

争当建设现代化经济强省美丽河北金融主力军

徐 静

河北农信是我省网点分布最广、员工人数最多、资金规模最大、支农力度最强、农村普惠金融贡献度最高的银行业金融机构，是名副其实的农村金融主力军和农村金融主力军。截至3月18日，全省农信系统各项存款余额达20009亿元，成为我省第一家且目前唯一一家存款突破2万亿元的银行业金融机构；各项贷款余额达13134亿元，继续领跑全省银行业，在支持三农金融、服务地方经济、助力脱贫攻坚同乡村振兴有效衔接等方面贡献突出、后劲十足。

今年是河北加快建设现代化经济强省、美丽河北的关键之年，河北农信将全面对标“六个现代化河北”奋斗目标，精主业、扬优势、强服务，以坚持“五个不动摇”的有效举措，奋力争当建设现代化经济强省美丽河北的金融主力军。

坚持主责主业不动摇，勇当支农支小主力银行

按照去年年底制定的金融服务乡村振兴实施方案(2021-2025)，河北农信今年将紧紧围绕主责主业，深耕地方实体经济，打造特色服务品牌，助力我省乡村振兴取得新进展、农业农村现代化迈出新步伐。具体体现在以下几个方面：

不断加大服务三农力度。围绕“四个农业”产业规划布局和财政资金重点支持的农业农村领域，加大各类新型农业经营主体和新业态对接支持力度，确保符合条件的企业融资需求获贷率达100%。拓展涉农信贷征信方式和手段，深入服务推进农业农村现代化、农村各产业融合发展，完成全年新增涉农贷款750亿元(其中新增普惠型农户贷款158亿元)目标。

不断加大服务小微力度。瞄准中小微企业融资“量增、面扩、价降、提质”目标，开展“小微企业金融服务能力提升”“民营小微企业首贷培植”“普惠小微信用贷款提升”“千银万企大走访”等专项行动，持续加大小微企业首贷、续贷、信用贷款投放力度，重点营销新业态、新经营模式小微企业，完成全年新增小微企业贷款850亿元，普惠型小微企业贷款新增360亿元并实现“两增”。

不断加大服务地方力度。主动融入我省“两翼、两区、三群、六带”发展布局，全力支持

“六稳”“六保”、京津冀协同发展和雄安新区建设。持续推进各市县农信机构与地方政府深化合作，加强领导干部横向挂职交流，增强精准服务地方经济能力。围绕我省“三统筹三扩”“四大创建”活动，做优12个省级主导产业和107个县域特色产业，实施重点领域金融服务精准滴灌，完成县域特色产业贷款全年新增205亿元目标。

坚持合作共进不动摇，勇当服务地方普惠银行

今年，河北农信将继续加强顶层设计，落实落细合作举措，推进共建共享，全面开启政银深化合作新局面。

持续提升“双基”共建质量。今年，河北农信将深入推进“双基”共建与“三基”建设年活动，将城镇居民、小微企业主、个体工商户和新型农业经营主体纳入评级范围，进一步提高用户授信、信用覆盖面和信用贷款占比，确保全年新增“双基”共建户贷款达到450亿元。

持续巩固拓展脱贫攻坚成果。全面落实衔接过渡期政策，加强多方合作，将金融资源进一步向乡村振兴重点帮扶县倾斜，以发展乡村产业带动脱贫地区整体增产增收，力争实现乡村振兴重点帮扶县贷款规模稳定增长，贷款增速高于全省各项贷款平均增速，逐步实现由集中金融支持脱贫攻坚向全面推进乡村振兴平稳过渡。

持续打造农村金融服务专员队伍。与省农工办、组织部、农业农村厅等七部门联合印发《河北省实施“农村金融服务专员”制度工作方案》，认真落实主办行责任，高标准开展“农村金融服务专员”选派工作，在全省基层行社精心选拔近1400名优秀年轻干部员工“驻乡包村”，以金融活水支持我省农业高质量、乡村宜居宜业、农民富裕富足。

