

创新赋能扎根椰城“农小土”

蹄疾步稳深耕自贸港金融

——海口农商银行九周年创新发展纪实

3

人才素质创新 打造比学赶超的学习银行

人才是创新的第一资源。多年来，海口农商银行高度重视人才素质的创新，多措并举，在全行营造比学赶超的浓厚学习氛围。

不良资产处置研究、房地产市场和信贷研究等金融热点主题，结合海口农商银行实际情况分享系统研究成果……这样一场干货满满的学术沙龙成果汇报会，实际是海口农商银行今年年中召开的“我为加快推进海南自由贸易港建设作贡献”党委理论中心组专题研讨会。通过这种创新“学习+汇报+研讨”的方式，海口农商银行推动党建与业务发展的深度融合，促使全行党员干部把“我为加快推进海南自由贸易港建设作贡献”的行动落到实处。

党委带头高规格开展“勤思学术沙龙”，只是海口农商银行推进人才素质创新的一个缩影。近年来，该行党委在落实全面从严治党过程中，创新党建方式，大力打造学习型组织，夯实党的基层基础建设，稳步推动“支部建在网点”工程，以强有力的基层党组织为海口农商银行的稳健发展与安全运营提供了坚强的组织保证。

“书香海银”读书会上，讨论关于对最新金融理论的学习心得分享，如何运用到海口农商银行的工作中；HNB英语俱乐部上，在琼外籍友人实地讲述在银行营业厅因语言不通、文化习惯不同引出的常见问题，共同探讨如何解决；法律沙龙里，枯燥的法律条文变成业务中的实际操作方法……2020年下半年，该行又启动了“启迪培训工程”，将用3年时间对中层干部开展系统化、综合性的培训，通过理论学习和业务实操紧密结合提升综合素质。

4

规范创新 打造民众放心的安全银行

在党建引领、人才支撑下，海口农商银行一直把金融安全放在重要位置，持续创新安全管理体系长效机制，不断强化内控合规和风险管理，该行党委召开专题会议，明确职责分工和任务要求，要求付出200%的努力，及时发现和消除各类安全隐患。有了目标导向，海口农商银行着力健全安全运营长效机制，完善制度抓落实，夯实基础求实效。确保了稳健发展，是民众放心的安全银行。

在党建引领下，海口农商银行切实扛起城乡金融服务均等化建设主力军的责任担当，9年来始终坚守在海口各乡镇、村居，从背包下乡、走村入户开展金融服务，到如今构建起“物理网点+自助设备+互联网金融服务平台”的三位一体、遍布城乡的服务网络。目前，在全市20多个乡镇设立66家营业网点、在海口的街头巷尾设立129间自助银行、深入农村地区建设238个便民服务点，依托移动终端和APP，为广大客户提供7×24小时安全便捷金融服务，真正实现了“便民服务点行政村全覆盖”，做到了农民“贷款不出镇，还款不出村，存取款不用到网点”的目标，打通了普惠金融的“最后一公里”。

今年新冠肺炎疫情防控期间，海口农商银行积极扛起企业责任担当，全辖66家营业网点正常营业，向海南省人民医院捐赠50万元，推出特色普惠金融贷款“战疫助力贷”专项信贷产品，帮助企业和个人复工复产。截至2020年11月末，自疫情以来，该行累计发放贷款11万笔，金额达99亿元，为企业和个人发展提供了有力支撑。该行党委也荣获“海南省国资系统新冠肺炎疫情防控工作先进基层党组织”。

在党建引领下，海口农商银行着力优化服务，推动“文明优质服务月”常态化开展，发布“阳光信贷”服务公告，大力打造真心、热心、用心、贴心、关心的“五心”服务，被中央文明委授予“全国文明单位”，总行营业部和省府支行荣获中国银行业社会责任百佳网点评估“最佳社会责任特殊贡献网点奖”，以实际行动为海南自贸港建设创建一流营商环境。

九年光阴，不仅是海口农商银行艰辛创业、稳健发展的过去，更是海口农商银行激情跨越、再铸辉煌的起点。面向新时代、新形势、新使命，吴敏表示，海口农商银行将持续深入贯彻习近平总书记关于解放思想、敢闯敢试、大胆创新的重要论述精神，紧紧围绕省委、省政府中心工作，坚守使命定位、提升优质服务、打造人才队伍，不断提升服务自贸港开放型经济的金融能力，打造自贸港金融“深耕者”，扛起重建自贸港的金融担当。

