



### 全省农商银行切实提高金融服务可得性

# 金融创新让新市民安居安心

□ 本报记者 王新蕾

新市民毫无疑问是今年金融机构服务的重点人群。近期，银保监会、人民银行联合印发了《关于加强新市民金融服务工作的通知》。做好新市民金融服务，对畅通国民经济循环、构建新发展格局、实现高质量发展、推进以人为核心的新型城镇化具有重大意义，也是推进金融供给侧结构性改革、满足人民对美好生活向往、促进全体人民共同富裕的必要举措。

山东省农信联社指导全省农商银行充分发挥金融主力军作用，创新信贷产品，优化服务模式，拓宽服务范围，切实提高新市民金融服务的可得性和便利性，增强新市民的获得感、幸福感、安全感。

“新市民是农商银行重要的服务群体，作为区域金融主力军，全省农商银行点多面广、覆盖城乡，多年来坚守服务‘三农’、个体工商户、小微企业、城镇居民家庭的定位，服务跟着农民走，农民到哪里，金融服务就延伸到哪里。”省农信联社党委书记、理事长孙开连说。

### 细分客户群体 精准对接新市民需求

“我在城里安了家，孩子在城里上了学，在乐陵农商银行的帮助下，我的烧烤店生意挺红火，一家人很满足。”乐陵“壹玖玖玖”老板潘学栋对记者说。

2018年，潘学栋返乡创业，经营烧烤店，再加上按揭买房，资金紧张。这时，他看到乐陵农商银行客户经理在村里微信群介绍“信e贷”，抱着试一试的心态进行了咨询。很快，5万元贷款资金到账，解了他的燃眉之急。

家住高唐县汇鑫街道的梁传政，也是一位新市民。“我们年轻人，都愿意往城里跑。我工作之后，家里给出了首付，在农商银行办理了住房按揭贷款，现在全家人朝着美好生活共同努力。”30岁的梁传政眼里满是希望。

省农信联社指导全省农商银行在“四张清单”的基础上，深化营销对接，进一步细分客户群体，对接政府部门，获取新市民相关信息数据，了解和争取支持新市民的有利政策；对接重点行业，围绕制造业、建筑业、批发和零售业、交通运输、仓储、快



莱阳农商银行工作人员深入新市民经营的鲜花批发店考察。

递、市政等新市民创业就业集中领域，批量获取相关信息；对接村庄社区，从新市民原籍入手，获取当地外出创业、务工人员名单，从新市民就业地入手，获取外来务工人员名单。

### 创新信贷产品 让“他乡”变“故乡”

李广英是福建省寿宁县南阳镇人，两年前和爱人一起来鲁，经营起“福建茶庄”，生意越做越大，需要的流动资金也越来越来。2022年春茶上市前，李广英急需一笔资金。在她一筹莫展时，鲁费农商银行工作人员找上了门，仅用一天，就为她发放了20万元信用贷款。

通过“四张清单”客户营销，借助“沂蒙云贷”系统，鲁费农商银行对像李广英这样的个体工商户开展了普惠授信工作。授信后，客户通过扫描营销人员的二维码，完善相关信息后，便可成功用信。

“多亏了莱阳农商银行帮助，让我既安家又立业。”退伍后的卢小杨开了家壁纸店，刚买了婚房，流动资金紧张起来。他办理了莱阳农商银行专门针对新市民推出的

“新市民创业贷”，3天时间，20万元贷款到账。莱阳农商银行积极与市农业农村局、社保局等对接，梳理出新市民名单18万户，累计为符合条件的新市民发放信e贷、创业贷等贷款412笔，金额1.1亿元。

近年来，省农信联社研发了全系统通用类信贷产品71款，基本能够满足客户多样化融资需求，针对新市民创业需求，重点推广“创业担保贷”“退役军人创业贷”“乡村好青年贷”等产品；针对新市民就业需求，重点推广“首贷通”“普惠小微信用贷”等产品；针对新市民住房需求，重点推广“购房按揭贷”“农民住房贷”“装修分期贷”等产品；针对新市民消费需求，重点推广“社保e贷”“公积金e贷”“薪金e贷”等纯线上产品。

### 拓宽服务范围 消除新市民后顾之忧

“有了农商银行搭建的‘金牌联盟’平台，我们可以更好地为民服务。对农商银行介绍来的客户，我们给予优惠，实现三方共赢。”乐陵市3D无漆木门旗舰店老板王超说。

### 打造重阳驿站 传递建行温暖

# 山东建行22个网点通过适老服务网点验收

□ 本报记者 王新蕾

当前，如何更好地满足老年群体金融服务需求，成为社会热点问题。

为提升对老年客户群体金融服务水平，建行山东省分行立足老年客户实际，积极探索营业网点适老服务优化升级改造，组织全省开展适老服务认证，对服务场景、服务设施、服务产品、服务流程进行适老改造，打造建行“重阳驿站”适老服务文化品牌。