坚持优质服务不动摇，勇当扎根基层零售银行

零售转型是农信社(农商银行)未来发展的主攻方向。河北农信将继续发挥点多面广的阵地优势和行业系统的合力优势，以金融供给加力升级更好满足燕赵百姓金融服务新需求。

升级丰富零售业务。加大服务政府“三资”平台建设力度，整合多方数据，建立客户



河北农信目前已陆续升级建成了842个乡村振兴金融服务综合体，为省内乡村地区提供16大类、百余项金融服务。

白名单、实现精准画像，为推出更优质、更便捷的信用贷款产品夯实基础。大力研发推广个人消费贷、个体工商户经营贷和小微企业贷，满足客户各类个性化金融服务需求。完善产品快速接入服务，搭建财富管理产品体系，有效提升客户增值服务能力。

建好用好乡村振兴金融服务综合体。河北农信在全省建设了近2万余个农信金融便民店，目前已陆续升级建成了842个乡村振兴金融服务综合体，为省内乡村地区提供16大类、百余项金融服务。今年，河北农信将重点在金融服务空白行政村继续推广建设农信金融便民店，并以乡村振兴金融服务综合体为主阵地，定期开展“线上+线下”农业大讲堂和“四进三送”行动，通过进农户、进园区、进企业、进政府，给广大客户送知识、送产品、送服务，有效满足“四个农业”等重点领域金融服务需求。

做优做精金融产品。继续推广农、商、创等“宝”系列信贷产品和“冀时贷”互联网特色信贷业务，积极研发“乡村振兴贷”系列产品，探索研发数字化信贷产品，结合河北农信产品库10大类281种金融产品，打造物优价廉、产品齐全、能够覆盖多主体、满足全需求的“普惠金融超市”。同时，加强与省农担公司合作，稳步推进“见贷即保”批量业务，有效改善涉农市场主体融资难、融资贵、担保难的局面。

坚持科技创新绿色发展不动摇，争创数字银行绿色银行

当前，数字化转型既是河北农信更高质量、更高效率、更可持续发展的现实需要和內

在要求，也是继续做强地方金融主力军、深度服务“六个现代化河北”的动力引擎，必须牢牢把握转型发展契机，全力打造具有普惠基因、三农血脉和数字筋骨的现代金融企业。

同时，绿色转型是地方经济高质量发展的必然选择。农信社(农商银行)在支持乡村绿色发展方面有着先天优势，下一步，河北农信将以绿色金融支持促进绿色产业发展，更好服务地方经济持续健康和高质量发展。

数字银行建设方面，构建数字化架构体系，打造数字化“生活圈”银行，搭建数字化“智慧”银行。加快完成新版企业网银和手机银行系统切换，进一步丰富手机银行、网上银行、e 挎包移动展业等业务功能。构建96369智慧客服体系，推进“智能语音导航”“智能质检”“智能知识库”“智能外呼”等智能化系统建设，打造“柜面+自助+远程”服务新模式。

绿色银行建设方面，发展绿色信贷，夯实与低碳经济相匹配的风险防控基础，强化产品创新，建立健康可持续的绿色金融服务体系。积极落实“双碳”战略，大力支持绿色农业、绿色产业、绿色消费和“专精特新”等小微企业发展，力争河北农信绿色信贷增速高于全部贷款平均增速，绿色信贷比重同比提升。

星光不问赶路人。未来，河北农信将紧紧围绕省委、省政府新部署新要求，稳中求进、转型求变、创新求拓，用心、用情、用力描绘小而优、小而活、小而稳、小而强、小而红、小而美的多彩农信新画卷，为加快建设现代化经济强省、美丽河北贡献更多金融力量。(作者系河北省农信联社党委书记、理事长)

去年以来，农行河北分行结合全省网点转型工作，通过完善硬件设施、调整劳动组合、优化业务流程、开展上门服务等多种措施，提升老人、残障人士等特殊人群服务能力，全面优化客户体验，服务广大金融消费者，得到了社会各界的广泛好评。3·15消费者权益保护日期间，笔者就“消费者权益保护”，对话农行河北省分行党委委员、副行长杨帅。

问：营业网点是金融机构服务客户的窗口，省内农行网点办理业务的服务模式有了很大变化，请介绍一下相关情况。

答：不断提升客户服务体验，让客户更满意，是农行河北分行始终坚持的服务宗旨，围绕这一宗旨，去年我行启动网点服务模式优化转型工作，将网点打造成客户服务中心，进一步提升客户体验和满意度。

