

一线视点

农行南阳分行上半年涉农贷款净增38.3亿元

农行南阳分行紧贴“农业强市”战略布局,瞄准乡村振兴重点领域,持续加大信贷投放力度。今年上半年,该分行涉农贷款达315.8亿元,较年初净增38.3亿元,总量、增量均排名河南省农行系统前两位。

在支持特色产业发展方面,农行南阳分行聚焦全市“花、药、果、菌、茶”五大特色及肉牛等优势产业,不断完善乡村振兴特色产业金融服务“图谱”。比如,该分行为有效解决畜牧养殖产业客户无抵押、融资难的问题,创新推广“智慧畜牧贷”,上半年“智慧畜牧贷”规模保持全省农行系统第一;针对农业产业化龙头企业,开展分层分级名单制走访对接,为目标客户“一户一策”量身定制服务方案,探索实施全链条、全周期一体化的金融服务新模式,大力提升信贷服务覆盖面。

在打造粮食金融服务特色银行方面,农行南阳分行一方面围绕粮食全产业链,以粮食经纪人、国有粮食收储企业和国有粮库、上游粮食购销企业为重点服务对象,与河南粮食产业融资担保有限公司深化合作,全力解决粮食收储客户融资需求;另一方面,围绕粮食产能提升重点县,打好“信用+担保+订单+保险”服务组合拳,着力支持种粮大户、家庭农场规模化经营,并联合河南省农业信贷担保有限责任公司协同授信,做优信贷投放,充分满足各类农业经营主体季节性生产资金需求。上半年,该分行粮食重点领域贷款达52.4亿元,较年初净增25亿元。

与此同时,农行南阳分行择优选定13家支行,创新实施差异化提额授权,将农户贷款额度由50万元提升至100万元;选择粮食经纪人、农资经销商等优质商贸类客群进行首批试点,有序开放最高200万元农户贷款权限。

此外,农行南阳分行持续推进“一县一(N)品”信贷服务策略,累计制定“一县一(N)品”、专业市场金融服务方案110个,在16家一级支行实现全覆盖,全力支持南阳全域“三农”特色优势产业高效发展。今年上半年,该分行累计投放一县一(N)品农户贷款45.54亿元。

(通讯员 刘延军)

农行襄阳分行80亿元金融活水润泽实体经济

上半年,农行襄阳分行新增贷款80亿元,主要投向实体经济、乡村振兴领域;普惠贷款新增14.15亿元,同比增长15.09%;贷款余额达720亿元,为湖北省襄阳市实体经济注入源源不断的金融活水。

作为“农”字当头的国有银行,农行襄阳分行始终把服务“三农”作为信贷支持的核心,推出“创业担保贷”“惠农e贷”两类纯信用产品。其中,“创业担保贷”由财政贴息,最高可贷30万元,大大降低了个体创业者的资金压力;“惠农e贷”可全程在线上办理,纯信用无抵押,普通农户最高能贷30万元至50万元,种植养殖大户最高能贷200万元。

今年夏粮收购期间,受阴雨天气影响,当地粮油企业收购资金紧张。农行襄阳分行主动靠前服务,为襄阳市煜御食品商贸有限公司投放800万元纯信用贷款,及时补齐企业收购资金缺口,保障其顺利收购夏粮。

针对中小微企业资金回笼慢、缺少抵押物等难题,农行襄阳分行大力推广供应链金融服务,依托本地龙头企业的良好信誉,为上下游配套小微企业发放贷款,有效缩短回款周期,帮助小微企业盘活资金。上半年,该分行投放供应链贷款近2亿元。

农行襄阳分行还全力支持襄阳科创产业发展,重点服务航空、航天等配套小微企业和科技型企业发展。据悉,该分行专属“科技贷”八成以上为纯信用贷款,有效解决了科技企业融资难的问题,助力高新技术企业稳步发展。

农行襄阳分行相关负责人表示,该分行下半年将继续加大信贷投放,优化金融服务,精准助力企业发展、带动农户增收,以更接地气、更有温度的普惠金融服务,护航襄阳经济高质量发展。

(通讯员 邹星晨)

农行甘肃省分行惠农分期解农忧

■ 本报记者 余连斌 通讯员 吴鹏

夏日的河西走廊,祁连雪水滋养着连片的玉米田,古浪县标准化养殖场羊群茁壮成长。在甘肃陇原大地的田间地头、养殖圈舍,一场以金融赋能农业现代化的生动实践正火热展开。

农行甘肃省分行紧扣乡村振兴战略,以农资分期、农机分期金融产品为抓手,精准破解农牧经营主体“融资急、担保难、流程繁”的痛点,让他们轻装上阵、增收致富。

甘肃省武威市古浪县是河西走廊肉羊养殖的核心县域。走进养殖大户何晓庆的标准化养殖场,8000只育肥羊膘肥体壮,即将迎来出栏季。然而就在几个月前,这位产销体系成熟的经营户却因大批量引进羊苗,导致采购饲料出现资金缺口。“集中采购种苗和饲料一次性投入大,资金周转压力非常大。”何晓庆说。

