

姜堰农商银行：“好润模式”走出“1+N”普惠金融新路子

近年来,江苏姜堰农商银行始终坚持服务乡村振兴和农业农村优先发展,积极践行普惠金融,不断探索创新供应链金融新模式,以积极支持泰州本地一家发展前景较好的农业企业——江苏好润生物产业集团股份有限公司(以下简称“好润公司”)为样板,创新构建了“银行+核心企业+下游经销商/零售门店”三位一体的“好润模式”,走出了一条“一个核心企业+N个经销商”的“1+N”普惠金融新路子。

培育核心企业,推动产业规模做大做强。好润公司是泰州本地一家饲料及饲料添加剂、兽用药品、生物药品等生产销售以及生物技术推广服务的大型农业企业,实际控制人刘先生从事水产养殖技术服务已有二十多年,2012年年初创办好润公司,近两年为进一步扩大公司规模,刘先生投资新建了饲料添加剂和

添加剂预混料生产车间、辅助用房等基础设施,后期还需投入几千万元,占用了公司大量流动资金。姜堰农商银行了解到项目情况后,经过详细分析项目前景、生产能力、市场需求,2021年对好润公司授信流动资金贷款5000万元用于采购玉米淀粉等原材料。目前,好润公司已经扩张为集团公司,旗下公司形成了种苗捕捞、养殖、饲料生产、加工、销售、动保、养殖示范基地和线上电子商务等完整的产业链。

创新授信模式,探索金融服务向下延伸。品牌的发展离不开一张发达的营销网络,也就是离不开这张网上一个个的小微企业,但是供应链上的企业往往贷款难、金融供血不足。姜堰农商银行敏锐地察觉到这一问题后,积极探索新的授信模式,由银行单独对核心公司授信转变为银行对核心公司以及下游多个

经销商的整体授信,将金融服务不断向下延伸。以好润公司为例,姜堰农商银行对好润公司整体授信10000万元,其中5000万元给好润公司补充流动资金,剩余5000万元为供应链授信,采取由好润公司担保,根据下游经销商的进货能力和销量,结合经销商自身的资金实力,每家经销商给予与经营相匹配的不同授信额度,解决了经销商无抵押、无担保的融资困境。

打通产业链条,助力一二三产融合发展。“1+N”供应链融资模式显著地改善了贸易融资风险状况,核心企业建立直接授信关系或紧密合作关系,有利于消除核心企业的信息不对称造成的风险,达到业务操作过程中物流、资金流和信息流的高度统一,解决对配套供应链上的小微企业融资授信中风险判断和风险控制难题。

下一步,姜堰农商银行将强化沟通联系,帮助好润公司搭建合作平台,一方面将以省联社“E路有我”商城平台为媒介,以好润公司产品为依托,创新销售模式,开展“扶农助商”网络直播活动,线上线下相结合,进一步提升好润系列产品的品牌影响力,实现采购、供应、消费者(农户)的精准对接,扩大企业销售渠道。另一方面,该行将大力支持好润公司成立饲料及添加剂研发平台、物流运输配送平台,形成从原材料购进、饲料预混、饲料生产加工到饲料装袋、运输配送的更加完整的产业链,力争在全国范围打响“好润”品牌,实现从纯粹的饲料及添加剂生产到产、供、销一条龙产业体系,推动好润产业由一产为主向一二三产融合发展转变,让好润公司及其下游经销商能够进一步拓展市场,用好杠杆、鼓起“钱袋子”。(袁鹏)

常熟农商银行创新客服服务 提升客户体验

“您好,很高兴为您服务,请问有什么可以帮您?”在江苏常熟农商银行956020客服中心,一群客服人员各司其职,日复一日地坚守岗位,为全国各地300多万用户提供24小时在线服务,解决客户急难愁盼的揪心事、烦心事,努力当好老百姓金融消费权益的“守护者”。

上下联动 排忧解难

电话铃声响起,客服王丹枫熟练又亲切地讲出欢迎语,电话那边传来一位男士急切的声音:“我的银行卡密码忘记了,现在输错几次密码之后卡被锁住了,怎么办?”王丹枫明显感受到客户的情绪,她第一时间安抚客户,快速记下谈话重点,了解到这位客户目前身处河南,因疫情关系无法返回开户地苏州解锁,害怕卡里的钱被冻结,请求加急处理。

