

# 省农信社以文明服务为抓手,推进金融支持“农小土” 服务添温度 支农有力度

■ 本报记者 王培琳 通讯员 史长青

## 金融焦点

“同心同行,更亲近!”

在离乐东黎族自治县县城还有30多公里的乐东农信社保国分社(以下简称保国分社)里,铿锵有力的晨会口号像酒进网点大堂的晨曦一样清亮,工作人员面带微笑,互整工装,又以崭新的面貌迎接新的一天……

在繁华都市里,良好的窗口服务是形象,而在偏远的乡村里,热情的窗口服务则是坚守。而无论处在何处,省农信系统全省471个营业网点,都秉持着一样的服务理念,全心全意为海南的“三农”、小微企业和本土经济发展服务。

这里的大堂经理要会讲黎语

虽处在偏远地区,只有几十平米的网点,便民服务区、智能服务区等功能却一应俱全,而为了更好地服务百姓,保国分社的一项任职要求也是颇为有趣。

“大堂经理要会讲黎语,才能更好地服务百姓。”乐东农信社保国分社位于保国农场中心大道旁,辐射周边群众有很多黎族百姓,因此,这样的任职要求也显得很有人情味儿。

秉持“同心同行,更亲近”的“服务”理念,保国分社始终坚守服务三农的宗旨,用心管理,积极推动网点服务本土化,每天保证当班保安、大堂经理必有一人会讲黎语,确保与当地客户沟通无障碍,保证网点服务质量。

据介绍,在这样的人员配置下,每年发放新农合养老钱的时候,前来取钱的老人再也不用担心语言不通无法办理业务了,因为大堂经理或保安都会瞬间变身“翻译员”,让老人和柜员可以无障碍交流。

“有了会讲黎语的同事们协助,每次看到当地老人高兴地领走自己的养老金,我们都有丝丝成就感。”保国分社的柜员说道。

此外,当地有很多收槟榔收胶水收菜的人来预约小面额钱币,为了更



乐东农信社保国分社工作人员为客户办理业务。史长青 摄

好地给百姓带来便利,保国分社柜员定时出库适量小面额钱币,主动上门兑换。

保国分社不光做好网点服务,对保国分社辖内的离行自助间管理也不马虎,该离行自助间距离保国分社11公里,为确保离行自助间资金储

备充足,更好地为当地民众提供便捷的金融服务,保国分社工作人员无论多忙都跑去加钞。

“每次我们从离行自助间回来,差不多都天黑了。”保国分社会计符晓虹说道,但能为更多百姓服务,他们依然感觉很值得。

作为一个服务基层的金融网点,保国分社只有员工11人(含大堂经理和安保人员),但截至今年11月初,全社存款规模1.69亿元,比年初增加2134万元。贷款余额3110万元,比年初增加1343万元。这些成绩的取得,与每个工作人员的贴心热情服务不无关系。

加强服务是农信系统的“命根子”

保国分社的文明服务只是省农信系统发展文明服务的一个小小缩影。

省农信社党委书记、理事长利光秘多次强调,农信社的发展,服务永远在路上。服务是农信社的“命根子”,要把优质服务落到基层,每一位客户都能感受得到,让客户满意。

近年来,农信社以服务农村、农业、农民为宗旨,加强网点文明服务建设,尤其是广大农村地区服务,大力在农村推进金融便民服务站的建设,

让农民足不出村即可享受到便民金融服务。同时,加强信贷服务,聚焦农信主业,立足本土,重点支持普惠金融、“三农”、小微企业、民营企业、脱贫攻坚等方面的融资需求,不断为实体经济注入“源头活水”;聚焦服务供给侧结构性改革需要,调优信贷结构,加快拓展消费金融、绿色金融、民生金融和供应链金融,切实提高金融服务供给质量与效率;聚焦满足人民日益增长的美好

生活需求,对接好、服务好乡村振兴战略,持续加大金融精准扶贫资金投入,为决胜全面建成小康社会贡献力量。

除此之外,省农信社还主动帮助不良贷款客户重组贷款,化解风险,通过清收化解高风险机构。支持客户在符合条件的前提下,申请使用已缴纳的贷款诚信保证金,用来支付贷款的利息和分期到期应归还的本金,帮助履约守信客户纾困

解难,渡过难关。

同时,省农信社不断优化服务方式、服务手段,以客户满意不满意,便利不便利为标准,开展“大比武、大练兵”活动等,深挖服务潜能,提升操作能力,提高工作效率。

始终做好坚守“农小土”的本地金融机构,为海南建设自贸区、自贸港贡献力量,这不仅是全省471个营业网点的使命,也是6000多海南农信人共同的责任。

## 小微企业融资 建行一站搞定

本报讯(记者王培琳 通讯员赵书天)海南日报记者从建行海南省分行获悉,自去年开始,该行以金融科技为支撑,运用互联网思维,创新服务模式,助力小微企业,促进普惠金融业务高速高质高效发展,截至10月底,海南建行普惠金融贷款余额72.11亿元,为超过1.2万名小微客户提供贷款支持。

