

# 全面推进金融服务网格化战略实施(二)

## 构建“四位一体”平台 践行普惠金融服务

中国农业银行咸宁分行负责人 邓楚雄

### 二、用心服务,完善平台

普惠金融是一项利国利民工程,也是农行真实履行服务“三农”义务的一项具体行动。咸宁农行依托高科技,构建“四位一体”服务模式,完善普惠金融的“大平台”,实行与金融服务网格化的立体、深度融合。一是以物理网点为骨干,完善功能,提高普惠金融服务能力。对全市农行36个网点按不同权限下放放产业务营销、办贷等功能,在8个农村网点设立“三农”服务专区。二是以自助银行为补充,连接城乡,扩大普惠金融辐射面。城区自助银行16个,计划每年增加5个以上。空白乡镇自助银行21个,计划每年新建15个左右,确保三年内在全市72个乡镇全覆盖,努力解决农村居民现金存取、非现金服务、投资理财;社保、水电煤气、电视电话等缴费;农产品进城、工业品下乡的资金融通结算以及金融知识普及和业务办理指导等问题。三是以金融“惠农通”为支点,直面村民,提高普惠金融覆盖面。全行共设立“惠农通”服务点1281个,实现了全

市909个行政村的全覆盖,配备转账电话1281部,发放惠农卡32万张,聘请信息员985万多名,重点解决农村居民社保缴纳领取、小额支付信贷需求、支持农户生产发展等问题。四是以移动金融为延伸,直击线上、线下,增强普惠金融生命力。大力推广网上银行、手机银行、电话银行等移动服务渠道,开通网上贷款申请系统、微信银行等平台,创新推出全功能电商平台“E农管家”,构建了集“电商、金融、缴费、消费、信息发布”于一体的三农互联网金融生态圈。

### 三、主动对接,增强功能

市农行充分发挥网点网络、信息科技和人员服务优势,在网格对接、人员安排、系统建设、站点搭建等方面,积极主动作为,网格化建设成效凸显。目前全市农行已主动对接社区网格21个、行政村网格909个。确保人员与网格无缝对接,实时跟进网格服务。全行已配备网格管理员36人、专职网格员36人、兼职网格员36个,还在村组聘请了303名网格信息员。各支行

行正在加强与当地银监局和综治办的沟通,争取支持。按照“十个一”的标准,大力建设普惠金融工作站,广泛延伸到社区、村组和街道。目前全行已设立普惠金融工作站36个。建设“网格化”渐成体系,9月份,市银监局领导考察温泉支行肖桥村网格化工作站,在调研指导网格化工作同时,给予了充分肯定。

### 四、敢于创新,有效推进

普惠金融是新时代、新发展赋予农行新的使命。咸宁农行用先进理念践行普惠金融,用创新思维提升服务质效。一是新理念引导。做好“服务、普及、实惠”六字文章,摒弃原有“一个网点、一台机具、一支分队”等简单化、粗放式、表面化的普惠金融服务模式,用“互联网+”思维,丰富“四位一体”外延与内涵,打造现代、精细、高效的金融服务模式,让广大群众享受“足不出户、足不出户”的全方位金融服务。二是新产品引领。从客户的消费、结算、理财、融资等各类需求出发,推出多款惠及民生、服务大众的“好产品”。围绕居民生活消费和理财融资,推

近年来,在咸宁银监局、市金融办、市综治办的指导和支持下,咸宁农行积极总结“服务三农金融生态图谱”等金融服务工作,按照统一部署,为打造金融服务升级版,坚持以物理网点为骨干,以“智慧银行”为补充,以“金穗惠农通、E农管家”为支点、以移动金融为延伸的“四位一体”金融服务模式,探索“互联网+生产、流通、融资”的全方位金融服务,实现物理网点和虚拟网点全方位跟进、线上和线下服务多维度融合,努力践行普惠金融,创新推进金融服务网格化建设。

### 一、加强领导,完善机制

咸宁农行高度重视金融服务网格化工作,实行“一把手”工程,精心组织,构建“五专”机制。一是落实专项领导。由各行行长负责,全市七个支行全部成立了领导小组和推进专班,扎实推进。二是制定专门文件。市分行行相继制定《金融服务网格化工作方案》和《关于做好当前金融服务网格化八项重点工作的通知》进一步安排部署。三是开展专项学习。今年8月31日,由分管行长带队,组织各支行行长到孝感学习网格化管理工作,并按照市银监局要求,结合我行实际,创新抓好落实。四是进行专项考核。将金融服务网格化工作纳入各级行经营目标责任制考核,纳入支行行长履职评价。