### 在省内首批开展适老网点认证

为帮助老年人融入信息化社会，建行山东省分行积极建设适老网点。今年3月，经北京国家金融科技认证中心验收，建行山东省分行的16家二级分行22个网点全部通过适老服务网点验收，成为全国银行业通过适老认证网点数量最多的一级分行，也是省内

首批开展适老网点认证的国有银行。这标志着建行山东省分行将金融服务与社会责任有机融合，用实际行动为老年客户群体提供规范高效、优质满意的金融服务。

其中，济南经七路支行、潍坊分行营业部等18家网点达到“适老服务示范网点”标准。济南经七路支行重点打造的“七彩重阳”适老特色网点，寓意着通过绽放七彩光芒，为老年人提供贴心、有温度的金融服务。

### 为老年人提供无障碍服务

围绕加强网点无障碍服务建设，建行山东分行将中银协无障碍环境标准纳入网点装修改造内容，全面加强便老、惠民服务资源的配置和改造提升，为老年客户提供无障碍坡道、无障碍卫生间、卧式智慧柜员机、便携呼叫按钮等服务设施。

该行还在网点统一开设“爱心窗口”，

设置爱心座椅，配备拐杖固定器、紧急呼叫器、放大镜、老花镜、助听器、移动填单桌等助老服务设施，充分满足老年客户的服务需求。

为方便老年客群在自助设备办理相关业务，该行网点工作人员主动将智慧柜员机切换为“大字”模式，并指导老年客户进行查询、转账、存取等操作。该行全面推广自助设备吞卡邮寄服务和移动运维功能，持续做好自助柜员机、智慧柜员机操作界面及业务功能优化，提升老年客户体验。

### 搭建“港湾+适老”网点服务生态

建行山东省分行将特色网点建设与“劳动者港湾”品牌建设深度融合，搭建“港湾

+适老”网点服务新生态。如建行威海分行米山路支行建立生活便民类特色港湾，配备了血压计、体温计、健康书籍、品老器具等，还常邀请医学人士为老年客户讲解保健养生知识；建行济南分行营业部与趵突泉社区卫生服务中心合作，定期为老年客户提供宣讲、查体、义诊等惠民服务。

近期，建行德成长河支行来到当地老年大学，举办了以“普及金融知识，关爱老年生活”为主题的讲座，介绍了网络金融诈骗的形式、危害及防范措施，让老年人感受到保护个人信息、防范电信诈骗的重要性。

通过微课堂、体验活动等，建行山东省分行把老年人请进网点，提高老年客户对金融服务、产品及风险的认知。结合“3·15消费者权益保护日”“金融知识宣传月”等主题活动，该行主动走进社区、街道、集市等老年客户群体集中的地方开展宣讲，提高老年客户金融风险防范意识。

### 恒丰银行精准滴灌小微，数字赋能发展

# “码”上办贷，让“小公司”有“大作为”

□ 本报记者 王新蕾

近年来，恒丰银行把服务中小微企业作为做好“六稳”“六保”工作的重要抓手，创新数字化金融产品，拓宽融资渠道，激发市场主体活力。截至2021年底，该行普惠型小微企业贷款较年初增长50.15%，高于各项贷款平均增速33.15个百分点，贷款发放利率较年初下降34BP。

### 精准施策 加大有效金融供给

江苏宜兴拥有全国最大的环保产业集聚区，恒丰银行无锡分行梳理当地生态环保和治理相关规划、建设项目，建立环保企业集群“白名单”，通过绿色审批流程，贷款审批效率提升50%。

国家高新技术企业中辰电缆，是生产电线电缆及其附件的重点骨干企业。该行运用“白名单”机制，实施优先审批、限时办结等政策，一周内为企业发放贷款3000万元，支持其开展节能降碳生产线改造。

“小公司”能有“大作为”，离不开金融活水精准滴灌。恒丰银行对中小企业贷款投放给予专项授信额度支持，坚持规划先

行、沙盘作业、精准施策、以点带面，各地分支机构围绕国家战略导向、区域产业政策，优先支持先进制造业、战略性新兴产业、绿色产业、科技创新、大消费、大健康等优势产业。

在全国排污权有偿使用和交易试点绍兴市，恒丰银行绍兴分行试点新建押品系统，将排污权作担保，实现了排污权单一抵押品贷款可操作，截至今年2月，累计投放金额已达12.14亿元。