王丹枫立即将情况反馈给客服主

管。经研究,客户距离该行设在河南嵩县的兴福村镇银行较近,客服中心发出联动处理诉求后迅速得到有关机构响应。次日,这位客户来到家附近的嵩县兴福村镇银行,网点员工在核实客户身份信息后,顺利协助完成银行卡解锁。

“本着为客户排忧解难、用心服务的宗旨,我仔细询问了客户目前所在位置,最终在多方协作下解决了难题,我也非常有成就感。”王丹枫笑着说。

一通特别的来电

一天,客服中心收到了一通特别的来电。“你们网点的服务真好,我经常有一些小额钱币需要兑换,锦荷分理处的柜员每次都耐心处理,不会表现出不高兴……”2月8日,客户许女士特意来电,表扬该行锦荷分理处全体工作人员服务态度好、办理业务佳。用真心换真情,偶尔发生的暖心故事给了银行员工

和客服人员很大的鼓舞。

平均年龄26岁的客服人员每日坚守在平凡的岗位上,他们的工作时间不固定,需要7x24小时倒班,在人们都进入了甜蜜梦乡的深夜,客服中心的灯还亮着,电话铃声还在响着,默默奉献是他们对客户最真诚的回馈。有人笑着说:“我现在能听懂好多地方的方言哩!”

“亲听”机制提升客户满意度

为落实消费者权益保护,提升客户服务水平,常熟农商银行精心打造的“亲听室”(意为亲身倾听客户心声)于2019年4月正式开放,支持倾听客户线上实时通话、历史通话记录等,近半年来,累计接待200余人次,亲听时长达650余小时。同时,形成“亲听”后意见反馈机制,登记梳理改进建议,认真分析问题成因,将其作为管理、制度、系统

和产品优化的重要依据,为全行服务创新提供决策参考。

“每月的10日、20日是贷款还款高峰期,客户来电咨询也非常多,有的问题很专业,客服容易回答不上来。”客服中心主管王晔介绍道,“条线领导在‘亲听’后发现了这个难题,要求业务部门在这两天派驻专业人员到客服中心协同办公,保障客户诉求得到妥善解决。试行一段时间后,客户满意度得到有效提升。”

小小的客服,大大的窗口。常熟农商银行秉持“人人都是客服”理念,高度重视客户服务工作,探索建立“一季一人一天到客服中心上班、一季一项工作一次专项研讨”的常态化机制,以面对问题、解决问题的工作态度切实把以客户为中心的服务理念落到实处。

(张琳)

民丰农商银行做实做优金融服务 助力小微企业发展

实行“三台六岗”信贷模式,加快小微企业审批效率;丰富企业类信贷产品,帮助小微企业破解“融资难”;上线“掌心厅”智能平台,让企业主足不出户就能在“掌上”申请贷款……近年来,江苏民丰农商银行深入贯彻落实乡村振兴、普惠金融发展战略,全面助力小微企业蓬勃发展。截至目前,民丰农商银行小微企业贷款户数559户、余额12.74亿元,分别较2018年末增加了近500户、10亿元,小微企业贷款户数较2018年翻了八番,贷款金额较2018年翻了六番。成绩的背后,是民丰农商银行坚持服务小微企业的不变初心。

该行深化制度流程创新,打造“信贷工厂”模式。为加快小微企业办理效率,该行创新推出“三台六岗”信贷管理模式,即在小微企业业务流程中分别设置“营销岗”“授信岗”和“贷后岗”,实现了岗位人员专业化、业务办理流程化、客户服务高效化。围绕小微企业特点,

该行不断升级信贷调查技术。据该行小微企业部负责人介绍,该行小微企业的授信调查是以原有的“德式IPC”信贷技术为基础,并针对小微企业的特点进行优化升级,相较于之前的用于个人信贷的“IPC”技术更具实操性和合理性。在授信调查上,该行坚持摸清摸透企业真实情况,在可预期的未来,企业能够正常持续发展。

该行加快科技数据应用,全面提高信贷效率。为进一步降低企业客户申贷门槛,该行科学设计企业预授信模型,企业客户只要在“掌心厅”小程序里填写企业名称、信用代码、联系方式等基础信息,系统就能迅速测出其预授信额度,并完成贷款申请。该行在收到企业贷款申请需求时,最快当天就能上门调查,次日就能完成授信审批,极大地提高了小微企业贷款发放效率。据悉,该行目前已为近9000户企业做了预授信,预授信金额达200亿元。