此次转型，我行在营业网点厅堂的服务设施和客户服务感受上，进行了多方面的优化，最大的改变是打造“多功能、一站式”低柜综合服务区。低柜综合服务区融合了各种办理业务的系统和设备，能够为到店客户提供“一站式”服务，客户由以前在超级柜台站立式办业务、在高柜柜面隔着玻璃办业务，变成坐下来在相对安静、私密的低柜环境办业务，提高了客户尊享感。

截至去年底，全省已有938个网点按照新的服务模式运营，增配新款低柜3401个，实现1936台智能设备与低柜或引导台融合。服务模式转型以来，广大客户反映，农行服务效率提高了，服务体验更好了，更加愿意到农行来办理业务了。今年，我们将坚定不移的持续推进、深化网点优化转型工作，持续不断的提升客户服务体验。

问：随着线上支付方式的变化，客户的金融交易越来越多地在线上完成，请介绍一下农行掌银业务在便民方面有哪些新功能？

答：近年来，我行加快数字化转型工作，让客户有更好的线上办理业务体验，从总行到省行不断对掌银功能进行完善优化，让掌银成为移动的银行，让客户把银行带在身上，目前我行掌银已经更新迭代到7.0版。

农行掌银有3个优点是办业务安全便捷、功能强大。二是掌银更智能，帮助客户提供理财决策。三是掌银上的惠民抽奖优惠活动不断。截至目前，我行掌银已开发90多项功能，接下来，我行将不断根据客户需求，开发优化掌银功能，让农行的掌银更好用，让客户更加喜欢农行的掌银。

问：在农行服务的众多客户中，有一些是老年客户，这些老年客户需要的金融服务有一定的特殊性，请介绍一下在为老年客户提供适老化服务方面的情况。

答：对老年人、特殊群体的关爱，我行采取了很多温情服务措施：一是在网点增加爱心服务设施，包括手机充电、老花镜、爱心座椅等，打造“爱心敬老驿站”网点。二是优化系统功能，让老年人尽享智能服务。三是提升服务标准，满足特殊客户群体的金融需求。如为老年人及行动不便的客户提供绿色通道、移动服务和上门预约等差异化服务，解决老年客户到店办理业务困难；结合乡村网点少，老年客户出行不便的情况，提供进村上门服务、开展“整村授信”等上门服务。

问：请介绍一下农行在消费者权益保护、处理客户投诉方面有哪些好的举措？

答：对银行而言，加强消费者权益保护是金融机构的社会责任，也是金融机构自身可持续发展的内在需求。做好消费者权益保护，倾听客户需求，改进服务体验，是我们提升服务质量的努力方向。

一是加强宣传教育，提高消费者金融素养。今年，我们将依托营业网点，争取在每个地级市分别建立一家“金融教育示范基地”，加强宣传教育基地建设，不断提高消费者金融素养。二是高度重视，全面提升投诉管理水平。省分行成立消保办公室，该行向到边、纵向到底”的管理体系，通过不断加强和优化考核，在全行大力营造“消保工作像业务争抢一样在同业争先”理念，全行员工积极参与、服务水平不断提升，投诉数量明显下降。三是畅通渠道，全力解决客户投诉问题。我行对于客户的投诉“热情接听、及时转办、迅速联系、高效处理”，坚持“首问负责”，建立从网点到支行、市行、省行的纵向四级联动机制，建立消保办牵头、相关部门配合的横向无缝沟通机制，层层压实责任，实现闭环管理，全力提高客户投诉的处理响应机制效能，及时解决客户投诉问题。四是积极改进，不断优化客户服务体验。充分运用大数据手段，分析全行投诉事项相对集中的重点领域，重点研究制度、流程、产品、服务等方面源头解决措施，不断夯实金融服务的基础管理工作，提高消保工作的制度化管理水平。

中国进出口银行河北省分行 立足政策性银行职能 服务实体经济发展

河北日报通讯员 魏 航

中国进出口银行河北省分行自成立以来，聚焦主责主业，优化信贷资源配置，积极发挥跨周期、逆周期调节作用和国家政策性金融的引导和带动作用，不断加大河北省重点领域和薄弱环节的支持力度，在稳增长、调结构、支持对接支持经济发展、实施“走出去”战略中发挥了主渠道作用，有力促进了我省实体经济高质量发展。