农行古浪县支行闻讯而动,组织专项服务团队深入养殖一线与农资经销门店,精准对接采购需求,匹配准人合作商户,开通绿色审批通道,同时协调多部门联动、优先审核、压缩时限,快速完成授信投放,为何晓庆补足了流动资金缺口,保障了羊群常态化饲喂与按期出栏。截至目前,该支行已累计对接养殖商户10户,成功投放115万元。

传统涉农融资普遍流程繁琐、审批周期长,往往迫使农户多趟往返办理,尤其在农忙关键期,每耽误一天都可能直接影响全年收成。为此,农行武威分行推行“网点+农资商户”驻点服务模式,将金融服务窗口前移至乡镇农资门店、养殖集中片区。

上门收集资料、现场资质核验、线上一键申报、加急审批放款……农行武威分行的一站式服务大幅精简申报材料、简化办理环节。农牧户在合作门店采购农资时,即可同步在现场申请分期业务,由农行武威分行专

属客户经理全程跟进,真正实现“农户少跑腿、服务多跑路”。

同样的便民服务也在张掖农机领域落地生根。农行张掖分行在各农机交易市场,设立常态化金融服务站点,开辟农忙专项绿色通道,推动材料提交、资质审核、分期放款最快当日办结。

当地种养大户曹治荣便是受益者之一。他开垦耕地种植大田玉米,养了上百头肉牛,却因老旧农机故障频发、粮食损耗偏高等问题亟需更新全套设备,这导致出现资金缺口。农行张掖分行了解情况后,落地专项农机惠农分期政策,为其提供免抵押免担保、最高25万元授信额度,并叠加财政惠农贴息政策红利,精准满足其农机更新的融资需求。借助这笔资金,曹治荣完成了设备迭代,走出“种粮稳收益、青贮兴养殖”的双向增收路径。

长期以来,农资行业普遍采用农户赊销采购的经营模式,导致农资经销商回款

一池清水育新机 数字养殖助共富——余杭农商银行以金融活水滴灌“共富渔桶”

■ 本报记者 王爱静 通讯员 朱梦越

乡村振兴,产业为基,金融为脉。水产养殖是浙江省杭州市余杭区仁和街道标志性水乡富民产业,既能盘活本土水土生态资源,又能拓宽群众增收渠道、激活乡村集体经济。

2025年杭州市“共富渔桶”民生实事项目实施以来,仁和街道依托得天独厚的水乡生态禀赋,持续推动传统水产养殖转型升级,朝着生态化、数字化、智能化方向迭代提质,建成一批标准化“共富渔桶”示范基地。

杭州仁益农业开发有限公司是仁和街道九龙村深耕水产生态养殖“共富渔桶”的标杆企业。为破解传统渔业产能低、管控难、收益

不稳等痛点,企业持续加码科技硬件投入,建成占地121亩的标准化智慧养殖基地,配套建设31个陆基圆池、4条专业化养殖流水槽,搭载轨道式智能投饵机器人、液氧增氧、水质云监测等全套数字化设备,实现手机终端远程管控百亩鱼塘,实时监测水温、溶氧量、水质酸碱度等核心数据,精准完成投喂、增氧、调水等操作,彻底告别“靠天吃饭”的传统模式,实现渔业精细化、智能化管理。

规模化数字养殖前期设备采购、基地改造、苗种储备、运维管护均需大额持续投入,资金回笼周期长、经营风险叠加,成为企业扩大“共富渔桶”示范规模、辐射带动农户增收的核心瓶颈。浙江农商联合银行辖内余杭农商银行主动下沉服务、靠前对接,深入养殖一

线实地摸排企业经营现状、长远发展规划与融资堵点难点,精准为其匹配阶段性资金需求,量身定制专属金融服务方案。同时,该行简化涉农经营主体贷款审批流程,依托企业资质规模、经营资质、保险保障增信,降低融资门槛与综合融资成本,以灵活贷、随用随贷的信用机制,缓解规模化养殖资金压力。

在余杭区农业农村局统筹指导下,余杭农商银行联动中国人民财产保险股份有限公司杭州市余杭支公司,构建“银行信贷赋能+保险兜底+农技支撑”一体化支农模式。

今年6月份,专属保险方案正式落地,总保额400余万元,全面覆盖气象灾害、水产疫病、设备故障造成的减产损失,其中余杭农商银行专项授信230万元,补齐数字化养殖、基

地扩建资金短板。“保险+金融”双重保障,让企业发展吃下“定心丸”。

“有保险兜底风险,有余杭农商银行信贷资金做后盾,我们才能放开手脚钻研新技术、扩大共富渔桶示范规模。”杭州仁益农业开发有限公司负责人杭勇表示。

如今,企业与浙江省农科院、浙江省淡水水产研究所持续深化技术合作,推动基地青鱼成活率达96%,年产商品鱼350余吨、甲鱼20吨,年产值超650万元。

一池清水兴产业,一塘渔产富乡村。下一步,余杭农商银行将继续精准对接农业经营主体发展需求,以专属金融活水精准滴灌,充盈乡村“共富渔桶”,带动更多农户稳定增收,为水乡渔业高质量发展注入强劲金融动能。