为提升中小企业金融服务质效，恒丰银行完善营销组织架构，总行及一级分行设立专门机构，构建“客户经理-产品经理-风险经理-数字化运营经理”四位一体的营销服务体系，为客户提供敏捷服务。2022年，恒丰银行将对新增贷款客户给予20BP优惠，增加企业贷款盈利空间。

### 线上秒批 持续丰富数字化产品供给

“现在贷款太方便了，不用跑银行，线上申请才几个小时，就收到了530万元的贷款。”为迎接9月亚运会的到来，杭城亚运城市道路景观提升工程正在推进。为抓住发展机遇，杭州曼玖园艺有限公司需要较多资

金，投入到承接的绿化园林、市政配套等项目。但是，传统抵押业务环节复杂，难以快速满足其流动资金周转需要。恒丰银行线上融资产品“易抵贷”提供的线上化审批大额房抵业务，线上秒批、一站式服务，让曼玖园艺负责人朱先生连连称赞。

恒丰银行将科技金融作为支持中小微企业金融服务提质增效的“助推剂”。新一代企业级全功能系统——恒心系统上线后，核心处理能力比原有系统提升了6.38倍，线上支付业务交易每秒处理能力提升17.7倍。该行持续丰富数字化产品供给，优化“易抵贷”“园区贷”“商票质押”等产品，创新推出“好快”数字化产品。其中，“易抵贷”手机扫码即可申请，在线审批、额度充足、随借随还。仅今年前两个月，“易抵贷”余额较年初新增6.8亿元。

为增强市场主体的获得感，该行让更多便捷金融服务上“云端”。疫情期间，武汉军旭实业有限责任公司转型生产口罩、防护服等医疗器械，需要大笔资金投入。在恒丰银行武汉分行客户经理的远程指导下，公司负责人陈成线上申请，通过“好房快贷”产品，以优质房产抵押的方式，足不出户就办理了680万元抵押贷款。

### 携手园区 拓宽企业融资渠道

近年来，恒丰银行主动搭建政府部门、产业园区、核心企业等多渠道，积极对接科创板、创业板和北交所，建立数据互通机制，搭好金融服务平台，多方合力破解长期资金缺口、缓解还款压力、担保落实难等现实问题。

随着纺织产业转型发展，主营面料纺织加工、服装制造的山东千惠新材料科技有限公司加快技术升级，原租用厂房已不能满足清洁生产和新技术、新技术要求。恒丰银行青岛分行利用“好园快贷”产品及时提供的464万元，助其首付20%落户山东U谷潍坊保税国际企业港园区。

这是恒丰银行携手产业园区为中小微企业解决融资难题的一个缩影。恒丰银行与国内产业地产运营龙头企业联合集团合作，截至今年2月末，已在山东、江苏、重庆等多个省市落地“好园快贷”，累计为202户企业投放10.21亿元。

2022年，恒丰银行将通过加大信贷投放、丰富信贷产品、降低贷款利率、延期还本付息、减免企业税费等一系列举措，助力更多中小企业实现长期稳定发展。

### 农行山东省分行

## 为金融消费者撑起“保护伞”

□ 记者 王新蕾 通讯员 郝长亮 报道

本报济南讯 近日，家住潍坊市坊子区的刘先生突然收到了一条办理网络贷款的短信。点击链接后，他下载了一款名为“惠农e”的贷款软件，绑定银行卡并提交贷款申请后，却迟迟不见款项到账。

随后，刘先生接到了一个“神秘电话”。电话中，一名自称平台客服的男子告诉他，他的银行卡号填错了一位数，导致账户被冻结。该男子向刘先生发送了一张通知函，要求其向指定账户转账。“当时我也怀疑过电话客服的身份，他不不停地给我打电话、发消息，让我往绑定银行卡里刷流水，要不然就让我承担法律责任。”刘先生表示。

一听这样，刘先生立刻慌了神。他连忙到农行潍坊坊子支行营业部咨询。当时接受咨询的网点主任宋帅说：“我仔细查看了这笔贷款的申请过程，发现这笔贷款是借用了假的App，是典型的诈骗案件，于是我第一时间报案。”最终，在农行潍坊坊子支行工作人员和民警的劝说下，刘先生放弃了贷款的念头。刘先生表示：“感谢咱银行工作人员和民警，假如我把钱转过去的话，就真不回来了。”

近年来，农行山东省分行深入践行“客户至上”的服务理念，完善消保制度，优化服务流程，开展防诈骗宣传，持续提升消费者权益保护工作水平，努力营造和谐安全的金融消费环境。

近日，一则主题为“存单找不到了”的卡通漫画在烟台市民的朋友圈、抖音中获得关注。有网友评价，“漫画很形象，接地气，老百姓爱看，也能看懂，存单补办的流程、知识点一目了然。”

