

荆州农商银行:

## 金融为民守初心 消保护航暖荆楚

□ 记者 李晓华 通讯员 姜锦龙 周雯

2025年以来,荆州农商银行坚持“金融为民”初心使命,围绕消费者权益保护、乡村振兴、小微发展、便民服务等重点领域,持续发力、精准施策,以实际行动诠释地方金融主力军的责任与担当,用有力度、有温度、有深度的金融服务,为荆州建设先行区、当好排头兵,提供有力金融支撑。



荆州农商银行城中支行客户经理到湖北江汉建筑工程有限公司进行贷后回访,详细了解企业销售计划及资金回流情况。



荆州农商银行在万达商区开展金融知识宣传。



荆州农商银行火车站支行客户经理到湖北中油科昊机械制造有限公司走访调研,详细了解下游企业订货情况。



荆州农商银行两湖支行客户经理走访两湖市场商户,详细了解商户金融需求。



荆州农商银行工作人员送金融知识进社区。

## 筑牢消保防线 守护万家安全

金融消费者权益保护是银行工作的基石。荆州农商银行始终把维护金融消费者合法权益放在首位,构建起“预防为主、教育为先、处置为要”的消保工作新格局。凭借扎实的消保工作成效,该行获评2025年“荆州市优秀调解机构”,消保工作经验在全市金融系统推广,赢得监管部门充分肯定和广大消费者广泛好评。健全制度体系,夯实消保根基。2025年,该行

修订完善《消费者权益保护工作意见》《消费者权益保护溯源治理方案》等制度,将消费者权益保护要求全面嵌入业务全流程。建立消保工作联席会议制度,每季度分析投诉热点、研判风险隐患。全年消保投诉处理及时率达98.6%,客户满意度持续提升。筑牢反诈防线,守护群众“钱袋子”。针对电信网络诈骗高发态势,该行持续加大反诈宣传和风险

提示力度。在各营业网点设立反诈宣传专区,大堂经理主动向老年客户等重点群体讲解防骗知识。2025年,全行累计劝阻疑似受骗客户46人次,成功拦截可能涉诈资金710.34万元,协助公安机关破获案件5起,切实筑牢金融安全“防火墙”。

创新宣教模式,提升金融素养。该行创新“线上+线下”立体化宣传模式,常态化开展金融知识“进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈”五进活动,深入普及金融消费者八项基本权利。紧盯职业背债、个人信息泄露等高发风险领域,结合典型案例开展专题风险警示。2025年累计开展各类宣教活动200余场,覆盖群众超10万人次。

## 深耕“三农”沃土 绘就振兴画卷

作为服务“三农”的主力军,荆州农商银行始终坚守“支农支小”市场定位,将信贷资源优先配置于乡村振兴重点领域,用金融活水浇灌乡村沃土。2025年末,该行普惠型涉农贷款余额212.43亿元,较年初净增25.85亿元,服务覆盖农户6.8万户、新型农业经营主体8000余家。

重点领域突出,支持精准有力。2025年,该行紧紧围绕粮食安全、产业兴旺、新型主体培育和巩固脱贫攻坚成果等重点领域,实施差异化信贷政策,全面助力乡村振兴。一是全力保障粮食安全。聚焦种粮大户、家庭农场等主体,重点支持粮食生产、高标准农田建设等关键环节。全年累计发放粮食及重要

农产品生产相关贷款145.33亿元,支持客户2万余户。秋粮收购期间,用好粮食收购贷款信用保证基金,确保“有钱收粮、应收尽收”。二是大力助力产业兴旺。围绕荆州小龙虾、家禽、优质稻等特色优势农业产业,深化产业链金融服务,创新“链式贷”等产品。全年支持农业产业化龙头企业30多家、金额15亿元,带动产业链上下游农户增收致富。三是着力培育新型主体。持续优化对家庭农场、农民专业合作社等新型农业经营主体的金融服务流程,推广“新型农业经营主体主办行”模式。截至2025年末,新型农业经营主体贷款余额49.15亿元。

深化改革创新,提升服务效能。该行积极适应

“三农”新需求,推动服务模式与产品创新。一是“两农”信用价值贷款纵深推进。将“农民个人信用价值贷”和“农村资产信用价值贷”作为服务乡村振兴的核心抓手。通过“整村授信+产业画像”模式,将农户的“软信息”转化为信用依据。2025年累计投放“两农”信用贷款238户,8274万元。二是农村产权抵押贷款取得突破。稳妥推进农村承包土地经营权、集体资产股权、农业设施等抵押贷款。2025年成功发放全市首笔农村承包土地经营权抵押贷款。