发展“普惠金融”是党中央旨在构建覆盖城乡普惠金融服务体系,提升银行业普惠金融服务水平的主要目标,也是金融服务“大众创业、万众创新”的客观要求,更是顺应互联网金融的大势所趋。

近年来,中国银行咸宁分行认真贯彻银监部门关于普惠金融的工作部署,围绕湖北省中行“责任网络化、建档标准化、产品多样化、服务精细化”的金融服务网格化建设目标,通过“进社区、搭桥梁”,努力践行普惠金融,创新金融服务网格化服务,取得了阶段性成效。

随着信息化、网络化的不断发展,传统的金融服务模式已完全不能满足社会大众对金融服务的要求,落实普惠金融的有关政策是中国银行“担当社会责任,做最好的银行”的最好体现。为此我行在推进工作思路上坚持做到“四个结合”:一是坚持普惠金融服务与社会综治管理相结合。依靠政府网格化信息平台,建立“以人为本,网格化管理,信息化支撑,全程化服务”的金融服务网格化服务模式,通过社会治理综合信息及其网格员,有效扩大金融服务的触角及覆盖面。二是坚持城市与农村相

## 金融网格搭桥梁 普惠金融进社区

中国银行咸宁分行行长 刘步云

结合发展。城市网格重点在“四区”,即商区、园区、校区、社区;农村网格重点在乡村。城区金融服务网格化以提升小微金融服务质效为主,农村金融网格化以填补金融服务空白为主。通过形成“城乡一体、全域覆盖”的金融服务网格体系,促进金融业务的整体覆盖。三是坚持线上与线下相结合原则。线上服务主要通过网上银行、手机银行、微信银行、电话银行、中银E社区等现代金融服务手段,线下主要通过现有的营业网点、助农取现点、金融网格服务站等普惠开展金融服务。通过运用现代信息技术手段,结合线上、线下的优势,通过增加服务通道,扩大服务范围,进一步向下延伸金融服务,构建线上、线下一体化的金融服务网格体系。四是坚持科学规划与均衡推动相结合的原则。我行将根据全行网点布局、客户经理分布情况,结合金融服务网格化发展计

划,科学规划并制定指导意见,力争将有效的金融资源发挥最大的服务质效,实现城市网格允许交叉但不过度交叉,农村以填补金融服务空白为主的工作目标。

在工作举措上主动落实“四个对接”,积极推进普惠金融网格化工作深入发展。一是系统对接。计划增加端口与综治办的《社会管理网络服务平台》系统对接,逐步利用三年时间对全市网格实现金融产品全覆盖。二是人员对接。通过成立领导小组、工作小组和制订工作计划,指定银行专职网格员对接社区兼职网格员。目前已在咸安、温泉、嘉鱼、赤壁、通城、崇阳等片区搭建12个“普惠金融网格化工作站”,指定14名专职客户经理定期定点到挂牌服务站做宣传和咨询,深入各社区网格积极推进示范社区建设,为发展普惠金融打好基层。三是产品对接。通过中银E商、养老宝、

佣金宝、手机银行、微银行等新型产品绑定客户,实现产品对接。通山支行利用节假日到武商量贩、高端社区宣传中国银行微银行、中银E商、养老宝、佣金宝等新型产品,并采取摇奖的方式帮助客户下载相关APP等,提升了我行品牌,受到客户称赞。四是服务对接。通过在全辖机构网点悬挂金融网格化的宣传横幅和LED宣传条幅,在《金融时报》、《湖北银行业》、《香城都市报》等报刊媒体大力宣传中行金融网格化的优惠政策、特色优势和产品组合,加大宣传力度,定期组织网格员深入工厂、校园、社区进行金融产品宣传。我辖通城支行多次组织客户经理进工厂开展普惠金融知识讲座,受到企业职工的热情追捧。

借助“金融知识普及月”活动的东风,我行仅当月在全辖累计开展活动7次,进驻社区7个,受众消费者量630人次,发放宣传资料

## 金邻惠生活

中国交通银行咸宁分行行长 胡志成

联合让利的方式为社区消费者带去实惠。截止2015年10月末,交通银行咸宁分行已建设“金邻惠”商圈6个,覆盖社区40余个,其中希望桥自助银行和三胜社区自助银行为金融网格化工作站。