通过“建行惠懂你”App,小微客户能随时查看建行小微企业信贷产品信息,只需要填写企业名称全称,勾选行业,填写企业上年度经营收入以及近1年企业纳税总额,选择性录入房产信息,就可试算出贷款额度,提前了解在建行可贷金额。符合条件的客户可立即办理贷款,全流程在线操作,从申请到贷款支用只需几分钟。

同时,为了匹配小微企业“小、频、急”的资金需求特点,在该平台还可实现在贷款合同有效期内随借随还、循环支用,极大提高了融资效率,充分满足了小微企业融资需求,降低了企业融资成本。

## 海南芒果险 全面落地主产区

本报讯(记者王培琳 通讯员陈思)近日,海南日报记者从太平洋财险海南分公司获悉,该公司通过与中国农科院联合开发“e农险”创新技术,创新芒果保险产品等,提升我省芒果产业自主创新力和竞争力。

据介绍,太平洋财险海南分公司根据农户提出的“保大灾”和“保产量”的差异化风险保障需求,先后推出芒果大灾保险和芒果产量保险两个保险产品。目前,三亚、乐东、陵水、东方、昌江和保亭等芒果主产区已全面推动芒果保险。

本报讯(记者王培琳 通讯员张龙 林慧)不断创新信贷产品和担保方式,加大信贷投放力度,积极破解小微企业、民营企业融资难题,助推民营经济高质量发展,这是海南金融机构一直在做的探索,近日,农业银行海南省分行、兴业银行海口分行先后发出了该行首笔知识产权质押贷款,分别为两家民营企业融资1000万元和2000万元,两家融资企业均为医药类企业。

日前,农行海南省分行辖属万宁市支行为当地一家制药企业发放流动资金贷款1000万元,该笔贷款是

50台征信自助查询机分布各市县

## 我省个人征信自助查询率98.7%



2019年11月末,全省个人信用报告自助查询率达到98.7%;海口地区个人信用报告自助查询率达到99.5%。

同时,我省构建“微信+征信服

务”模式,推广应用“信用小帮手”微信小程序,将全省所有个人信用报告查询点的地址及联系电话嵌入微信小程序“信用小帮手”,社会公众利用

该程序,可实时查询个人信用报告自助查询服务点,还可一键导航前往。

对外征信服务方面,我省实现个人征信报告查询服务365天不间断。据悉,近年来,人行海口中心支行和各市县中心支行推行午间便民服务,做到征信服务午间“不打烊”。部分个人信用报告自助查询代理银行网点,推行节假日正常对外服务机制。

此外,针对征信报告查询安全性,今年以来我省依托征信查询管理系统,采取活体检测人脸识别、IP地址绑定、双因素登录认证、视频监控、日志记录等措施对人民银行征信查询岗位和征信自助查询机信息安全风险实施全流程动态监管,进一步提升风险防控和追溯能力。截至目前,我省人行征信服务网点实现“零差错、零违规、零投诉”。

## 我省两家银行发放首笔知识产权抵押贷款 知识产权变“真金白银”

农行海南分行首笔以知识产权为质押的企业贷款,也是万宁市第一笔知识产权质押贷款。

据了解,贷款企业是一家集研发、生产、销售为一体的新型现代化制药企业,此前,企业扩大再生产出现资金缺口,但又缺乏有效的抵押物。农行万宁市支行得知情况后,主动上门调查,收集第一手材料,在有效控制风险的前提下确定授信方案,用企业拥有的两项专利权质押发放流动资金贷款1000万元,在切实化解企业资金需求“燃眉之急”的同时,也实

现了万宁市和农行海南分行知识产权质押贷款零的突破。

兴业银行海口分行的首笔知识产权质押贷款也是为本省一家制药企业提供的流动资金贷款,发放金额2000万元,由企业提供自有专利权做质押担保。目前,该企业正处于规模迅速扩张期,因上下游付款及收款结算存在一定的时间差,从而存在短期流动资金需求。由于缺乏有资产作为抵押物,该企业融资进展不太顺利。兴业银行海口分行通过深入了解,发现其拥有数量可观的专利技术,经过摸索、论证,共同达成了此次

知识产权质押贷款业务合作,该企业通过兴业银行海口分行,将无形资产成功“转化”为支持自身发展的有形资产。

据了解,医药产业是海南自贸区、自贸港建设的重点发展产业之一,该行业创新活跃性强,同时也需要研发资金支持,为此类企业提供贷款支持一直是兴业银行海口分行努力的方向之一。

