



济宁日报社

联合主办

山东省农村信用社联合社济宁审计中心

农商行

快讯

鱼台农商银行

构建多元化、多渠道

金融服务体系



今年以来,鱼台农商银行深入贯彻落实省联社和济宁审计中心党委工作部署要求,全力拓宽普惠金融覆盖面,在重点客群服务、基础金融支持、中间渠道拓展、线上宣传营销四个方面为普惠金融提供坚实的金融支持。

着力做好基础金融支持。该行制定了普惠金融重点领域贷款投放百日攻坚方案,与辖内企业、个体工商户、农户等进行面对面对接,并积极参与鱼台县“金融大集”活动,结合该行“益农”“益商”“益企”“益家”“益民”5大系列80余款产品,向客户宣讲各类助企惠民信贷政策,满足不同层面的客户贷款需求。截至目前,该行普惠金融重点领域贷款余额30.49亿元。

着力做好中间渠道铺设。该行强化线上渠道铺设,将电子银行指标嵌入各岗位员工绩效考核,以考核目标为引领提升全员向心力。截至目前,该行智e通个人客户数10.63万户,较考核基数增加1.88万户,增幅21.48%。

着力做好线上宣传营销。该行发挥好线上宣传服务对普惠金融的推动作用,依托微信、抖音等渠道搭建普惠金融线上服务平台,按照存贷款业务、手机银行操作、金融知识宣传等业务种类精心准备设计直播内容,统筹各网点制定直播计划,精心选拔出专业知识过硬、语言表达和现场应变能力强的工作人员组建直播团队,直播过程中适时采取优质产品推广、随机截取幸运观众送礼品、发福袋等方式增加关注度,将直播间打造为产品宣传和形象宣传的特色阵地。目前,已开展线上直播6期,累计观看1926人次。

曹文稳 随梦涛

泗水农商银行

金融服务普惠百姓民生

“没去银行、没办手续、点点手机就能贷款,农商银行的这个贷款太赞了!”肖磊是泗水县的一名小学教师,为解决上班的交通难题,肖老师计划购买一辆家庭用轿车。然而,在看车过程中,肖老师更加青睐一台性能更加优越的轿车,导致购车资金不足。接到客户咨询电话后,泗水农商银行为其推荐了纯信用、线上贷款“信e贷”,现场解决了肖老师的资金难题,让肖老师当天成功取车。

围绕普惠金融便捷性和覆盖面,结合乡村振兴战略部署,该行下沉服务重心,以“信e贷”金融产品为基础,推出无感授信服务模式,利用智慧营销系统,将辖区农户全部纳入授信范围。在此基础上,通过短信提示、电话回访和现场回访相结合的方式,对无感授信额度进行有感反馈,让备用金随时转换为可用资金,有效提升了农区客户普惠金融服务的可得性、便捷性和满意度。目前,该行已完成辖区内12个乡镇(街道)、500余个行政村无感授信,惠及农户21万户、50余万人。

在推动信贷资金普惠发展的同时,该行注重科技因素在支付结算领域的作用发挥。他们通过布设智能柜员机,加强手机银行、网上银行等线上产品的推广应用,以更低成本覆盖居住分散偏远的群体。借助聚合支付平台,针对衣、食、住、行等各领域开展网格化营销,打造共建共赢金融营销场景生态圈,提升客户金融支付体验。

截至9月末,聚合支付累计交易量达100余万笔,金额2.45亿元。加大普惠金融服务站点建设,建设助农取款点160余个,打通金融服务“最后一公里”。

在网点转型过程中,该行营业部建成全市首个智慧政务大厅,将人社、车辆、工商、征信等业务引入银行网点,通过综合服务能力提升,为客户提供便利。深入开展金融知识普及和宣传,利用微信公众号、朋友圈常态化开展征信、防诈骗等金融知识宣传,在公园、社区、企业、乡村集市等人员密集地开展现场宣传,通过网络直播形式,进一步普及金融知识。

