



走进校园宣讲金融知识。



大力宣传防非法集资和电信诈骗法规、案例,为群众普及金融知识。



走进社区,普及辨别真假人民币小知识。

深耕普惠金融 赋能荆州发展

□ 记者 齐倩琼
通讯员 秦凌 魏显军

“2022年,荆州农商银行紧紧围绕“金融与工业高质量发展”、区域“4611”现代产业体系、“五区五中心”建设等重大战略,持续加大重点领域资金投放,持续提升服务实体经济质效,持续关注社会民生,在促进地方经济和社会发展方面充分体现了地方金融主力军的责任与担当。

金融赋能 乡村振兴添动力

2022年,荆州农商银行主动将金融资源配置到农村经济社会发展的重要领域,全力做好乡村振兴金融服务,履行乡村振兴主办行职责,全力推进金融助力乡村振兴。截至去年底,全市农商银行涉农贷款余额415.74亿元,占全部贷款余额58%,较年初增长49.33亿元,增幅13.46%。

推进整村授信,落实农村普惠金融全覆盖。该行通过持续推进“整村授信+金融村官+村银共建”和“123456”战略,共派驻571名金融村官,与1465个行政村签订村银共建和整村授信协议,建档授信覆盖面达100%,

累计发放涉农贷款9.9万笔、121.14亿元。创建示范区,助力地方特色农业产业振兴。该行在前期“村银共建+金融村官+农商微贷”的整村授信服务模式基础上,充分结合地方农村特色产业优势,着力打造“一县一品”“一行一品”金融助力乡村振兴品牌。

担好主办行责任,做好脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接。该行一直秉承金融扶贫宗旨,近5年累计发放扶贫领域小额信用贷款18.19亿元,投放量在全市金融机构占比保持在90%以上,2022年当年投放5679户、2.68亿元,年末扶贫小额信用贷款6679户,余额3.11亿元。

推广云端服务网,助力乡村特色农产品销售。该行探索推广“云平台+云商城+扫码付+消费圈”服务模式,打通农村商贸流通渠道,撬动农村居民金融消费。2022年,通过积极推广“利农购”平台,该行引导全辖农商行将荆州大米、荆州鱼糕、洪硝莲藕、三湖黄桃、公安葡萄、监利小龙虾、石首笔架鱼肚、菌油等408个地标性特色农产品品牌挂到线上云端服务网,并定期开展各类线上营销活动,在该行公共平台渠道及行内客户渠道进行发布推广,扩大品牌影响力和销售量,实现平台年销售额1.5亿元。

精准施策 助“新市民”融入新生活

2022年,荆州农商银行认真落实“八个一”服务举措,全力推进“新市民”金融服务落地见效,截至年末,全行累计为14135名非荆州户籍客户发放“新市民”贷款28.45亿元。

完善机制作保障。印发《荆州农商银行新市民金融服务工作实施方案》,就支持“新市民”创业就业、满足安居消费、助力培训教育、提升健康保险、推动养老保障、优化金融服务等六大方面,制定详细工作措施。

专用窗口优服务。设立“新市民金融服务窗口”,开辟“新市民服务绿色通道”,提供快捷、高效的账户开立、转账、缴费、放款等专享服务。

示范网点做表率。创建“新市民”服务示范网点,开展金融政策、产品、服务礼仪等项目培训,提升“新市民”服务质量。同时,通过简化操作流程,加大对示范网点贷款申报、结算汇划等业务操作的便捷度,助力“新市民”更好融入城市发展,提升他们的获得感、幸福感与体验感。

加大宣传树品牌。在41家营业网点电子屏24小时不间断滚动播放“与新市民同心、与新时代同行”“同心筑荆州梦 携手共建新家园”宣传标语。在各营业网点发放宣传折页、张贴宣传海报,提升“新市民”服务氛围感。