下沉服务渠道,深耕乡野沃土。601名金融村官驻守1505个村组(社区),依托1300个驻村工作站,完成1474个村整村授信,累计发放贷款80亿元,村均贷款超500万元。严格落实“四个不摘”要求,扎实做好脱贫人口小额信贷工作。2025年累计发放脱贫人口小额信贷3.91亿元,惠及脱贫户8000余户。

## 精准滴灌小微 激活实体动能

小微企业是经济发展的“毛细血管”。荆州农商银行持续深化“敢贷、愿贷、能贷、会贷”长效机制,通过开展“三大行动”“六访六增”等专项活动,推动普惠小微贷款量增、价稳、面扩。全年累计走访小微企业、个体工商户15.27万户,累计授信6.93万户,授信金额超400亿元。全行单户1000万元以下贷款余额超600亿元。

加快产品创新,提升服务匹配度与竞争力。围绕小微企业“短、小、频、急”的融资特点,积极拓展信

用贷款应用场景。修订《“荆诚微贷”业务管理办法》,将额度上限提升至300万元。2025年,全行荆诚微贷余额较上年新增5.94亿元。针对两湖市场客群开发“两湖快贷”,累计服务商户280家;紧跟国家船舶更新政策创设“绿帆贷”,意向客户4户、金额5000万元;紧盯本地特色产业开办“荆刷贷”,擦亮农商品牌。落地“园区再贷”“格力特饲料链式贷”2款区域产品,当年发放链式贷款168笔,2.63亿元。深化渠道建设,实施精准营销与客户深耕。推

行客户分层分类管理,指导网点建立“新客走访、存量维护、流失回访”三本台账,全年新增客户投放超1000户,成功回流客户180户。聚焦七类核心客群实施名单制管理,梳理目标客户1.37万户,完成批量预授信4000户。

推进政银协同,构建多元融合服务生态。积极拓展战略合作,与市人社局合作推出“返乡创业快贷”,现场授信3200万元;与市工商联等单位签订协议,整体授信20亿元;与省金融控股集团合作引入“金仓云链”平台,提升动产融资风控水平。深化与省农担公司、市融资担保集团合作,扩大“见贷即担”业务规模。积极争取并高效使用支农支小再贷款额度27.63亿元,为涉农主体直接降低融资成本约1000万元。

## 便民服务零距离 赋能美好生活

从乡间地头到市井街巷,荆州农商银行始终紧跟群众需求,传承“挎包银行”的实干精神,让金融服务更有温度、更接地气。

适老服务暖人心,照亮“夕阳红”。聚焦老年客群“办事难、防骗弱”的痛点,该行以适老化改造为抓手,把“人情味”融入每一项服务细节。创新推出“预约一上门一办结”闭环服务,2025年累计上门服务300余次,为高龄、失能、残疾老人办理社保卡激活、密码重置等业务。网点内老花镜、急救箱、防滑垫等“暖心装备”一应俱全,大堂经理手把手教老

人操作手机银行,用耐心与细心打破“数字鸿沟”。

流动服务进乡村,打通金融服务“最后一公里”。针对农村地区金融服务薄弱环节,该行组建流动服务小队,定期进村驻点,将零辅币兑换、残损币兑换等现金服务送到田间地头。2025年累计开展流动服务100余次,兑换零辅币超百万元。

“夜市银行”烟火气,激活夜经济。随着夜间经济蓬勃发展,该行创新打造“夜市银行”,为沙市区五一路街区商户、流动摊贩量身定制一站式金融服务。免费办理收款码,精准解决商户收款难、找零

繁、结算慢的困扰;提供夜间存款、零钞兑换等延时服务,便河路支行营业时间延长至晚上8点。目前,街区核心夜市商户扫码覆盖率已突破80%,城市的烟火气更旺,商户的经营更安心。

“3·15”不仅是一个节点,更是荆州农商银行“金融为民”的日常坚守。从筑牢消保防线到优化适老服务,从深耕乡村赋能到点亮夜市激活民生,该行始终将金融消费者权益保护放在首位,以制度为基、以服务为桥、以创新为翼,用有力度、有温度、有深度的金融实践,守护每一份信任,温暖每一颗民心,奋力书写新时代地方金融高质量发展的崭新篇章。