该行信贷产品推陈出新,多样融资激发活力。为积极破解中小企业“融资难、融资贵”问题,2017年,在宿迁市财政局、经信委、金融办等六部门的大力支持下,该行依托政府大数据平台创新推出了“信用+金融”系列信用产品。其中,为满足小微企业融资需求,针对性推出了公司类信用贷款产品“企信贷”。在这个信息更新迭代的社会,信贷产品也需要不断地推陈出新。”该行负责人介绍,近年来该行又相继推出“小微贷”“苏科贷”“苏农贷”“市企贷”“富民创业贷”“环保贷”等一系列产品,帮助小微企业尤其是初创型企业解决融资难题。

助力小微企业发展没有终点,只有连续不断的起点。未来,民丰农商银行将不断提升服务质效,切实加强小微企业的金融服务,改善小微企业融资环境,为地方经济发展作出更多金融贡献。(丁南)

海门农商银行开展户外劳动者关爱活动

为践行社会责任、传递社会正能量,近日,江苏海门农商银行在人行海门支行的关心指导下,开展“走在春天里”户外劳动者关爱活动,用崇高的敬意和满满的诚意,为环卫工人送上关爱和温暖的“春风”。

一身橘黄、一把扫帚,环卫工人忙碌的身影勾勒出了这座城市里最为亮丽的一道文明风景线。在海门农商银行营业部“爱心驿站”,营业部总经理陈佳乔向环卫工人表达谢意:“感谢你们不分寒暑、早出晚归,长期工作在一线,为大家

创造了干净整洁、舒适优美的生活居住环境。”陈佳乔欢迎环卫工人平时多来“爱心驿站”坐一坐、歇一歇,感受海门农商银行的敬意和谢意。营业部周斌给大家上了一堂生动的金融知识课,针对优化账户开立进行服务宣传,通过讲故事的形式告诫大家防范洗钱风险和电信网络诈骗;讲解了新版人民币票面防伪特征、识别方法;“新版人民币有动感光变镂空开窗安全线,还有光彩光变面额数字,大家平时要注意识别。”随后,人行海门支行与营业部的工作人员一起,为环

卫工人送上感恩大礼包,礼包内不仅有毛巾、香皂、口罩等物品,还有金融知识宣传折页。“很高兴也很感谢海门农商银行的关心,我会继续努力工作,创造更好的城市生活环境。”环卫工人代表说。

据悉,此次海门农商银行在全行42家支行开展“走在春天里”户外劳动者关爱行动,向环卫工人等送温暖、送感谢、送知识,以实际行动尊重、关爱户外劳动者,展现出有爱心、有温度的责任银行担当。

(杨晨)

建湖农商银行引入金融“活水” 助力春耕备耕

“到了惊蛰节,出头不停歇”。正值农村春耕备耕生产信贷资金需求旺季,江苏建湖农商银行结合区域农业生产特点,以新型农业主体为抓手,创新产品、简化流程、广泛设点,满足农户春耕备耕需求。截至2月末,已投放春耕备耕涉农贷款9085户、7.28亿元。

产品创新满足春耕备耕需求。该行建立健全信贷产品体系,在广泛调研的基础上,创新推出“来丝E贷”“惠农E贷”“先锋贷”等信贷产品,全方位、多层

次满足农户春耕备耕信贷需求。截至2月末,发放“来丝E贷”6550户、6.36亿元;发放“惠农E贷”5122户、2.5亿元;发放“先锋贷”102户、1453.73万元。

简化流程深化春耕备耕支持。该行发挥多级金融服务体系优势,配合省联社、省农担打造“主体直报需求、农担公司担保、银行信贷支持”的信贷直通车体系,用好用足便利政策,对春耕备耕农户做到授信尽授信。截至2月末,发放省农担“信贷直通车”贷款

39户、3068万元。

广泛设点做好春耕备耕“售后”。该行以基层网点为基础,开展普惠金融知识宣传,以行政村为单位,设立农村普惠金融服务点。通过服务点收集融资需求,挖掘潜在客户,为农户提供全方位金融服务。截至2月末,已建立113个普惠金融服务点,累计发生交易11.74万笔、5776.23万元,真正打通了农村金融服务最后“一公里”。

(严驱文 张亚东)

“你们银行开户手续真简便,服务效率高,方便快捷,还没有费用,接到申请后不到一小时内就安排了客户经理上门,很快完成了上门核实手续,服务真的太高效率了!”宿迁为什新材料有限公司的法定代表人陈女士