任彦峰

全市农商银行

倾情打造特色普惠金融服务品牌



今年以来,全市农商银行紧紧围绕省联社党委和市委、市政府各项工作部署要求,围绕提升农村金融服务水平,加大对接支持力度,不断丰富信贷产品,倾情打造特色普惠金融服务品牌,为推进农业农村现代化和高质量发展注入“金融活水”。截至9月末,全市农商银行存款余额1620亿元,较年初新增158亿元,贷款余额1164亿

元,较年初新增114亿元。

不断提升金融服务可获得性。主动对接强保障,大力推行“四对接”机制,确保支农惠农实现无缝对接。省联社济宁审计中心党委主动与市农业农村局对接,双方以党建共建活动为契机,获取“双百双千”工程清单,开展深层次合作,农商银行总行负责对辖内接各乡镇(街道)农业

主管部门,基层支行对接辖内村委,客户经理对接农户。选派139名中层干部下沉镇街一线脱产挂职金融副镇长(副主任),充分发挥金融专业优势,主动分析镇域经济特点,指导辖区农商银行围绕清单开展上门对接、座谈沟通、实地走访,通过多轮遍访行动,确保金融需求得到有效保障。截至9月末,累计支持农业产业化龙头企业、家庭农场、农民合作社759个、12.12亿元。无感授信促推广,全市农商银行践行普惠金融理念,充分运用智慧营销系统,全面开展整村授信,对符合贷款条件农户,有融资需求的“应贷尽贷”、无融资需求的“无感授信”,有效满足“三农”融资需求。

加大经营主体信贷支持力度。“按揭农业”出亮点,审计中心与市农业农村局对接,立足县域特色农业产业集群,围绕“核心企业+上下游”产业链条,推出“按揭农业贷”服务模式,农户仅需缴纳少量首付,即可获得“拎包入住式”承包经营。截至9月末,全市农商银行累计支持按揭农业项目62个,“按揭农业贷”累计授信支持2.42亿元。“1+N”模式惠农业,该模式是为农民生产合作社、家庭农场、社会化服务组织、农业产业化龙头企业等新型经营主体量身打造的服务模式,“1”即农商银行贷款支持,

“N”即充分发挥“鲁担惠农贷”“创业担保贷”“财信担保贷”等政策性产品功能,将财政贴息、无需担保、免担保费等一揽子优惠政策有效运用到服务“三农”工作中。“链式”服务促发展,全市农商银行围绕特色产业全产业链培育计划,梳理形成产业链核心企业和上下游企业名单,“一链一策”制定金融服务方案,为农业产业化发展提供了金融保障。

持续优化改善农村信用环境。普及金融知识,全市农商银行依托“金融夜校”等形式,广泛宣传国家惠农惠企政策、防金融诈骗、反假币等基本金融知识,提升农村金融知识普及率。截至9月末,累计开展金融夜校、送金融知识下乡4267场,宣传覆盖25.6万人次。深化信用体系建设,大力宣传诚信文化,积极培育、评选一批“信用户、信用村、信用乡镇”,加大信贷支持力度,发挥典型示范引领作用,营造了“信用创造价值”的良好氛围。深化农村普惠金融全覆盖,全市农商银行进一步下沉服务重心,优化农村金融服务点结构、布局,升级助农取款设备跨行转账、电费社保费缴纳、便民服务等功能,确保金融服务村村通,实现“基础服务不出村,综合业务不出镇”。

崔建鲁

嘉祥农商银行

线上线下齐发力 普惠金融润实体

嘉祥农商银行认真贯彻落实省联社和济宁审计中心党委各项工作要求,充分发挥农村金融主力军作用,依托营业网点覆盖范围广、从业人员多的优势,明确目标、明确渠道、明确服务等措施积极践行普惠金融。