加大金融网格化宣传力度,交通银行咸宁分行以社区网格金融宣传全覆盖为目标,走进网格内的社区、单位、企业进行宣传,通过建设社区金融服务宣传栏、网点电子显示屏、社区广告栏、报纸宣传等媒体渠道,加大金融服务网格化宣传范围,提高社会大众对金融服务网

## 金融服务网格化

中国交通银行咸宁分行行长 胡志成

格化的认知度。并积极组织网点服务团队每周定点、定时到社区、企业开展宣传活动,普及金融知识。

促进金融网格化网点布局,交通银行咸宁分行以“为民、便民、惠民”为宗旨,不断加大城区、城郊ATM、自助银行的建设力度,目前建成有6家自助银行,9个单台点,还有1家单台点将于年底开业。同时,针对自助银行周边居民的实际需求,在自助银行安置发卡机、安装拉卡拉机具,方便居民办理缴纳水电费、手机充值等业务,实现服务空间范围的延伸。此

外,交通银行咸宁分行还于2015年3月29日,完成了“531工程”系统升级,为更好更快的服务居民提供切实保障。

加强网格工作站人员管理,目前交通银行咸宁分行已建立起网格工作站值班制度,为每一个自助网点配备“1名客户经理+1名外拓客户经理+2名实习生”的服务团队,实现“24小时电子银行+8小时人工银行”服务要求,并实现网点金融网格员与社区网格员的对接,发挥自助银行以点带面的作用,最大限度保障对周边社区居民的金融服务。

## 大力发展普惠金融 体现企业社会责任

武汉农村商业银行咸宁分行行长 汤建

下,通过划分网格、落实人员、明确分工、加强交流、定期督办等方式,与各支行、小组形成合力,有效地组织与推动全行金融网格化工作。

标准建设服务优:一是开展了全方位、立体式的宣传,形成良好的金融服务网格化氛围。在分行的电子屏上、工作站的门前、社区的街道上,悬挂或播放金融网格化宣传标语;在网站上、微信平台上、营业网点内、工作站里,处处摆放着网格化宣传资料。二是尽力落实工作站建设的“11个1”标准,即一个办公场所、一名网格信息员、订制一副牌匾、一个宣传栏、一套办公设备、一套办公用品、一套公示栏、一套宣传用品、一套自助设备、一套工作站、一套信息服务平台。三是开辟绿色通道,

提高服务效率。分行通过走访工作站、定期客户经理会议,掌握辖区的金融需求信息,及时上门跟进服务,加快反应速度,确保营销成效。

多重宣传显成效:分行与咸安、嘉鱼、赤壁的8个行政村加强合作,及时签订了金融服务网格化合作协议。为加速普惠金融发展,扩大金融服务网格化的影响,充分提现分行金融服务网格化能力,开展了大力户外宣传活动。

一是通过走出去向村(组)居民宣传防范和打击非法集资、电信诈骗,识别新版人民币真伪,“银行卡非法买卖”等教育工作,提高了居民风险防范意识。

二是利用各村(组)改造集体活动,现场开展“金融产品进万家”的宣讲,宣传分行存贷款、银行理财、信用卡、电子银行等金融产品,同时为有需求的居

民提供差异化的金融咨询服务,使得金融服务渗透更深、更广。三是利用定期驻点办公的契机,深入一线,走家串户,广泛接触和联系村民,及时掌握村民金融需求,为其“雪中送炭”,让村民在金融助力下“发家致富”。截止11月末对八个村组建立居民档案5000余份,开立银行卡500余张,布设POS机、拉卡拉等惠民设施36台,发放创业贷款近200万元。

带动创业亮点多:泉塘村是位于分行营业部附近的一个城中村,该村是分行金融网格化工作的示范站。为更好的让金融资源真正的融入到该村村民的生活当中,分行组织客户经理主动深入一线,对该村的专业大户、家庭农产等农业经营主体进行调查摸底,针对部分家

## 推动普惠金融服务网格化 开创“两小”金融发展新方向

中国民生银行咸宁支行行长 杭标

宁建成小区便民店20家,分布咸宁主要城区,已覆盖咸宁市85%的区域。形成以支行营业部为中心传导,四个社区支行辐射周边的网络布局,在主推支行营业部金融服务的同时,紧抓社区支行建设,不断深入到居民、商户、创业者、学生的日常工作、生活中,为工业园区企业与社区居民提供优质、便捷、高效的金融服务。目前,除开咸宁主城区的社区支行,我行已在咸宁市崇阳、嘉鱼设立小微支行及1家社区便民店。