截至目前，该行今年信贷业务新增贷款82.87亿元，完成全年工作任务的79%，较好地实现了贷款业务首季“开门红”。

立足政策性银行职能 做好主责主业

为落实好2022年中国进出口银行总行工作会议各项部署，圆满完成全年目标任务，中国进出口银行河北省分行印发了《2022年业务发展指导意见》，“我们将发挥好政策性金融职能作用，稳字当头，聚焦主责主业，补短板与不足，重点在守定位、调结构、提影响、争创新、稳增长、增效益、强管理、防风险等方面进行优化与完善，全力以赴完成各项任务目标，全力服务国家战略和经济强省美丽河北建设”，中国进出口银行河北省分行行长许小勇说。

中国进出口银行河北省分行立足河北，服务河北，围绕政策导向和总行战略部署，与地

方政府和同业金融机构密切合作，建立政银企常态化合作机制，持续优化业务结构，采用流动性贷款、固定投资贷款和并购贷款等方式，全力支持河北省对外贸易、跨境投资、重大项目、产业转型升级和战略性新兴产业发展。

同时，在2022年1月4日、5日短短的两天时间里，中国进出口银行河北省分行信贷业务新增贷款72.59亿元，其中，外贸产业贷款新增63.36亿元，完成全年工作任务的69%。

近年来，该行贷款规模不断扩大，服务效能不断提高。2021年该行本外币贷款余额514.22亿元，较上年末增幅22.38%。

支持实体经济发展 助力冀企转型发展

“我们2020年就与唐山市曹妃甸区政府签订了战略合作协议，对全市进出口和相关延伸业务、对外投资、制造业升级、港口等基础设施建设提供专项贷款支持。”中国进出口银行河北省分行工作人员说。

据介绍，中国进出口银行河北省分行依据唐山市政府部门提供的企业融资需求名单，通过同业合作主动对接，深挖潜力，优化方案，精准服务。先后为河北燕山钢铁集团有限公司、河北津西钢铁集团股份有限公司、中国五矿集团曹妃甸矿石股份有限公司等重点

进出口企业提供了8亿元、6亿元、5亿元进口业务项下专项贷款支持，为唐山港口实业集团有限公司、唐山曹妃甸实业港务有限公司等港口企业提供了3.71亿元和3亿元的互联互通基础设施建设贷款，有效保障了进出口和港口产业的安全生产。2021年以来，该行为唐山市企业投放贷款余额近190亿元，其中为曹妃甸区提供贷款44.8亿元，成为该市发展对外经贸的重要融资平台。

该行与河钢集团保持了多年密切合作，业务涵盖进口信贷、境外投资、贸易融资、境内外结算等多领域，通过提供多元化服务，提升了金融创新能力、高质量的服务水平和精细化管理。

该行通过政策性金融与产业政策紧密结合，推动河北制造业转型升级和战略性新兴产业发展；增加境外投资贷款帮助河北企业“走出去”；积极落实碳减排专项再贷款有关政策，加大对碳减排投融资业务的支持；成立重点工作小组，专业助推重点领域建设。该行围绕企业融资需求，不断创新金融产品和运营模式，优化产业结构，促进外贸业务增效。

推动同业深度合作 满足企业多样化需求

2021年中国进出口银行河北省分行联合

农发行河北省分行、曹妃甸农商行联合为曹妃甸文峰钢铁公司提供了8.3亿元的贷款，用于固废配套处理，实现了企业固废资源化、再利用。

2022年1月4日，中国进出口银行河北省分行、国家开发银行河北省分行共同为河钢唐钢退城搬迁项目提供银团组团支持，推动项目早落地、早开工、早生产。

该行积极推动同业合作，发挥商业金融机构网点多、有利于挖掘客户资源等优势，以信贷业务委托代理形式，实现政策性金融和商业金融密切合作。目前，该行与华夏银行、光大银行、民生银行、兴业银行等多家河北的金融机构加强代理业务合作，在国际业务、银团贷款业务、贸易金融业务、代理业务等方面进行全方位深度合作，为企业拓宽融资渠道，优化融资方案，降低融资成本。