强化组织保障。该行成立普惠金融工作领导小组,指定专门部门牵头履行职责,确保普惠金融工作落到实处,同时不定期组织经验总结推广,进一步推动具体工作开展。设置普惠金融重点领域贷款指标,制定普惠金融重点领域信贷支持计划,结合实际分配到各支行,进一步调动工作积极性。强化督导调度,通过电话调度、书面调度、现场约谈等多种方式对辖内支行进行督导,确保各项措施落实到位。截至目前,该行普惠金融重点领域贷款余额51.22亿元,较年初增加10.21亿元。

拓宽服务渠道。持续开展“四张清单”对接、整村授信等工作,扩大客户服务渠道,为普惠金融重点领域贷款投放夯实基础。综合采用“家庭亲情贷”等信贷服务模式,以“乡村好青年贷”“创业担保贷”“鲁担惠农贷”等信贷产品为抓手,进一步拓宽服务方式,满足客户多元化金融需求。今年以来,开展上门服务226人次。推进“按揭农业(畜牧业)”项目。立足辖

区内实际,认真梳理、深入摸清农业、畜牧业发展现状,因地制宜引入按揭农业(畜牧业)模式,大力支持项目推进实施,不断推动农业、畜牧业转型升级、提质增效。截至目前,该行支持“按揭农业(畜牧业)”项目11个,累计授信3417万元。其中,向老僧堂辖内村集体领办的专业合作社及社员授信400万元“按揭农业贷”,支持蔬菜大棚种植;向满洞镇辖内木耳产业种植专业合作社及社员授信500万元,支持木耳种植产业发展;向万张街道西四村“种养一体化”项目授信370万元,支持蔬菜大棚、牛棚建设;向梁宝寺镇红旗村“畜牧小区”授信“按揭畜牧贷”700余万元,支持特色牛羊养殖。

提升服务质效。开展厅堂微沙龙活动,建立客户经理轮值大堂制度,采取“1名内勤人员+1名外勤人员”内外联动服务模式,向客户普及普惠金融知识,今年以来,开展厅堂微沙龙活动8160余次。为充分提升客户服务体验度,将营业网点划分功能区,打造集个人征信报告自助查询机、发票代开自助终端、综合办税自助终端等于一体的智慧政务服务区,同时该行营业部创新推出“机器人特色服务”,自机器人上线以来,已服务客户2万余人次,有效提高了服务效率,提升了客户满意度。

陈国锋 靳继彬

邹城农商银行

全力提升线上金融服务质效

在省联社及济宁审计中心党委的领导下,邹城农商银行深入贯彻落实“以客户为中心”服务理念,通过增强员工素养、特色节日打造、创新服务方式等有效措施,拓宽获客渠道,实现个人电子银行覆盖率快速增长。截至目前,该行个人电子银行客户28.63万户,较年初新增4.81万户,电子银行覆盖率51.22%。

提升服务水平,做专业的金融管家。该行组织优秀内训师,开展了20余场业务知识、线上营销活动、场景化营销、网格化营销等培训辅导,确保全员“懂业务、会业务、能为客户办好业务”。对厅堂微沙龙活动流程、营销话术、服务职能等方面开展跟踪辅导,推动全员业务素质全面提升,打造专业的“金融管家”形象,为客户提供优质服务。

开展主题活动,做暖心的百姓银行。他们针对不同时间节点,将个人电子银行营销与特色节日相结合,年初以来,先后开展了

“外出务工人员关爱行动”“女神有礼”“儿童乐翻天”等系列主题活动,感恩回馈新老客户,拉近与客户距离。连续多年开展“外出务工人员关爱行动”,为务工人员返乡提供报销车票、送围巾、大巴车接送等服务。外出务工人员感慨地表示,“每次回到家乡看到农商银行的牌子都倍感亲切。”

创新服务方式,做周到的业务支持。坚持“想客户之所想”,快速响应客户需求,依托抖音、微信客户端搭建直播平台。组织各支行成立直播团队,每天定点开展线上服务宣传讲解,员工化身“主播”,为广大客户讲解如何通过线上渠道办理存贷款、转账汇款、社保缴费等业务。对直播间客户提出的业务咨询及时解答并提供后续跟进服务,满足客户足不出户的金融服务需求及衍生需求。截至目前,开展直播活动25场,累计推广各类产品180余轮次。