两家银行相关人士均表示,将对这一成功案例进行批量复制,同时加强特色产品创设能力,为海南自贸区、自贸港建设贡献金融力量。

## 金融资讯

## 海南证监局开展 主题普法宣讲活动

本报讯(记者王培琳 通讯员洗少云)为深入贯彻党的十九届四中全会精神和弘扬宪法精神,近日,海南证监局联合海南证券期货业协会在开元证券投资者教育基地举办以“弘扬宪法精神,推进国家治理体系和治理能力现代化”为主题的普法宣讲会,海南辖区证券期货基金机构代表参加。

会上,海南证监局公职律师结合具体执法实践,围绕资本市场法律体系,重点就证券期货违法、金融消费者权益保护、投资者适当性管理等方面所涉及的法律条款进行详细的解读,引导海南辖区市场主体守法经营,帮助投资者提升风险防范和维权意识。

本次普法宣讲会依托投资者教育基地,充分发挥公职律师在普法宣传工作中的积极作用,既弘扬了宪法精神,宣传普及了资本市场密切相关的重点法律法规,增强了市场主体的宪法意识,同时也有利于海南辖区证券期货基金行业树立守法自律、诚信经营的行业文化。

下一步,海南证监局将继续加大普法宣传力度,不断创新普法工作方式方法,发挥行业协会和海南辖区市场主体的普法主力军作用,营造知法懂法用法的法治环境,促进海南辖区资本市场健康发展。

## 海南工行堵截 电信诈骗汇款264笔 避免客户资金损失862万元

本报讯(海报集团全媒体中心记者洪佳佳 通讯员陈明皓)大数据和信息化技术时代,金融领域的各类欺诈风险高发,特别是电信网络诈骗作案手段趋于智能化、多样化。日前,记者从工行海南省分行获悉,2018年至2019年9月,工行海南省分行运用工商银行自主研发的“融安e信”大数据反欺诈系统成功帮助客户堵截电信诈骗汇款264笔、避免客户资金损失862万元,有效地保护了客户的“钱袋子”。

据悉,工行海南省分行运用“融安e信”对风险账户实现了全渠道布控,对所有通过工行网点、网上银行、电话银行、手机银行和自助终端等渠道进行的转账汇款交易即时筛查,及时向客户提示风险,对电信诈骗实时自动预警,从源头上降低了诈骗得逞的概率。

个人客户可以通过工行手机App即可免费使用公益版“融安e信”,方便地查询风险信息,在转账汇款前快速识别待转账的账号是否存在欺诈风险。企业客户可使用“融安e信”,在公司业务、人力资源、集中采购、风险监控等业务办理和管理中提供风险预警核查服务。

## 打造“书香海银”文化品牌 海口农商行获 “职工书屋”称号

本报讯(记者王培琳 通讯员彭杨 泰娇)近日,海南省农信社下属机构海口农商行“书香海银”获得中华全国总工会授予的“职工书屋”称号,伴随着该称号一起来到该行的,还有中华全国总工会赠予的690本书籍,这也意味着该行“职工书屋”建设取得一定成效。

据了解,在海南省农信社打造新时代学习型零售银行的号召下,海口农商行着力打造好“书香海银”文化品牌,该行主要负责人亲自策划、多措并举,将管理与创新理念深入到每一个环节。目前“职工书屋”已具备阅览区、饮品区、洽谈区、会客区等不同功能的区域。海南日报记者在现场看到,大厅除了配备书柜、报夹、桌椅外,还配备视频资料、线上调阅资料的互动屏。目前,900平方米、藏书6000多册的温馨港湾逐渐成型,有效地构建了“打造知识型团队”的线下平台模式,营造了良好的人文环境和学习环境。

“职工书屋”在丰富员工文化生活的同时,兼顾了和客户的交流体验,一方面充分利用“职工书屋”的温馨环境,开展线上线下相融合“读书心得交流活动”。目前该行已经组建了微信群——“书香海银”读书会,大家每个月对自己读的书通过读后感或心得的方式分享给大家,每个人都可能更快速地获得好书的最新资讯,正能量与新知识在活动中得到流动与升华。另一方面也可利用“职工书屋”的温馨环境,提高客户的体验与满意度。同时,该行还利用大家闲置书,倡导环保理念,打造海口农商银行“共享书吧”。

据悉,2018年以来,海口农商行分别由海南省企业联合会、海南省企业家协会、海南省总工会联合授予“第八届海南省优秀企业”和“第九届海南省优秀企业”称号。为进一步提升员工文化建设,打造“书香海银”的文化品牌,贯彻全国总工会相关精神,该行积极行动,有力地推进“职工书屋”的建设。

本版策划/洪佳佳