沭阳农商银行落实“放管服”要求 优化账户服务

对江苏沭阳农商银行刘集支行的服务夸赞不已。

日前,宿迁为什新材料有限公司的法定代表人陈女士来到刘集支行,表示其公司需要开立基本存款账户。该支行运营主管指导陈女士通过“江苏农村商业银行App”进行开户预约,同时对陈女士提供的资料进行审查,并立即到客户企业经营场所开展尽职调查,整个开户过程仅用了2小时左右。高效优质的开户服务过程赢得了陈女士的高度称赞。

近年来,沭阳农商银行认真落实“放管服”改革要求,紧紧围绕“支付

为民、开户不难”服务理念,实现线上预约线下联动的机制,简化开户资料,提升企业开户服务体验。为优化企业开户服务,提高企业开户效率,该行以客户“少跑路”为工作目标,根据小微企业和个人需求可以提供简

易开户服务,简化辅助证明材料要求,开立与客户身份相匹配的账户。即到即开,客户只需提供营业执照、身份证等基础资料即可办理;即开即用,账户开立成功即可办理收付款业务,同时减免费用。该行将对照关于降低小微企业和个体工商户支付手续费的有关要求,对小微企业和个体工商户持续减费让利,惠企利民。对普惠小微、小微企业和个体工商户账户免收管理费和开户费,免收行内转账汇款手续费和跨行手续费,真正为小微企业客户提供“有温度”的服务,真正让利于民。(胡玲玲 周婧)

大丰农商银行多点发力 完善公司治理机制

近年来,江苏大丰农商银行抓住关键,结合实际、多点发力,不断强化“四位一体”治理架构,全面提升公司治理精细化管理水平。

突出党委政治核心作用。该行将“党的领导”写入公司章程,党委班子双向进入、交叉任命,分别进入董事会、监事会和高级管理层。把党委研究讨论作为董事会、高级管理层决策重大问题的前置程序。董事会决定重大事项、重要人事任免等决策事项须经党委酝酿讨论后,提交董事会作出决定,确保监管部门和上级管理部门的指导意见与基层法人机构的决策方向一致、战略同步。

强化董事会决策机制。该行健全董事会组织架构,董事会下设战略与“三农”金融服务委员会、风险管理与关联交易控制委员会、审计与消费者权益保护委员会、提名与薪酬委员会,制定相应的议事规则。严格规范履职行为,制定并完善《章程》《董、监、高履职议事规则》《独立董事工作规则》《信息披露制度》等制度办法,在议事规则中明确董事、监事、高管的履职行为、行为规范、勤勉诚信等内容,有效规范董事、监事、高管的履职行为。优化董事会成员构成,选聘行内3名高管担任执行董事,选聘具有丰富管理经验的国有、民营企业高管7人出任股东董事,选聘具有丰富

金融、财务工作经验和专业特长的退休金融高管、知名高校专家5人担任独立董事,充分发挥独立董事和外部董事参事议事积极性。

加强监事会监督机制。制定《监事会对董事会及其成员履职评价办法》《监事会对监事履职评价办法》《监事会对高级管理层及其成员履职评价办法》,加强监事会建设,确保外部监事不少于监事会成员的1/3。在监督渠道上,监事会派员列席董事会、行长办公会等专题会议,对全行重大事项落实情况进行全程监督,确保银行稳健发展。对发现的问题,监事会以提醒函、整改通知书等形式将重点关注事项呈交给董事会和经营管理班子,充分发挥监督职能。

打造高效的经营机制。建立董事会授权下的行长负责制,签订年度经营目标责任书,并授予行长经营决策权,由行长和高管层负责日常经营管理的执行与目标实现。优化高管层议事决策机制,行长在董事会的充分授权下,通过分条线、分层级的再授权,确保行内决策的正确性和严谨性。建立定期报送机制,定期向董事会报送财务、风险、经营信息,每季度报送经营层总结报告,及时报送重大事项落实情况,确保董事会及时了解年度决策执行情况,提高董事会的科学性决策水平。(阮绍明)

沛县农商银行发放县首笔农村宅基地抵押贷款“农宅贷”

3月21日,江苏沛县第一笔农村宅基地抵押贷款“农宅贷”在沛县农商银行敬安支行成功办理。作为全国农村宅基地试点改革县,沛县成立了农村宅基地改革试点工作领导小组办公室,由沛县农业农村局、沛县人民银行、沛县住房和城乡建设局、沛县自然资源和规划局联合协作推动沛县宅基地改革,相继出台《沛县农村宅基地管理办法(试行)的通知》等系列政策,推动农村宅基地改革工作。