科技赋能提质效。将“白领e贷”“码商e贷”“税e贷”“商e贷”“房e融”等线上产品作为提升“新市民”金融服务效率的重要手段,提高“新市民”申贷获得感和满意度。2022年全年发放线上贷款15.23亿元,贷款余额6.5亿元。

“智慧平台”增特色。积极拓展行业应用系统对接,以“智慧公交”助力新市民畅通出行,以“智慧学校”为异地学生提供住宿缴费保障,以“智慧医院”服务“新市民”异地就医,开通“银医通”惠民服务,方便“新市民”跨地区就医、住院费用直接结算。截至目前,累计交易15.63万笔,交易金额4.66亿元,存款余额2.47亿元。

初心不改 普惠金融显担当

实施普惠金融,服务实体经济,是金融机构义不容辞的责任。2022年,荆州农商银行在省联社和荆州市委、市政府的坚强领导下,紧紧围绕新型金融业务创新和科技赋能传统金融的发展思路,全力服务小微客群、助力企业复产增效,有效支持实体经济。

构建工作体系,加大信贷投放。成立“三农与普惠金融委员会”,下设办公室,高位推进普惠小微信贷工作。截至2022年底,全市农商行普惠小微贷款余额255.78亿元,占全部贷款的35.65%,较年初增长44.62亿元,增幅22.5%,高于全部贷款增幅7.25个百分点;信用贷款余额61.23亿元,较年初增加14.58亿元。

争取货币政策,助企纾困出实招。持续申请支农支小再贷款额度,引导全行积极投放信用贷款,对存在资金周转困难的客户运用延期支持工具,截至2022年底,全市农商行再贷款余额31.3亿元;鼓励投放普惠小微

贷款,确保普惠小微贷款总量持续增长,截至年末,运用普惠小微贷款支持工具向人行申请兑现激励资金3690.09万元;2022年四季度,对20813家企业和个体工商户的130亿元贷款实行阶段性减息,减少企业融资成本2447.15万元。

全力做好“金融暖企”服务。下发专项行动方案,严格落实“应贷尽贷”要求,主动对接各类金融客户,持续实行延期还本付息、续贷、调整分期还款等政策,应延尽延,坚持不抽贷、不断贷、不压贷,合理满足小微企业周转需求,免收罚息,不下调贷款分类,不影响征信记录。2022年,全市农商行为617家小微企业延期还本37.47亿元、延期还息4.11亿元,其中,荆州农商行本级为110家小微企业延期还本6.99亿元、延期还息0.66亿元。

调低贷款利率,让利予民。调整个人住房按揭贷、白领贷、小微企业创业担保贴息

贷、农e贷、房易融、房联融等6个信贷产品的执行利率及利率下限。贷款执行利率下调30%,最大限度减轻客户融资成本压力,累计为对接客户提供利率优惠和减免手续费34.5万元。

优化办贷手续及政策。针对最新政策要求及业务发展需要,下发《调整“监管链式贷”信贷产品审批权限》《进一步从严管理信贷业务》等业务通知,下放单项产品审批权限,缩短决策链条,提升办贷效率;同时,下发《调整个人住房按揭贷款利率》《加强现阶段个人住房按揭贷款投放》,放宽住房按揭贷款首付比例,提升民众和小微企业办贷满意度。

加大免抵押信贷产品的投放,降低申贷门槛。加大信用贷款投放。2022年,全市农商行发放信用贷款91.84亿元,占总投放的16.50%。目前,该行信用方式办贷的信贷产品已达39种。

金融卫士 撑起消费者权益“保护伞”

近年来,荆州农商银行深入贯彻落实消费者权益保护监管工作要求,始终以维护消费者权益合法权益为职责使命,消保工作稳步推进,制度体系日益健全,职责边界逐渐清晰,赢得了监管部门肯定和广大消费者好评。在连续3年的金融消费者权益保护考评中,该行均被评定为金融消费权益保护工作A级行。