(二)丰富金融服务模式,银行、街道办/物业公司协作,探索金融服务社区化范式

一是明确划分责任区。按照网格化的思路,我行将支行营业部及四个社区支行均指定给了中层干部专人负责,并明确要求。

(三)创新金融服务方式,线下团队与线上平台互动,不断优化金融服务体验

网格内居民金融需求,构建起与社会网格化管理站点对接的金融服务模式。

三是坚持不懈开展社区活动和普惠金融知识宣传。在网格内居民提供及时、便利的金融服务的同时,积极开展关于金融服务网格化的知识普及宣传。今年来,开展各类活动达20多场次,涉及金融知识进万家、信贷行为审慎年、健康主题、消费者权益保护、节日钜惠等多个公益活动。

四推行错时和延时服务。我行还针对社区内居民、商户作息特点,推行了错时服务和延时服务,所有社区支行,日常营业时间延长到18:00点,且周末一律开门服务,尽可能方便居民及小商户。

在做好物理网点线下服务的同时,不断创新金融服务手段,利用移动运营技术,通过MIT(移动智能柜员机)、IPAD等新的电子化

服务设备,将服务送到居民和商户身边手中;通过电话银行、网上银行、手机银行、直销银行等。

(四)提升金融服务内容,特色客群与专业创新融合,致力提供“多样化、精细化”选择

对于小微客户,以小微合作社为平台,不断升级小微互助基金模式,为商区、园区等小微企业提供便利金融服务。目前已成立合作社8家,会员近500人,建立信贷档案460份,发放小微贷款452笔,金额共计6亿2千万。与此同时,与咸宁市政府合作,在成功签订战略合作协议的前提下,加强政府中小企业扶持基金及小微企业扶持基金模式推广,为地方实体经济提供有效金融支持。目前已成立政府扶持基金2支,授信规模20亿。

对于战略新兴产业,搭建“科技金融服务中心”平台,为新三板、四板企业及投资人提供全方位的专属金融服务,力争打造新的创新驱动平台,实现咸宁市新兴产业发展的新突破。

特色产品。推广广泛覆盖医院、公交、商场、超市的“电子现金”,让居民享受现代化的支付消费方式,已惠及居民8.41万户;针对家庭农场主等新型农业经营主体担保难,推出“林权抵押贷款、农户小额贷款、农机具购置贷款”,今年已向2105户发放贷款2.31亿元;为打通农产品进城、工业品下乡通道,推农村电商平台“农管家”;将农户、农店和县域批发商连接起来,建设信息共享平台和资金结算通道,促进农村商业繁荣,目前已覆盖全市6个县市大型批发商209户、下游农家庭463户,交易流量达1.37亿元;实行产品收费减免优惠,让农村居民更享受金融实惠,推出惠农卡,享受费用减免优惠;推出新农保卡,享受费用全免优惠。三是新服务普惠。组织丰富多彩的社区、乡村活动,把金融服务送到街道邻里和田间地头,通过延时服务、上门服务、亲情服务,打造网格服务“新常态”。与此同时,全行上下通过网点显示屏、路口横幅、路演活动、短信、折页、报纸、电视台等渠道,开展立体式、全方位宣传,扩大受众面,让金融服务网格化家喻户晓、人人皆知。

成效初显,任重道远。市农行肩负服务“三农”的责任担当,将结合“四位一体”服务模式,围绕普惠金融理念持续创新,为加快实现全市金融服务网格化提供助力。

1010份,地方媒体报道2次。

今后,我行将通过金融服务网格化,进一步夯实基层金融服务基础,促进城乡金融服务一体化发展,有效提升在偏远区域的金融服务能力,积极推进网点智能化升级建设。我行今年已建设四家智能化物理网点,客户通过智能排队、自助填单、自助发卡等新型智能设备,融合二维码扫描和O2O概念应用等,创造最佳服务体验;截止10月末,我行全辖共16个物理网点,26家自助银行。其中智能化物理网点4家,离行式自助银行10家。机构网点设备覆盖率达到100%。全辖共投放各类自助设备91台,其中智能型设备投放13台。累计发放贷款2317万元;服务贷款客户数量1019人;受理非贷款客户数量32160人;网格居民建档133份;

