡数字经济研究院执行院长吴琦表示,金融助力乡村振兴应聚焦重点领域和薄弱环节,创新金融服务模式和产品。同时,加强信贷、产业、财税、投资政策的协调配合,综合运用货币政策工具和财政政策工具,建立健全以激励为导向的普惠金融政策体系,提高金融资源配置效率等。

资产处置公示

中国信达资产管理股份有限公司河北省分公司(以下简称“我公司”)于2021年3月12日委托河北华盛拍卖有限公司通过公开拍卖方式处置廊坊三利木业有限公司等7户债权资产包。3月17日,我公司与河北轩峰企业管理咨询有限公司签订了《债权转让合同》(合同编号为:信冀-A-2021-004),合同约定成交价款分两期支付,全部成交价款付清后,转移债权并移交档案资料,目前正在履约中。现我公司拟提前向河北轩峰企业管理咨询有限公司转移河北三牛牛业有限公司债权并移交该户债权档案资料。

公示有效期:20个工作日
受理查询或异议有效期:20个工作日,如对本次处置有任何疑问或异议请与我公司联系。
联系人:王经理
联系电话:0311-89167958
电子邮件:wangxiaol@cinda.com.cn
分公司地址:石家庄市自强路118号中交财富中心3号楼26、27层
对排斥、阻挠查询或异议的举报电话:0311-89169095
对排斥、阻挠查询或异议的举报电子邮件:zhaosongqin@cinda.com.cn
中国信达资产管理股份有限公司河北省分公司
2021年5月19日