

全面推进金融服务网格化战略实施(一)

强基础 建机制 抓落实

——咸宁银监分局深入推进金融服务网格化工作

咸宁银监分局局长 万晓春

今年以来,咸宁分局按照湖北银监局工作安排,在市委市政府的重视和关心下,在市金融办、综治办等部门的大力支持下,积极引导各银行业金融机构大力开展金融服务网格化工作,周密部署,精心组织,努力提升我市普惠金融服务水平,取得了初步成效。截至10月末,设立试点工作站257个(其中示范点8个),建档48335户,发放贷款98971万元,惠及客户数215346户。

(一)精心组织,夯实“三项基础”。大力发展普惠金融是使广大居民能享受金融均等化服务,打通基础金融服务“最后一公里”的重要举措,也是银行业应承担的政治和社会责任。为深入推进金融服务网格化工作,咸宁分局党委高度重视,加强组织领导,不断强化金融服务网格化的三项基础工作。一是成立推进领导小组。分局成立了以局长为组长,局级领导为副组长,各监管科科长和监管办主任为成员的推进领导小组,领导小组下设办公室,负责日常工作的组织、沟通、协调和督导。各银行机构在分局的要求下也成立了相应工作专班,制定了工作方案,明确了具体工作措施。二是推动联合发文。与市政府金融办、综治办联合

实施金融服务网格化,是打通基础金融服务“最后一公里”的有力举措,也是咸宁工行自觉履行大行社会责任,践行普惠金融服务的有力抓手,更是咸宁工行助力咸宁绿色崛起的具体行动。今年以来,根据监管部门的统一安排部署,我行紧密结合自身实际,坚持把贯彻落实“金融服务网格化”工作作为“讲政治、讲执行、讲规矩”的重要标准,通过扎实推进金融服务网格化,深化普惠金融实践,力求我市广大城乡居民能享受金融均等化服务。

一、着力一个“严”,积极构建金融服务网格化齐抓共管工作机制。我行严格按照监管部门“十一个”标准的工作要求,成立了由行长任组长,其他行领导任副组长,个人金融、公司金融等9个相关部门负责人为成员的金融服务网格化领导小组,全辖支行相应成立网点金融服务网格化管理推进工作领导小组。领导小组下设办公室,由人力资源部负责全行金融服务网格化工作的指导、协调、管理等工作;制

今年以来,为深入贯彻落实普惠金融要求,湖北银行咸宁分行坚持网格化服务与自身转型发展相结合,充分发挥地方银行特色优势,不断创新服务渠道、服务方式和金融产品,着力构建金融服务网格化体系,让基础金融服务普及城乡、惠及民众。

一、抓好三个到位 深入推动落实

一是组织到位。为确保金融服务网格化工作顺利推进和取得实效,成立了以行长为组长、分管行长为副组长,部门总经理和支行行长为成员的金融服务网格化领导小组和工作专班,制定出台《金融服务网格化专项活动方案》。

二是责任到位。我行辖内支行网点严格按照“责任网格化、建档标准化、产品多样化、服务精细化”的要求推进金融服务工作,分别在城区和县城乡镇各选取咸安南大街社区和赤壁羊楼洞茶场作为网格化示范点。

三是人员到位。严格按照“一人一格、一岗多责、一专多能”原则配备网格管理员和网格专员,做好网格内“宣传、建档、服务、管理”四包工作。

二、搭建网格平台,做实四化同步

为有效推进普惠金融发展,夯实基层金融

自党的十八届三中全会提出的“发展普惠金融”要求以来,全市金融机构结合“三严三实”专题教育活动,开展了“金融服务网格化”建设工作。金融服务网格化,目的在于解决金融服务“最后一公里”问题,是“责任网格化、建档标准化、产品多样化、服务精细化”的金融服务网格化体系,真正发挥“小网格大服务”作用,实现信息共享、职责明确、运行高效、责任细化的工作目标。邮储银行咸宁市分行以普惠金融理念,全面推进金融服务网格化工作。