计划用三年时间打造金融服务网格化划分无缝化、责任跟进无缝化、金融服务无缝化,通过持续推进产品下沉、人员下沉、资源下沉、服务下沉,着力增强和提升我行的金融服务水平,让越来越多的客户足不出户就能享受中国银行普惠金融网格化的实惠和便利。

开展普惠金融服务活动,交通银行咸宁分行克服网点较少的局限,采取走出网点,走进社区、单位、企业,送服务上门的策略。通过开展“金融服务日”、“社区行”、“企业行”等活动,深入周边社区和企事业单位,为居民、职工现场办理手机银行、网上银行等业务,并提供定制理财产品、讲解金融资讯,开展“小小金融家”、“保险沙龙”等活动,打通金融服务的“最后一公里”,让居民足不出户就能享受到服务。截止2015年10月末,我行共开展社区行14场,小小金融家活动4场。

金融服务网格化是一项长期工作,更是一项“惠民”工程,下一步,交通银行咸宁分行将逐步加大工作力度,服务基层民众,力争把金融服务网格化工作做深做细,将普惠金融之路走稳走实。

庭生产资金匮乏的情况,通过发放农户贷款,满足了养殖户改善养殖基地,引入新品种、购入农机具等生产材料的信贷需求,为村民实现再就业及增产创收提供了强有力的支持。如该村的挖掘机技术能手顾某,一直想自办企业,但苦于没有资金购置挖机,分行金融服务工作站了解这一情况后,主动上门摸清情况,及时了解顾某金融需求,认为其符合我行授信条件后,我行客户经理及时收集资料,简化了办贷程序,只用一周时间就对其发放了50万元贷款,帮助他实现了创业梦想,目前,该农户承接的工程逐步增加,收入也比之前大幅提升。

咸宁分行将继续把金融网格服务作为全面服务三农、支持小微、助推实体经济的重要手段,稳步推进战略发展转型。秉承“优势在小微、市场在三农;潜力在小微、发展在三农;效益在小微、未来在三农”的普惠金融理念,努力打造具有地方特色的社区银行,与当地经济同发展、共繁荣。

针对小区客户,充分发挥现有社区网点亲民、便民的特点,从投资理财、消费贷款、家政、安居、特卖等多方面,为小区客户提供金融与非金融相结合的专属服务。截至目前共销售基金8亿2千万,理财产品4317万,不仅丰富为小区居民的投资选择,更有效的降低了投资风险。

除了不断丰富金融产品,还不断增加非金融增值服务:一是EMS快递代收,EMS可使用我行4个网点件箱,为小区居民提供代收服务;二是咸宁通卡圈存,我行所有网点查询机均可实现咸宁通卡圈存服务;三是加深与小微客户互动联系,联合诸多优质商家,在开展社区活动的同时,将商户的优惠活动带进社区,惠及广大社区民众,增值金融服务体验。

三、深入总结、完善,开创金融服务网格化新途径

在未来3年,我行将继续秉承惠民、便民、利民的宗旨,通过金融服务网格化管理创新和不断探索实践,利用线上线下手段结合优势,不断推出符合广大客户需求的产品和服务,不断丰富和优化金融服务网格化形式和内涵,逐步实现金融服务网格化、信息化、精细化、便捷化,为广大客户提供全天候、零距离的金融服务。

金融服务网格化是“发展普惠金融”的重要民生举措,也为民生银行实施“两小”金融战略,打造便民金融生态圈提供了重要的制度保障。

一、紧扣普惠金融服务网格化主题,明确“两小”金融发展新方向

咸宁支行通过组织多场行内专题会议,反复学习银监局下发的关于推进金融服务网格化系列文件和上级分行关于推进金融服务网格化工作的一系列精神指示,我们深刻领会到:大力推行金融服务网格化,旨在通过划分子网格,构建金融服务的一张大网,来实现信息化、社区化、金融化三位一体的服务,落脚点是根据网格中居民的需求,提供快捷、便捷的优质金融服务,从而切实提高金融消费者的满意度。

二、继承传统,不断创新,让金融服务网格化落地生根

民生银行一直着眼于“便民、惠民、利民”的金融服务本质,当前在推进金融服务网格化过程中,我行既重视发挥银行业传统的服务优势,同时又顺应时代大潮变化,不断创新,最大限度满足广大金融消费者日益提升的金融需求。

(一)完善金融服务渠道,努力做到机构广度与网点深度结合,承载金融服务网格化责任