HNB 海南省农村信用社

HNB 海口农商银行



1

金融科技创新 打造服务“农小土”的一流银行

“供应链加区块链，对我们客户来说真是又方便又安全。”在海南某信息技术有限公司负责人看来，海口农商银行刚刚创新研发的“一链通”线上保理业务，实实在在帮助中小微企业实现了降本增效，将供应链真正变成了“共赢链”。

这项推出仅1个多月的“一链通”业务，是海口农商银行运用区块链技术推出的供应链金融新产品，实现了供应链上下游付款凭证的电子化和安全性，完全线上办理。作为一种创新业务模式，其不仅有利于核心企业深度掌控并扶持产业链，也有助于产业链上的供应商共享大企业信用、降低融资成本，有望推动海口农商银行供应链金融业务发展进入快车道。

从成立之初，海口农商银行就确立了“科技引领”创新发展战略，类似“一链通”这样的创新，在其发展过程中层出不穷。2011年，海口农商银行在全国农信系统中第一家上线APP手机银行；2012年，在全国农信系统第一家完成PBOC2.0金融IC卡系统上线；2013年，在全国首创ATM防范出钞粘贴技术；2014年，推出全国银行业第一张加载金融功能的RCC手机支付卡，率先实现手机ATM扫码取款，率先提出“移动金融”战略；2016年，自主研发上线医疗移动端“掌上健康”；2017年，推出“数据驱动”行动计划，搭建了符合该行特色的大数据平台；2018年，人脸识别、指纹验证、APP千人千面新技术广泛应用于各项产品……在金融科技的驱动下，票据业务、理财业务、信用卡、外汇业务、债券发行和承销等相继上线，各种创新便民的金融产品、业务和平台相继研发运行。2020年11月，积极推动全省海南农信系统拓展手机银行APP，户数已达272万户，本年累计交易额1892亿元。

“创新的道路没有尽头，海口农商银行顺应移动化科技大潮，通过科技创新提升服务客户能力。”海口农商银行党委书记、董事长吴敏说，近年来，该行研发推出“惠银平台”，推进科技赋能“5+”模式。

在“5+”模式下，海口农商银行金融科技创新正从量变到质变跨越：“移动金

融+社保卡”客户服务模式便捷客户服务、“大数据+信贷工厂”信贷审批模式助力中小微企业、“惠银平台+全员营销”员工展业模式打通普惠金融“最后一公里”、“大堂管家+STM”网点运营模式提升网点运营效能、“CRM+客户服务代表”客户营销模式构建以客户为中心的综合金融服务。

以科技创新为驱动，“农小土”金融服务也将更加现代化、智慧化，一流的海南地方银行蓝图正在浮现：

——96%以上的业务可以通过移动终端自助办理，还为市民提供生活缴费、社保、公积金业务等涉及民生的普惠金融服务，客户服务更便捷。

——近三分之二信用卡业务审批由系统自动完成，无抵押或弱抵押的贷款项目，大数据全程核查监控，限时审批办结，使得企业和个人能快速获得信贷支持，贷款授信更快。

——打破“三尺柜台”的服务模式，实现“客户经理在哪儿，金融服务就伸展到哪儿”，线上线下结合，形成了“银行+社区（农村）”的全员营销服务网络，金融服务更下沉。

——简化银行网点服务流程，大堂经理引导客户在STM智能柜员机上办理各项金融业务，柜面个人业务极大分流，并通过大数据支撑，进行精准营销、交叉销售，还可以对复杂业务预办理，极大减小柜面操作时间，提升效能，资源分配更科学。

——树立以客户为中心、以市场为导向的经营理念，将单一业务转变为提供全方位综合金融服务，让每位客户都有专门的客户服务代表提供对口服务，服务体系更立体。

2020年以来，通过“大数据+信贷工厂”模式，在50万以下普惠贷款业务中，信贷经理人均贷款存量户数增加2.05倍，存量余额增加3.58倍，较传统普惠金融业务实现明显提升。在源源不断的科技创新推动下，海口农商银行服务“三农”、小微和民营企业、县域经济能力将进一步增强，正逐步向“普惠、智能、综合化”发展，努力建设成为一流的现代商业银行。