紧抓普惠金融方针,贯彻服务三农理念

邮储银行是在国务院领导下开展支农支小金融服务的主力军,一直在扶持小微实体经济的发展的最前沿。党的十八届三中全会提出的“发展普惠金融”工作一直是我的工作重心。为凝聚工作合力,我行建立组织保障体系,市、县成立领导小组和工作专班,组织学习“普惠金融、服务三农”金融服务理念,统一思想和认识,确保金融服务网格化工作顺利推进。

今年以来,咸宁农商行根据湖北省银监局、省联社关于开展金融服务网格化工作要求,按照“城乡结合、先期试点、逐步推广”的原则,下沉服务力量,延伸服务触角,全面开展金融服务网格化工作,力求面对面、手拉手、心连心地开展农村金融服务工作,真正把普惠金融的阳光送到千家万户。

一、“四个起来”筑牢普惠金融的根基。

(一)运作模式在城乡“建起来”。为达到“网格划分无缝化、责任跟进无缝化、金融服务无缝化”要求。一是制定“一个方案”。制定推进规划,明确工作目标,落实工作责任;二是实行“两个试点”。各县市农商行分别在城区和农区选取一个地方,开展金融服务网格化试点;三是开展“三方合作”。农商行与各地综治委、社区或村组合作,借助综治网格化管理平台,对试点区域实行了网格划分,落实了网格管理人员。通过试点示范,逐步向辖内其他地区推广。

(二)业务平台在城乡“搭起来”。做到“三个结合”:一是坚持金融服务与综治管理相结合。依靠社会综治信息平台,实现平台共

拟订了《关于推进咸宁市金融服务网格化的工作意见》,明确了组织领导、工作目标和工作内容等九条要求,形成各部门协同推进的工作合力。三是制定实施方案。根据省局金融服务网格化工作指导意见和工作方案要求,结合咸宁实际,在调研、听取相关银行机构的意见和建议的基础上,制定下发了《咸宁市推进金融服务网格化工作方案》。

(二)强力推进,落实“三项工作”。为推动金融服务网格化工作,分局进行了周密部署和安排。一是召开推进会。4月10日组织全市各银行业金融机构主要负责人和牵头部门负责人召开了全市金融服务网格化工作推进会,会上学习了《咸宁市推进金融服务网格化工作方案》,各机构主要负责人作了表态发言。二是对接政府综治网格系统。积极加强与当地

综治部门的联系和沟通,争取支持,在政府综治网格系统加入金融服务模块,明确了接入路径和信息查询权限,目前示范普惠金融网格化工作站全部与综治网格系统对接,实现了信息查询、共享,金融服务需求信息录入、上报和回复处理。同时,要求各银行业机构选项点时要根据“银行自选、监管调整”的原则,防止扎堆,浪费资源,要突出各银行业务特色,各地行业和产业特色,要把金融服务网格化工作与精准扶贫工作有机结合起来,认真按照标准网格化工作站“十五个一”的要求认真落实。三是抓宣传推动。分局制定了《关于金融服务网格化宣传工作的通知》,重点做好网点电子显示屏宣传、悬挂条幅宣传、主要媒体宣传、专栏宣传和部分高速公路口宣传等5项宣传工作,营造金融服务网格化工作的良好社会氛围。

践行普惠金融 助力绿色崛起

中国工商银行咸宁分行行长 钱金叶

服务面要达到100%;凡是客户有需求的我行金融产品都要实行全覆盖,力争达到100%。“三方满意”,就是力争服务工作政府满意、监管部门满意、客户满意。

二、注重一个“讲”字,积极开展全方位多层次普惠金融知识宣传。为全面提高我市城乡居民的金融知识水平,不断提高防范各类金融风险能力。我行紧扣金融消费者实际需求,按照进社区、进市区、进商区、进园区的宣讲要求,先后开展了以金融消费者权益保护、征信专题宣传、防范电信诈骗与非法集资和产品知识普及等多个主题的普惠金融宣传活动,通过采取乡村“报到”送去助农“金融免费大餐”,园区“报到”送去便民便民“金融优惠大餐”、社区