沛县农商银行高度重视此项工作,成立“农宅贷”专项工作组,根据省联社指导意见,结合县农宅改办文件精神,出台了农村住房财产权抵押贷款管理办法,明确贷款抵押条件和流程,确定

敬安、鹿楼两个乡镇作为试点镇,先行先试。在敬安支行客户经理到该镇孙楼村走访调研时,了解到该村张女士由于近期投资养殖资金量增加,有较大金融需求,立即主动对接,在确认张女士的住房符合“农宅贷”抵押要求后,当天下午就为其授信10万元,帮助张女士解决了燃眉之急。据悉,“农宅贷”与农户小额普惠信用贷款相比,利率更加优惠,有效降低了农户的融资成本。

下一步,沛县农商银行将进一步加大服务“三农”力度,拓宽农户融资渠道,满足农民规模化经营的资金需求,持续探索助力乡村振兴、盘活农村资源的新通道。

(石梦 胡明栋)

兴化农商银行多渠道开展消费者权益保护宣教活动

为进一步践行金融为民的理念,提升消费者金融素养,增强风险防范意识、责任意识和管理能力,江苏兴化农商银行在疫情防控不放松的前提下,适时通过多渠道开展消费者权益保护宣教活动。

线上活动多样化,全方位开展金融知识宣传,提升宣教活动的广度。该行发动全行员工积极在微信群、朋友圈转发各类监管部门宣传资料,在支行广告机播放宣传海报,通过支行门楣LED显示屏滚动播放宣传口号及相关标语,向金融消费者普及各类金融知识,扎实推进活动有序开展。

线下活动重点化,聚焦重点人群,提升宣教活动的深度。各支行群策群力,充分发挥网点厅堂宣传阵地作用,通过制作宣传展板、悬挂宣传横幅、派

发宣传折页、向客户讲解金融知识、宣传客户权益等方式现场开展宣教活动。依托该行兴城支行“文明规范服务适老网点”的优势,重点针对老年群体打造温馨和谐的网点氛围,给老年人带来便利服务的同时,还能随时获取金融知识。

“3·15”当天,兴化农商银行金融宣传小队走进南沧社区金泰家园小区,悬挂宣传横幅,向过往居民分发宣传折页,现场讲解防诈骗知识,将金融知识送到群众身边,让老百姓切实感受到金融“春风”的温暖!

兴化农商银行将持续从实际出发,不断优化服务质量,提升服务温度,用实际行动为各类客户的金融消费行为保驾护航!

(陈金雪)

南通农商银行项目获全国金融业部级科技奖项

近日,中国人民银行公布“2020年度金融科技发展奖”获奖项目,江苏南通农商银行“助力乡村振兴三农智金平台”项目荣获三等奖,成为获得部级科技奖项的两家农商银行之一。该奖项共评定出163个获奖项目,其中特等奖1项,一等奖12项,二等奖59项,三等奖91项,涵盖架构转型、基础研究、新技术应用等多方面。目前该奖项已在人民银行网站公示。

“金融科技发展奖”源于银行科技发展奖,由中国人民银行于1992年设立,是我国金融业唯一的高级奖项。奖项含金量极高,是对金融业高水平科技成果的认可,具有极强的权威性和广泛的影响力,展现了我国金融业信息科技的最新成果、最高成就。

作为“三农”金融服务主力军,南通农商银行始终秉持打造“最讲政治、最接地气、最有温度”银行的服务宗旨,充分发挥金融

科技优势,积极推进疫情防控形势下“非接触”服务转型,聚焦“三农”客户需求,探索搭建“助力乡村振兴三农智金平台”,致力于构建用户体验极致、场景生态丰富、线上线下融合、产品创新灵活、运营管理高效、风险控制精准、资源配置科学的数字应用平台。该平台自2019年上线以来,将服务“三农”客户的边界从网点向线上引导延伸,从传统产品体系向场景化金融转变,重点突出了客户信息“全景化”、网络营销“精准化”、业务流程“线上化”、风险控制“智能化”的特点。截至1月末,该行通过该平台实现“三访三增”累计走访14.23万户,覆盖辖内98.2%的中小微企业;基于平台建设的“飞鱼好货”进件5.5万余户,授信1.5万户,用信余额达24.19亿元。

立足新起点,谋划新发展。南通农商银行将以此次荣誉为契机,继续坚守“立足三农、服务小微”的战略初心,深入贯彻落实高质量可持续发展理念,以服务地方经济的责任感、服务乡村振兴的使命感持续践行本土法人银行的担当,为打造“强富美高”新南通贡献金融力量。(张云鹏)