曹晖



济宁农商银行

扎根“三农”沃土 续写普惠金融新篇章

今年以来,济宁农商银行聚焦主责主业,擦亮助农服务底色,大力发展普惠金融,在支持“三农”小微和地方经济中主动扛起地方金融主力军的责任担当,以现场办公促服务、产品创新助振兴,服务辖区广大居民及企业,真正践行普惠金融的使命。截至目前,该行共建设普惠农金点129个,各项存款余额224亿元,各项贷款余额189亿元,贷款户数达3.8万户。

现场办公促便捷,夯实普惠业务发展根基。济宁农商银行落实客户经理“驻点办公”机制,在辖内600多个自然村开展“网格化”服务,下沉工作地点、提供零距离服务,最大限缩短业务办理流程,提供一揽子“现场办”普惠金融服务,增强金融服务便利性和服务质效。截至目前,共完成辖

内建档农户2.37万户,投放涉农贷款72.17亿元,累计支持3万户农户的生产和生活消费。围绕广大社区、村居等群众生产生活,开办“金融夜校”“专题讲座”等活动,利用群众空闲时间,在文化广场、村两委,以喜闻乐见的形式,将金融知识、防诈骗技巧、惠农政策、致富信息、种养殖技术等送到老百姓的手里,将其办公地点转移至田间地头,弥补居民金融知识普及及教育的不足,构建良好金融生态环境,夯实普惠金融发展根基。

服务提升助保障,提高普惠金融的体验性。该行持续深入开展“百千万”“金融服务进万企”等金融服务活动,全

员工分批下乡入户、进社区、访企业,持续进百村、访千企、入万户,多频次、高密度地与客户互动,问需求、送服务,加大“金融助农惠企”服务,对有需求客户及时跟进、快速对接、有效给予支持和提供金融服务。截至目前,累计发放普惠贷款1.56万户、金额44.83亿元。主动扛起“责任银行”的使命担当大旗,践行“我为群众办实事”实践活动,积极推行各类费用大减免、贷款利率大优惠、真正“减费让利”,降低客户融资成本。

产品创新做支撑,拓宽普惠金融产品供给渠道。以客户需求为出发点,不断创新支农支小“拳头”产品,推出“乡村振兴系列贷”产品,拓宽产品供给渠道,重点推广“复工生产贷”“鲁青基准贷”“乡村好青年贷”等特色产品,支持“三农”、

城乡居民和小微企业发展。与政府协作,推出“政银担”“创业担保”等贷款;与省农担公司合作,积极开展专门服务于新型农业经营主体的“鲁担惠农贷”,已为5224户发放“创业担保”“鲁担惠农贷”金额11.8亿元。紧盯行业变化和客户需求,促进电子银行产品的延伸发展,积极宣传线上“济e贷”“信e贷”等,提高客户获得信贷的便捷性,主动引导客户在手机客户端办理,提升线上金融产品的普及率,加强线上线下服务模式融合。

乡村振兴为舞台,扩大普惠金融覆盖面。他们发挥点多面广优势,增强农村金融服务供给,在辖内全面推进“整村授信”“无感授信”工作,客户经理入村访户上门服务,省去客户找担保、跑银行、签手续的繁琐流程,全流程实现线上办理,全程零人工干预,达到“人人可贷”的目标,客户用信时在手机客户端申请,实现“无感授信、有感反馈”,助力“乡村振兴”,扩大普惠金融覆盖面。积极跟进社区银行、农金点建设,加大农区自助机具的布放力度,增强农金点服务功能,提高金融服务覆盖面,让普惠金融惠及千家万户。截至目前,共布放农金通129台,设置智慧柜员机67台,提供便捷的智能普惠机具,以发展普惠金融为依托,助力乡村振兴发展。

屈曰亮