做实金融服务网络化 助推普惠金融惠民生

湖北银行咸宁分行负责人 蔡碧

服务基础,我行以物理网点为依托,以综合系统为平台,借助自助银行、网上银行、手机银行、电话银行等为载体,对网上居民、商户、个体经营户、企业提供全方位金融服务。

(一)“七个一”为标杆,站点搭建标准化。一是建立一块牌子,在每个试点社区都悬挂“湖北银行普惠金融工作站”醒目标识牌。二是确定一个网络联系人和联系方式并进行公示。三是展示一系列零售金融产品,精心制作各类金融知识宣传手册。四是建立一个客户数据库,全面收集和反馈客户金融需求。五是制定一张居民金融需求表,每月对辖内居民金融需求信息进行汇总,及时做好需求反馈。六是组织一个专门流动服务团队,定期在网格内进行宣传和流动服务。七是开辟一个零售阵地,有效满足网格内居民不同层次金融需求。

(二)打造网格阵地,日常服务常态化

我行在每个网格点均建立起普惠金融工作

站,落实好银行“进社区、下乡村”的服务场所和活动地点。工作站坚持以提供普惠性基础金融服务为先,派驻专人登记受理当地居民金融业务咨询。建立网络服务日常工作机制,网格员每周在网格服务时间不少于8小时,每周固定一天为网格服务日。开设金融知识展架和宣传栏,展示适合网格内居民的金融产品及产品。

(三)两线并行联动,对接融合无缝化。首先,采取签订框架合作协议,加强与社区的联系沟通,实现与社区网络管理中心系统对接,稳步推进网格客户的调查建档工作。其次在服务方式上坚持线上、线下相结合,线下采取以分行+网点支行+小微金融服务团队,构成线下网络服务架构;线上利用网上银行、手机银行等互联互通渠道,“互联网+”为居民提供突破空间限制的金融服务。

(四)提高服务质效,满足需求多样化

一是布设移动开卡机具。移动金融进社

“报到”送去惠民“金融服务大餐”等多种宣讲形式,有力促进了咸宁金融生态环境的不断优化。截止10月底,我行发放各类金融知识宣传资料近30000余份,接受客户咨询13000人次,受教消费者数量达到10000余人,提升了我行社会公众形象。

三、重在一个“活”字,积极做好普惠金融服务产品创新。继去年我行在全省工行率先推出小微“政银保集贷”品种后,我行今年又与市政府合作,又创新推出了专为缓解小微企业“融资难、融资贵”问题的新产品——“无微不至微突贷”,使信贷服务小微企业更接地气、更具针对性和实效性。今年前三季度,我行已累计发放“无微不至微突贷”贷款

力推金融服务网格化,助跑普惠金融“最后一公里”

中国邮政储蓄银行咸宁市分行负责人 陈绪国

和联系方式,接受群众监督。三是开展大力宣传,以媒体为宣传平台,制作金融服务网格化宣传片;组成金融知识宣传小分队开展“金融知识进万家”等活动。截至10月31日,我行在全市建成金融服务网格工作站27个,县市覆盖率100%;安装电子机具17部,覆盖17个村(社区),覆盖率63%;聘用网络兼职服务人员37名,覆盖所有27个工作站,覆盖率100%。

创新金融服务模式,切实服务基层客户。为深入推进金融服务网格化工作,我行深入分析传统贷款产品劣势,试点研发可以对不同行业、区域客户开展精准扶持的新型贷款品种,先后研发了“邮储助农贷”、“邮储扶贫贷”、助保贷”等多种特色贷款产品,获得了监

管部门和广大客户的一致好评。另外我还

一改以往等客上门的传统服务模式,以“邮储助农贷”等重点产品为抓手,通过“走政府”、“走园区”、“走龙头企业总部”活动,积极推进“银政”、“银协”、“银担”、“银保”、“银企”五大平台的建设,与农业、林业、粮食、水产、扶贫办、总工会、供销社、农技协、共青团、妇联等政府部门及中小企业协会、担保公司、保险公司、农业龙头企业开展合作,切实将金融服务送到基层客户手中。

