

# “金风”吹遍赣鄱沃野

□本报通讯员 陈露

6月的赣鄱大地,蓝天碧水美景如画,绿树红花生机盎然,希望的田野铺展着美丽乡村新画卷。邮储银行江西省分行主动扛起金融服务乡村振兴的责任担当,积极践行普惠金融使命,不断拓展乡村振兴金融服务的深度和广度,让金融服务下沉到田间地头、走进农民心头。

## 抢先抓早 田间沃土埋下“金种子”

小满时节,在江西省大余县赤江村,田间地头处处生机盎然,农民抢抓农时忙碌劳作。“两个月前,我还在为购买种子、化肥的资金发愁。邮储银行真是帮了我的大忙!不到半个小时,通过邮储银行APP申请的30万元贷款就到账了。有了这笔资金,今年的收成不成问题。”种植大户朱义望着近300亩长势喜人的水稻,脸上洋溢着幸福的笑容。

去年,邮储银行赣州市大余县支行的工作人员来到赤江村开展农村信用体系建设,朱义顺利被评为信用用户。今年开春,他

又承包了50亩农田,准备扩大种植规模。但购买水稻种子、农药化肥缺少资金让他犯了愁。大余县支行员工在开展宣传走访时了解到朱义遇到的困难,向他推荐了纯信用、随借随还、手续便捷的线上信用贷款产品。经过现场调查,大余县支行员工通过移动展业设备指导他完成线上评估、授信等操作。

面对农村金融市场发展新形势和农业现代化发展新要求,江西省分行积极探索科技赋能道路,应用数字技术改造传统农村小额信贷产品,以整村推进加快农村信用体系建设为切入点,加大对种子、化肥、农药等农资销售企业和粮食、水果、蔬菜等种植大户的信贷支持力度,真正做到“让数据多跑路,系统多跑腿,农民少跑腿”,架起服务“三农”连心桥。目前,江西省分行累计评定信用用户近30万户,建设信用村超1.6万个。

## 精准对接 为赣农“贷”去“致富经”

在江西省进贤县军山湖畔的三里乡黄鳝养殖基地,养殖户罗仁民正在准备饲料,今年,他打算

购进新一年的鳝苗。“疫情管控放开之后,餐饮业慢慢回暖,加上银行的资金支持,我们从事养殖事业的信心和决心就更足了。”罗仁民说。

乡村振兴,产业先行。为带动赣农创业致富,邮储银行江西省进贤县支行联合进贤县人社局就创中心打造“一县一品牌”“一镇一产业”“一村一特色”的“贷”动模式,持续引入金融“活水”浇灌产业。

三里乡位于军山湖和信江之间,是远近闻名的黄鳝之乡。全域水产资源丰富,天然饵料充足,非常适宜发展生态养殖。目前,三里乡网箱养鳝达46万余箱,网箱养殖面积达2万亩,网箱养鳝产量达1.56万吨,占进贤县黄鳝产量的八成,年产值近11亿元,黄鳝养殖已成为三里乡最重要的富民支柱产业。2022年,三里乡入围全国农业产业强镇创建名单。

如何有效促进农业增产、农民增收,助力三里乡黄鳝养殖产业体系由小变大、由大变强?进贤县支行充分发挥自身优势,联合当地人社局就创中心,结合地域农业资源特色,创新推出免担保创业贴息贷款,

提供“捆绑式”帮“贷”服务,变零散放贷为批量送贷,切实“贷”动一批农户,扶持一个特色产业。目前,该支行已一次性批量受理黄鳝养殖户个人创业贷款30笔,贷款申请金额近500万元。

## 春风行动 百姓致富有胜“蒜”

进入5月便是大蒜收获的季节,赣州市兴国县杰村乡含田村的农户们也迎来了一年最为忙碌的季节。“今年的大蒜收成好,这要感谢邮储银行10万元的贷款支持,还不需要任何抵押,真是帮了我的大忙!”含田村的大蒜种植户张明对邮储银行的金融服务感激不已。