2

制度集成创新 打造服务自贸港建设的综合银行

2020年12月12日，境内外媒体聚焦海南自由贸易港第十批制度创新案例新闻发布会，12项海南自贸港制度创新成果集中发布。海南省委统战部与海口农商银行合作开展的“评价增值+金融服务”试点项目“综评贷”，因以体制机制创新破解民营企业融资难融资贵的明显成效而入选，在全国尚属首创。

“海南省民营经济市场主体约占97%，但大多数企业规模小，实力弱，贷款资质低，同时金融机构对中小微企业无法准确评估，风险难以控制。”海南省委统战部常务副部长康拜英介绍，该模式创新了民营企业融资方式，打造了融资快速通道。

据悉，该模式把统战系统对民营企业和企业家的综合评价、信用服务、金融信贷等多方面的创新成果集成为一个整体，以综合评价结果为民营企业增信，企业按评价等级享受银行信贷政策，银行分类管理，简化审批流程和材料，在破解民营企业融资难融资贵上取得了明显成效。该模式仅试行1个多月时间，参评办理“综评贷”的民营企业就达20家，已为6家企业发放贷款1亿元，已为7家企业审批授信1.6亿元。

在科技创新的基础上，海口农商银行进一步将制度集成创新摆在更加突出的位置，着力推动体制机制上的创新，实现1+1>2的集成效应，不断提升服务实体经济的能力和水平。

进一步发挥“支农支小”服务主力军作用，海口农商银行整合集成支持“三农”和小微企业发展的一系列措施，从信贷资源倾斜、授信政策支持、提高贷款时效、优化信贷产品等多个方面创新体制机制和业务模式，从顶层设计上保障了更多金融资源配置到“三农”和“小微”等重点领域和薄弱环节，大力推进“三五工程”（50万以下、500万以下、5000万以

下贷款），打造“综评贷”“宏业贷”“盛业贷”“商租贷”“一小通”顺贷等特色产品矩阵，让更多的小微企业、个体工商户、农户从中受益，有力完善了“农小土”金融支持服务体系。

进一步服务海南自贸港建设，海口农商银行聚焦十二大重点产业、六类园区、五网基础设施及“百镇千村”建设，为重点项目、重点园区建立金融服务长效机制，将跟踪落实客户业务需求常态化，实现新落地海南企业“一户一策”量身订制配套服务方案。截至目前，已大力支持省市重点项目80余个，总授信额度286.4亿元，海口农商银行行内贷款金额242.84亿元，贷款余额59.47亿元。

忽如一夜春风来，千树万树梨花开。海口农商银行在制度集成创新上的实践探索，充分释放了科技进步的活力和改革红利，进一步彰显了农信系统的优势，不断加快构建实体经济综合金融服务体系的步伐。

2020年10月，海口农商银行受文昌农商行委托，成功代理了文昌某食品公司的国际金融业务，首次将国际业务扩展到海南其他市县，也标志着海南农信以省联社为决策管理中心，海口农商银行行内全省国际业务经营管理平台、其他市县行社作为客户服务窗口的“中心+平台+窗口”的创新国际业务模式初步建立。

以创新成果服务自贸港建设，国际金融正在成为海口农商银行迈向现代化综合商业银行的新突破口：在个人外汇业务方面，实现“线下+线上”结合的业务办理模式；在公司客户方面，开发网银对公跨境汇款功能；在渠道建设方面，积极和第三方机构合作，在手机银行上新增汇款跨境收款功能，提高办理业务的时效性。数据显示，截至2020年11月末，海口农商银行贸易结算业务量已达21865.70万美元，贸易融资业务17292.17万美元。

全国文明单位

中央精神文明建设指导委员会
2015年2月

二〇一九年

中国银行业社会责任百佳评估
特殊贡献网点奖

中国银行业协会
CHINA BANKING ASSOCIATION

中国银行业文明规范服务

千佳单位

监督电话：010-66553352

中国银行业协会
二〇一九年十二月