着力打造普惠金融升级版

咸宁农商银行董事长 许享超

二、“四种味道”延伸普惠金融的触角。(一)汗水味更浓了。崇阳农商行石城支行老员工罗频说:“金融服务网格化就是好,以前每年的个人存款任务都完不成,踮起脚来最多三四百万元,今年我已经揽储700多万元,超额完成了任务。多亏了下乡走访和网格营销。虽然现在付出的劳动流下的汗水比以前多,但个人经营业绩和收入是芝麻开花节节高。”(二)泥土味更浓了。实施金融服务网格化后,农商行与农户的关系密切了,下乡时农户都争着邀请农商行员工上他们家坐一坐,聊一下家常,洽谈一些业务。咸宁农商行汀泗支行客户经理杨光宇感叹:“现在我们身上挎个包网上沾着泥巴进村入户送金融服务,感觉更有底气,更接地气了,群众说老信合的‘挎包精神’又回来了。”(三)人情味更浓了。咸宁农商行借助金

融服务网格化工作站和1700多卡乐付转账电话,在空间上把金融服务辐射到村组组、家家户户。依托24x7全天候服务的自助银行和无时无刻存在的手机银行、网上银行,金融服务做到了时间上的无缝断。崇阳农商行高视支行坚持金融服务跟着农民走,为他们量身定制“农门跃”农民工异地创业贷款,营销贷款1200多万元,“农门跃”助农跃“龙门”,增进了农商行与老百姓的感情。

(四)服务味更浓了。农商行以前贷款是

坐等上门,现在是主动上门营销。咸宁农商行张公支行通过金融服务网格化,已上门服务水域经客户抵押贷款600多万元,解决了20多户养鱼大户的抵押难、贷款难问题。

三、“四轮驱动”拓展普惠金融的空间

(一)强化合作引导,促进多方参与共同发

力。一是加强“政银合作”,充分发挥地方政

区,“足不出村”就能办理银行卡业务。二是设立“金融服务网格化集散活动中心”,安装无线POS,构建“村口银行”服务模式,解决取款取现问题。三是小贷金融送货上门。我行利用微贷款免抵押贷款产品优势,根据客户不同情况量身定制信贷产品。

三、实施三个结合,普及金融知识

(一)金融服务网格化与柜面厅堂相结合

一是在大堂以及各试点工作站悬挂金融服务网格化宣传横幅,制作公示牌和海报宣传框,展示金融服务网格化活动开展情况。二是在网点柜面窗口摆放手工制作台卡以及产品与活动宣传折页,使储户主动参与到活动中来。三是支行网点根据辖内居民日常活动情况,集中宣传社区居民关心的银行卡、理财等金融知识。

(二)金融服务网格化与各类主题活动相结合

区,“足不出村”就能办理银行卡业务。二是

普惠金融网格化工作站建立、操作流程公布、合作协议签订、信息建档和跟踪回访等9项内容进行了巡查,实地调查和解决金融服务网格化工作遇到的困难。三是建立监管挂钩机制。分局把金融服务网格化工作完成情况与各机构市场准入、约见谈话、监管评级和高管履职评价等挂钩,并加大现场检查力度,通过监管措施有力推动金融服务网格化工作的开展。

金融服务网格化是一项长期工程,我们将紧紧抓住推动发展普惠金融发展这一目标,实施“三年三步走”战略。各银行业机构及其分支机构要积极主动向当地党委政府汇报金融服务网格化工作,争取支持和重视。要主动上门对试点工作站所属社区、行政村等单位负责人宣传金融服务网格化工作,通过新闻媒体广泛宣传。同时,各银行机构主要负责人要经常过问金融服务网格化工作,牵头部门要加强对分支机构的检查、指导和督办,分析解决工作中遇到的实际困难,把金融服务网格化工作落到实处。用实际行动推动我市普惠金融全面发展,实现全市金融资源均衡配置,切实让金融服务惠及广大城乡民众。