春季是种植大蒜施肥、浇水的关键期,张明因去年扩大种植规模,导致手头资金格外紧张,却苦于没有抵押物不敢去银行贷款。在村里开展“春风行动”的邮储银行江西省赣州市分行“春耕金融服务队”得知张明的烦心事后,立即安排客户经理上门服务,为其详细讲解贷款办理流程,立即开展贷款调

查,并向其发放了10万元“农贷通”贷款资金,解了张明的燃眉之急。翻地、覆膜、播种、浇水、施肥……有了资金的支持,张明迅速投入春耕生产中。

为了助力打好农业生产“第一仗”,江西省分行主动对接企业和农户的融资需求,开辟绿色通道快速服务通道,优先满足粮食生产企业、新型农业经营主体、农民专业合作社以及重要农机农具、肥料、农药生产企业的资金需求。一支支“春耕金融服务队”奔走在赣鄱大地上,火热开展“春风行动”。他们深入田间地头、走进蔬菜大棚、穿梭在茶园果林,访农户、察农情、问需求、讲政策、解难题,为广大农户送去“金融春风”,提供贴心周到的金融服务。截至5月底,该分行涉农贷款本年净增超50亿元,余额超900亿元。其中,涉及农业、畜牧业等个人经营性涉农贷款净增近25亿元,余额超300亿元,有效保障了农副产品生产和农企农户资金供应。



# 金华邮银 服务地方特色农业

## 邮银协同案例展示

### 项目背景

为深入贯彻落实党中央、国务院和省委、省政府关于“浙江高质量发展建设共同富裕示范区”的意见要求,浙江省金华市邮政分公司和邮储银行金华市分行创新产品、优化服务,构建以资金助力、电商助销、物流助运的产业链支持体系,全力支持现代农业发展,融入乡村振兴发展格局。

### 项目模式

金华邮银打造集金融、寄递、电子商务于一体的服务生态网,着力解决农民“融资难、物流难、销售难”问题。通过推介特色产业贷款、整合农村电商资源、建立三级物流体系、畅通结算途径等手段,打造具有邮政特色的惠农服务模式。

### 主要做法

#### (一)坚持统筹谋划,完善协同机制

金华邮银建立常态化沟通机制,各邮银网点明确联系人,提升沟通协同效率。组建邮银协同委员会、邮银协调小组,协商决定基层发展中的重要事项。

各级邮银单位在得知客户需求后,及时进行业务对接,48小时内为客户提供服务。金华邮政员工配合金华市分行收集客户贷款所需基础资料,金华市分行员工负责上门拍照核实、上报审批,并做好贷后服务。为共同推进业务发展,金华邮银开展了“协同+走访”“协同+培训”“协同+营销”等系列

活动,共同抢占市场。金华邮银加强宣传走访,一方面,组织员工走进特色产业市场进行宣传;另一方面,通过车身广告、灯箱广告、墙体广告和媒体宣传等渠道,扩大邮银协同产品的影响力。

#### (二)发挥资源禀赋,协同破解农村“三难”

资金助力,破解“融资难”。金华市分行围绕辖内茶叶、中药材、精品果业等特色产品特点,开发了“药材快贷”“葡萄贷”“苗木贷”等特色产业贷款,并建立专属营销团队,主动对接客户。邮银双方共享客户资源,挖掘电商类客户的寄递和金融需求,将客户使用邮政服务的相关数据纳入授信体系,破解轻资产企业的担保难题。

寄递助运,破解“物流难”。2022年,金华市分公司积极推进三级物流体系建设,建立了县级物流配送中心、乡镇快递共配中心和村级物流服务点。通过合理分区、设备投入,让消费者在最短的时间内品尝到新鲜农产品。

电商助销,破解“销售难”。金华邮银推进商品运营、渠道运营、活动运营等重点工作,全面提升特色产业客户在“邮乐优选”等平台的销量。2022年,累计助销农产品8686万元。