漫画的创作者是农行海阳支行员工李仁峰。在工作中，他发现有些老人经常丢存单，但是老人又不太懂专业用语，他便利用业余时间画了这几幅漫画，受到一致好评。

农行山东省分行始终把消费者权益保护作为常态化工作常抓不懈，在提供有温度金融服务的同时，聚焦广大金融消费者关心的重点领域和亟待解决的难点问题，扎实为广大客户办实事。

“这款软件是政府推出的，是为了防止老百姓上当受骗才让我们都下载的。请大家拿出手机，我们工作人员会帮忙下载，还能领取小礼品。”在桓台县唐一村惠农服务站，农行桓台县支行营业部客户经理金琪拿着扩音器向村民们宣传“国家反诈中心”App。

“3·15国际消费者权益保护日”来临之际，农行桓台县支行营业部工作人员利用周末到周边乡镇的惠农服务站，帮助村民办理养老保险金领取、小额取现及转账等业务。在办理业务的同时，他们还还为村民宣传普及反洗钱、防金融诈骗、准确识别假币等知识，并帮助村民下载“国家反诈中心”App，帮助他们守住“钱袋子”。

### 农行烟台开发区支行 减费让利 “贷”动美好未来

赵先生在烟台开发区小赵家村经营一家干鲜海产品经销部。由于买卖红火，今年赵先生扩大了生产规模，重新购置了生产车间用于海参加工。这地方有了，生产资金却出现了问题，再加上贷款利率高，无形中提高了海参加工的成本。正当赵先生愁眉不展之际，农行烟台开发区支行向其推荐了“惠农e贷”业务，仅用一天半时间，便快速发放贷款290万元，同时为赵先生提供了实实在在的利率优惠，执行利率在LPR基础上下降了10BP，解决赵先生燃眉之急的同时，有效降低了他的融资成本。（陈亚男 梁玉魁）

### 农行烟台莱山支行 助力外贸企业规避汇率风险

今年2月底，美元汇率一改往日的持续走低，开始震荡上行。汇率波动加剧了外贸企业的汇率风险。为帮助企业有效规避汇率风险，农行烟台莱山支行通过加大外汇衍生产品推广力度，积极引导外贸企业客户合理运用外汇衍生产品管控汇率风险。据悉，该行仅3月份就为烟台海翔对外贸易有限公司办理了“外汇掉期+卖出美元看涨期权”和“增值型日历年差结汇期权组合”2笔创新型国际业务品种，均为全省农行系统内首单。（胡金良 吕志祥）

### 农行烟台牟平支行 进村入户进行农户信息建档

农行烟台牟平支行积极践行金融服务乡村振兴使命，进村入户走访农户，逐户开展农户信息建档工作。经与村委协商决定，采用布设高音喇叭、横幅、公告栏、宣传画的形式进行全面宣传，让村民知晓农行的惠农政策，了解惠农产品和惠农贷款的相关政策，将金融知识送到农户手中。该行工作人员进村入户、逐一建档，通过实地察看农户生产经营状况，了解资金需求，真实、有效梳理农户信息，切实解决广大农户贷款难、贷款贵、担保难问题，助力农民春耕备播生产，不断提高金融服务“三农”水平。（崔宁 于航）

### 农行烟台福山支行 助力菜农渡过难关

烟台福山张格庄镇姜子口村村民张建华是乡里远近闻名的蔬菜种植大户。年前，为了扩大经营规模，他在大集上租了一个仓库，做蔬菜零售批发业务。面对突如其来的疫情，大集关闭，眼看着新鲜的蔬菜卖不出去，这可让老张犯了愁。正当老张不知所措时，前来为食堂采购的农行烟台福山支行工作人员见老张蔬菜新鲜价格还合理，于是将情况反馈给行领导。行领导随即号召员工进行团购，青年志愿者们还主动帮助老张分拣装箱。看着一箱箱新鲜蔬菜从田间到员工手中，老张和农行员工脸上都露出了开心的笑容。（王志玲 梁玉魁）

### 农行龙口市支行 为客户资金保驾护航

近日，正当农行龙口市支行花苑分理处下班结账时间，客户孟女士心急火燎地赶来网点，经查询银行卡流水，发现其卡上近4万元钱已全部被转到该卡定期账户，正在查询时，客户账户又被从定期转到活期账户1万元钱。若不仔细核实，孟女士会真的以为给返钱，而放心地把验证码等重要信息泄露给骗子。了解情况后，农行工作人员立即帮助客户办理了口头挂失，内勤行长担心客户还有被诈骗的风险，又为其做了银行卡全封冻结，帮助客户挽回了大额资金损失。孟女士被农行员工真诚耐心的服务所感动，几天后又登门致谢，感谢农行为客户资金保驾护航！（罗永贤 于航）