11970万元,累计发放小微企业贷款51户,金额3.7亿元,实现了小微企业贷款获得率高于上年的目标。同时,我行还通过大力发展互联网金融,全力支持小微发展。截止9月底,我行共为我市11家名企相继在“融e购”电商平台上线或预上线,累计帮助11企业实现销售额354.67万元,其中仅羊楼洞、黄袍山销售额就分别达238.96万元、91.43万元。

四、突出一个“实”字,全力支持咸宁实体经济发展。今年以来,面对去年我行信贷投放创历年最高造成对今年到期还款压力大的不利因素,我行通过积极主动向省分行争取政策、抢规模、抢资源,不断创新融资服务,确保了对实体经济发展信贷投放力度持续不减,自觉承担了大行金融社会责任。今年前三季度,我行已累计发放各项贷款30.92亿元,净增贷款5.24亿元。其中:已累计发放绿色贷款19.17亿元;已累计发放个人贷款6.7亿元。

我行相继开展了“金融知识进社区”、“黄金大讲堂”、“证券新课堂”、“金融风险识别与防范”等系列讲座,联谊活动70多场。坚持每周有活动,全力普及金融知识。

(三)金融服务网格化与创新服务宣传相结合

一是通过发放金融知识宣传折页、网点显示屏等渠道开展宣传,增加网格居民了解相关知识的渠道。二是加大区域内主流媒体宣传力度,扩大受众面。三是定期开展普惠金融知识讲座,主动参与社区文明创建。我行共组织集中宣传和讲座活动40余次。

截至11月底,已建立普惠金融工作站7个,安装电子机具11台,发放湖北银行借记卡1153张,支持社区企业23家,累计授信5000多万元,小微贷款户52户,贷款金额1600多万元,建立居民档案1655余份,信贷档案162份。“人在网中走,档在格中建,格格有服务”的金融服务网格化格局已基本初形成。

我行将进一步创新服务方式,加大普惠金融工作力度,以示范站点为先导,真正将金融服务网格化做好做实,开启小网格、大服务的广阔天地,实现“普惠金融惠及大众”目标。

务网格。以银行网点布局情况,合理划分营销网格,保证所有网格均配备网格员和网格管理员。以个人客户为主,小型商户为辅,按照“一人一格、一岗多责、一专多能”的原则,实行定格、定员、定责。截止到10月31日,我行以网格工作站为基础,为网格内居民建档381份。累计授信1341万元,为126名农户和小微企业提供信贷资金支持,实现了“网中有格、格中有人、人人有责”的服务目标,真正把银行的金融服务送到客户的心坎上。

金融服务网格化是一项长期系统工程,下一步,我们将紧紧抓住推动发展普惠金融发展这一目标,重点提供快捷、便利的优质金融服务,用实际行动推动我市普惠金融全面发展,将金融服务网格化工作站打造成“取款不出村、贷款送上门、理财送下乡、资金通天下、服务全天候”的综合金融服务场所,实现助跑普惠金融“最后一公里”,树立邮储银行普惠金融先行者形象。

主导作用。提高地方政府在构建普惠金融网格化体系中的参与度,加快建立普惠金融投入保障机制。二是加强“双基合作”,充分发挥基层党组织的引领作用。基层金融机构要与农村基层党组织深度合作,让农村基层党组织全程参与配合基层金融机构开展网格划分、网格营销、贷款调查、贷款审查、贷后管理及协助催收。

(二)强化宣传引导,大力营造良好发展环境。大力开展金融服务网格化宣传,找准自身发展与普惠金融的契合点和着力点,推动金融资源要素向弱势地区和弱势群体群配置。深入开展信用工程建设,在网格中推动信用作为贷款发放的主要依据,通过信用资源积累,减少对有形资产的依赖。

(三)强化创新引导,提升普惠金融服务水平。一是适时开展金融产品与服务创新,制定差异化产品和服务,为网格内客户提供精细化、零距离的服务。二是拥抱“互联网+”,实现线下与线上的融合,双管齐下普及金融知识,营销金融产品,提供贴心的金融服务。三是结合推进金融服务网格化的契机,帮助贫困户脱贫致富,把党和政府的关怀温暖送到千家万户。