#### (三)推进链式开发,协同建立服务生态

金华邮银通过发放涉农贷款、提供存款及金融结算服务等,满足农业企业和新型农业经营主体的金融服务需求,助力特色产业深加工产品的研发和销售。

#### (四)争取政策支持,融入地方大局

金华邮银主动对接当地政府部门,争取相关政策支持。通过联合浙江省农业担保公司、国控融资担保有限公司,共同推出“浙里担·药材快贷”“春雨贷”等产品。

### 项目成效

截至2022年末,金华邮银累计发放“药材快贷”“葡萄贷”“苗木贷”“春雨贷”“杨梅贷”等特色农业贷款超9.8亿元。金华邮政实现农产品寄递收入3284万元,农产品销售额达8686万元。

(专栏案例由邮储银行代理金融管理部提供)



## “贷”动蓝莓大发展

近年来,安徽省安庆市怀宁县因地制宜发展特色产业,实施蓝莓产业发展“五大工程”。目前,全县蓝莓种植面积达8.5万亩,是长三角地区最大的县级蓝莓种植区。邮储银行安徽省怀宁县支行积极响应政府号召,主动对接县财政局,结合蓝莓产业发展实际推出“蓝莓贷”产品,为蓝莓种植、加工、

销售等企业提供金融服务。“蓝莓贷”由安徽省农担公司提供担保,额度有效期为3年,单户最高申请额度为300万元,具有贷款额度高、使用灵活、无须抵押等特点。截至5月底,怀宁县支行累计发放“蓝莓贷”57笔,发放金额为6980万元。

□潘银萍 摄影报道

# 紧盯特产揽金

## ——福建莆田市分公司揽收枇杷款小记

□赖丽清

今年,福建省莆田市邮政分公司立足地方经济发展,充分整合资源,将揽收枇杷销售款作为发展余额的新增长点。截至5月底,该分公司累计揽收枇杷款4540万元。

莆田山地居多,常年雨水充足,枇杷是当地的四大名果之一。莆田市分公司成立以分公司金融部为总指挥,各县(区)邮政分公司金融部、邮储网点共同参与的项目攻关小组,在华亭、新度、西天尾、常太、白沙等枇杷主产地的邮

政网点开展营销PK,加大枇杷款揽收力度。

为深入挖掘客户需求,莆田市分公司发挥板块协同作用,组织金融、寄递、邮务专业人员兵分三路开展“走千家访万户”活动。由132名员工组成的服务突击队,深入枇杷种植园积极宣传邮政金融、寄递、保险、仓储、销售的一揽子服务,着力解决果农“融资难、物流难、销售难”问题。此次活动共走访农户105户,拜访目标大客户10户,与20多户农户签订了合作协议。同时,莆田市分公司实施“一村一

策”“一户一策”举措,落实落细“访客、识客、知客、获客、黏客”工作法,实施“扫村、扫户、扫社区、扫单元、扫楼”活动,共收集客户信息2145条。“人工、仓储、包装都急等钱用,如果果子采摘不及时,就会直接影响收入。”宝胜村的果农黄先生正为资金短缺而烦恼。5月,荔城区邮政分公司在下垵村、宝胜村推行整村授信工作,对符合条件的果农进行重点走访,并为其制定文案设计、宣传推广、电商营销、活动项目等方案。了解到黄先生的情况后,该分公司员

工主动上门进行贷前调查,结合客户需求,为其办理了线上贷款手续,解决了黄先生的资金难题。

莆田市分公司紧抓“早钟枇杷”早熟商机,做好枇杷款的揽收工作。该分公司员工深入果园和果农家中,重点宣传一卡通、商户收单、手机银行等业务。城厢区邮政分公司重视团队组建,从职能部门抽调28名业务骨干,深入12个村进行客户走访,通过“走访当日复盘—再次走访”,有效收集和完善的客户信息,分类归档,赋能营