发展资金业务 为企业提供资金保障

近两年，企业经营和外贸业务发展面临巨大挑战，为外贸企业提供资金保障成为金融机构的重要任务。为促进河北省外贸业务健康发展，做好稳外贸、稳外贸工作，中国进出口银行河北省分行严格落实总行要求，通过结算类、担保类、融资类三项功能，积极创新金融产品，向外贸企业提供融资性保函、国家主权级涉外保函、工商企业代付等多样化贸易金融产品，做好信用证、销售汇、外汇汇款等结算服务，帮助企业稳订单拓市场、推动外贸提质增效、稳住外贸产业链供应链。去年该行贸易金融业务发生额157亿元。

今年，该行面向进出口百强、骨干企业的进出口业务提供综合性服务，打通绿色通道，提升服务效率和水平，积极创设外贸企业发展贷款、外贸产业链发展贷款、外贸集聚区和贸促平台建设贷款。

营业场所和业务范围变更公告 机构名称: 中国人寿保险股份有限公司宁晋支公司贾家口营销服务部 流水号: 00008520 批准日期: 2003年06月30日 机构住所: 河北省邢台市宁晋县贾家口村宁晋路58号 机构编码: 000005130528004 负责人: 马翠端 联系电话: 15028870632 邮政编码: 055550 发证日期: 2022年03月17日 发证机关: 中国银行保险监督管理委员会邢台监管分局 业务范围: 一、对营销员开展培训及日常管理;二、收取营销员代收的保险费、投保单等单证;三、分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证;四、接受客户的咨询、投诉;五、经营总公司在保险监督管理机构批准业务范围内授权的其他业务。	营业场所和业务范围变更公告 机构名称: 中国人寿保险股份有限公司邢台分公司隆尧县双碑乡营销服务部 流水号: 00008522 批准日期: 2003年06月30日 机构住所: 河北省邢台市隆尧县双碑乡双碑村26号 机构编码: 000005130525004 负责人: 李永强 联系电话: 13373490409 邮政编码: 055350 发证机关: 中国银行保险监督管理委员会邢台监管分局 发证日期: 2022年03月17日 业务范围: 一、对营销员开展培训及日常管理;二、收取营销员代收的保险费、投保单等单证;三、分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证;四、接受客户的咨询、投诉;五、经营总公司在保险监督管理机构批准业务范围内授权的其他业务。	经营场所变更公告 机构名称: 中国人寿保险股份有限公司正定支公司正定镇营销服务部 流水号: 00007505 成立日期: 2003年06月30日 机构住所: 河北省石家庄市正定县正定镇华安西路42号5号馆西南角外门脸EW009号1至3层 机构编码: 000005130123011 负责人: 曹姣姣 联系电话: 13784319009 邮政编码: 050800 发证日期: 2022年3月11日 发证机关: 中国银行保险监督管理委员会河北监管局 业务范围: (一)对营销员开展培训及日常管理;(二)收取营销员代收的保险费、投保单等单证;(三)分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证;(四)接受客户的咨询、投诉;(五)经营总公司在保险监督管理机构批准业务范围内授权的其他业务。	保险中介许可证换证公告 机构名称: 邢台瑞曼汽车贸易有限公司 业务范围: 代理机动车辆保险 批准日期: 2011年01月28日 机构住所: 河北省邢台市邢东新区郭守敬大道界家屯村北 机构编号: 5C100742000000000 流水号: 00004597 发证机关: 中国银行保险监督管理委员会河北监管局 发证日期: 2022年1月6日	保险中介许可证换证公告 机构名称: 邢台瑞成汽车贸易有限公司 业务范围: 代理机动车辆保险 批准日期: 2010年11月30日 机构住所: 邢台市郭守敬大道99号 机构编号: 5C1007230000000000 流水号: 00004596 发证机关: 中国银行保险监督管理委员会河北监管局 发证日期: 2022年1月6日	保险中介许可证换证公告 机构名称: 邢台县汇通汽车销售有限公司 批准日期: 2010年11月30日 机构住所: 河北省邢台市南和区贾宋镇东贾郭村南重型汽车市场工业园区 机构编码: 5C1007290000000000 流水号: 00004598 负责人: 赵安民 联系电话: 0316-3783003 发证机关: 中国银行保险监督管理委员会河北监管局 发证日期: 2022年1月6日 业务范围: 代理机动车辆保险
--	--	--	--	--	---

把「客户至上、始终如一」落实到每一次服务过程

金 谈

访农行河北省分行党委委员、副行长杨帅