落实消保工作主体责任。为进一步增强金融消保工作的责任感和使命感,该行将消保工作体制机制建设要求落实、落细、落地,纳入公司治理。同时,进一步明确消费者权益保护委员会工作职责、议事决策规则和流程,完善委员会工作运行机制,及时组织、协调、督促、指导全行消费者权益保护各项工作,确保消保工作有序开展。

完善消保管理体系。2022年,该行按照监管部门及省联社的要求,进一步健全完善金融消费纠纷应对和消费投诉处理机制,提高金融消费纠纷处置能力,提升金融投诉处理质效,开展消保自评,查漏补缺,对缺少的制度进行完善,制定下发《荆州农商银行2022年消费者权益保护工作方案》,明确了消保工作目标和工作职责。

规范消保审查工作流程。积极开展个人业务或产品涉及消费者权益保护的审核工作,针对新开发的面向个人提供的产品和服务,增加消保部门的消保审核流程,审核是否

违反消费者权益保护的政策、制度和业务规则,切实履行保护消费者权益合法权益的职责。

深化普及金融教育宣传。一是持续组织开展金融知识宣教活动。该行共开展金融知识宣教活动7项,包括“3.15金融消费者权益日”、守住“钱袋子”、“金融知识万里行”、“金融知识进万家”等,活动以网点为主阵地,综合运用微信、短信、报刊、门户网站、LED电子滚动屏、室内电子广告屏等渠道开展常态化宣传教育,向消费者大力普及金融知识,增强宣教活动主动性。二是立足营业网点开展宣传教育。该行在全辖各网点设立“金融知识宣传教育专区”,统一字体、样式,设立海报区域和折页区域,摆放在厅堂显眼处,方便客户取阅,专区内资料涵盖最新金融政策,开展电信诈骗、警惕高利诱惑、警惕信息泄露等专题教育,进一步提高公众自我保护意识。三是细分受众群体开展宣传教育。根据该行网点分布广的优势,开展“金融知识进社区”“金融知识下乡”“金融知识进商圈”“金融知识进校园”“金融知识进集市”等主题活动,加深不同金融消费者对银行业务的认知和理解,并以公众喜闻乐见的方式宣传金融知识,帮助群众提高风险防范意识和自我保护能力。

持续开展消保培训工作。该行持续提升金融消费者权益保护培训工作的深度和广度,2022年聘请消保高级讲师,围绕厅堂营销与服务技巧,面向全行大堂经理、柜员开展

培训,组织全员开展消保及个人金融信息保护共2场专题培训,各县(市)行开展消保专题培训共6次。培训面覆盖高级管理人员、中级管理人员和基层员工,切实增强了员工保护金融消费者权益的意识和水平。

提高突发事件应对能力。每半年要求辖内各级行开展个人信息保护及金融纠纷演练,防止客户信息泄露,提高了员工应对突发事件的处置能力和整体协作能力,确保面对舆情能够早发现、早处理,更好地保护消费者的合法权益。

完善业务投诉处理流程。根据《银行业保险业消费投诉处理管理办法》(中国银保监会监督管理委员会令〔2020〕第3号)要求,全面梳理、查漏补缺,调整完善消费投诉处理相关制度,明确各相关部门在消费者投诉处理工作中的权限和责任,发挥工作的主动性、预见性和部门间的协同性,优化行内投诉处理部门之间消费投诉处理流程,合理配备人员,确保消费投诉得到及时接收、顺畅流转、专业解答、高效处理,并积极运用调解机制化解纠纷,依法合规、妥善处理消费投诉,切实提升消费者投诉处理规范化水平。

站在“双三千亿”的历史转折点上,荆州农商银行必将坚持以党建为引领,以服务实体为己任,敢闯敢为、奋勇争先,以奔跑者的姿态在荆州建设江汉平原高质量发展示范区发展过程中贡献金融力量。



指导客户正确使用“楚天贷款码”申请贷款。



开展3.15金融消费者权益保护宣传活动。