销。“微信收款350元”“二维码收款265元”……伴着“微邮付”收单音响亮的播报声,枇杷收购户张先生在收银台前忙得不亦乐乎。常太邮政营业所以手机银行、商户收单等业务为抓手,对枇杷收购商开展重点营销。工作人员现场指导客户使用“微邮付”,让客户体验到邮政金融的便捷服务,有效锁定收购商的枇杷交易资金。同时,该营业所紧盯枇杷种植户,在东青村、东太村设置业务宣传点,成功开卡17张,揽金343万元。

## 洞见

□李盼 李鑫

随着我国人口老龄化不断加速和社会经济的快速发展,老年群体参与金融交易活动、金融消费的比重不断提升。如何更好地服务老年客群,既是各家银行的工作重点,也是工作难点。邮储银行河北省分行始终将老年客群的金融需求作为优化流程、改进服务的信息来源,维护老年客群的合法权益,努力提升服务体验。笔者围绕老年客群的消费特征、金融服务难点,浅议如何做好老年客群的金融服务。

### 老年客群特征

老年客群在接受金融服务时有3个明显特征。

一是追求稳定的投资收益,注重资产的保值增值。通常情况下,老年客户每月都有稳定的资金结余,在选择和接受金融服务时习惯凭借固有经验选择金融产品,其投资目的多为养老、防病、遗产分配等。稳健、增值、便于存取的金融产品是老年客群的首选。

二是思维模式保守。老年客群对新兴金融服务、自助服务设备的接受能力较低,偏好安全、简单的结算工具,对柜面人工服务依赖性较强,更愿意保留纸质凭证。同时,老年客群获取信息的途径相对单一,容易成为金融诈骗的对象。

三是需要更多关爱。由于身体原因,很多老年客户不能独自填写业务单据,不愿意多次往返网点,希望在金融服务中得到更多的关注、照顾、优待。

### 老年客群服务技巧

主动服务,做好前端识别预防。邮储银行网点除配备老花镜、医疗箱、轮椅等便民用品外,还应增强员工为老年客群服务的意识。培训员工主动识别老年客群的服务需求,在客户遇到疑难问题时,学会换位思考,做好情绪安抚和沟通解释工作。在此基础上,积极协调相关部门尽快满足客户诉求,提升客户的服务满意度。近年来,金融诈骗花样频出,老年客群成为金融诈骗的“重灾区”。各网点应积极向老年客群普及金融理财、防范金融诈骗知识,以寓教于乐的宣传方式,增强老年客群的金融知识素养和防骗意识。

事中监测,不断完善服务流程。在老年客户办理账户开立、资金转账时,工作人员应主动提示其注意用卡安全、信息安全。对于开通手机银行的老年客户,工作人员要多做一步服务,提醒其妥善保管电子令牌和服务验证码,便于其后期使用。在依法合规、风险可控的前提下,网点要不断完善异地服务、上门服务等柜台延伸服务机制,为老年客群特事特办、急事急办提供便捷高效的金融服务。

事后跟踪,加强溯源整改分析。邮储银行应定期梳理老年客群的投诉原因,重点关注高频问题。同时,建立逐笔分析机制,逐笔核实、重点回访,及时跟进、妥善处理,真正做到“事实清楚、证据确凿、处理恰当”,不查清问题不办结,不处理妥当不结案。企业要结合投诉案例,在操作流程、经营行为、服务质量等方面予以改进,及时堵漏纠偏,杜绝同类事件重复发生。

此外,企业应积极拓宽老年客群纠纷解决途径,推广运用金融纠纷多元化解机制,根据当地实际情况与属地纠纷调解组织建立合作关系,积极参与调解。对于符合小额补偿条件的投诉,在科学评估补偿的必要性和补偿金额的合理性后,开启补偿流程,快速完成审核审批,及时有效化解矛盾,提升老年客群投诉的处理质效。

# 如何提升老年客群服务质效