让每位客户来电都有回应——兴业银行用情用力解决群众急难愁盼

■ 本报记者 陈衍水

近日,一封表扬信和一面锦旗跨越千里,从黑龙江省齐齐哈尔市寄到了位于福建省福州市的兴业银行。客户许先生因处理信用卡消费纠纷,需要核对跨越十余年的信用卡账目。面对分散复杂的历史记录,他抱着试一试的心态拨通了兴业银行95561客服热线。

让他没想到的是,兴业银行客服专员金芒不仅逐项已录下所有问题,更在此后一个月内多次主动回访,联系总分行相关部门核查资料,最终帮助他解决了困扰其许久的难题。

这封表扬信,只是兴业银行客户服务中心为民服务故事中的一个缩影。近5年来,该客户服务中心已累计接听来电超1.18亿通,客户通过一通电话解决问题的占比达94%以上。

服务更便捷

为将影响群众体验的“小烦恼”当做“大事情”来解决,兴业银行客户服务中心以数智为器,将95561热线、手机银行在线客服、视频客服、企业微信等渠道逐步打通,统一服务流程,打造全域统一客户服务档案。客户再次来电,哪怕换了咨询渠道,历史咨询、投诉、办理记录一键可调,事情来龙去脉一目了然,再也不用“从头再说一遍”。

“客户少一次重复说明,服务就能向前多走一步。”兴业银行客户服务中心相关负责人表示。

随着全面加快数智化转型,兴业银行的客户无需再跑网点,通过手机屏幕上的视频银行即可完成借记卡远程换卡激活、对公网银操作指导、法人意愿线上核验等事项——视频银行把柜台“搬”进家门,让客户足不出户就能办业务,实现了“数据多跑路、群众少跑腿”。

智能客服与人工客服的“黄金搭档”,让兴业银行的服务效率提档加速。文本机器人承载17000余个业务场景,语音机器人覆盖700余个知识场景,简单常见的问题秒级响

应、精准解答;复杂棘手的诉求,第一时间转接人工专员。值得一提的是,这些智能机器人只做咨询分流,不做任何产品推介,始终将科技的温度对准“便民”二字。

“智能机器人负责常见问题解决和服务分流,复杂业务和个性化诉求则转由人工客服处理。”兴业银行客户服务中心相关负责人谈及每天面对大量咨询,如何更有针对性地解决群众难题时介绍,对于线上无法当场解决的问题,科技系统自动“派单”到对应业务部门或线下网点,由兴业银行客户服务中心工作人员持续跟进处理进展,并在办结后主动回访,形成一条完整的“受理—流转—办结—回访”服务闭环。

权益有保障

“我的卡丢了,怎么办?”“这笔交易不是我刷的!”“这笔账怎么算都不对……”每一通焦急来电的背后,都连着群众的“钱袋子”和安全感。客服热线不仅是服务窗口,更是守护消费者权益的“第一道防线”。

为了把好这道关,兴业银行客户服中



韩涛/制图

着落,事事有回音。

“客户反复咨询的问题,就是改进服务的重要线索。”兴业银行客户服务中心相关负责人表示,客服工作人员是客户服务的“最初一公里”,最清楚哪些规则不易理解、哪些操作容易“卡壳”、哪些流程还有优化空间。

为此,兴业银行客户服务中心上线了“客户之声”意见闭环系统,按月汇总高频诉求与痛点,反向推送至业务条线,一点点推着产品和服务越变越好。

适老服务有温度

随着金融服务加快线上化,老年人面临着一道道“数字门槛”。如何帮他们跨过这道坎、守好“养老钱”,成了兴业银行的工作重点。兴业银行客户服务中心总结经验,走进社区,围绕涉老诈骗风险开展公益宣讲,覆盖百余名老年居民,并常态化组织社区“板凳课堂”、校园反诈科普等活动。

“我听不太清,能不能再说慢一点?”“手机上的字太小,我找不到在哪里操作。”“我不会用线上功能,能不能帮我人工办理?”……面对这些问题,兴业银行客户服务中心通过95561客服热线为老年客户开通人工绿色通道,要求客服人员认真落实“语速慢一点,问询多一点、音量大一点”的服务标准,提供差异化、有温度的服务。

这份温暖与担当正向更广阔的民生领域延伸。2024年9月起,兴业银行组建13人专属团队,参与人力资源社会保障部12333远端座席专项政务服务保障,围绕延迟法定退休年龄、个人养老金等政策提供话务接听、政策答疑、工单处置等服务。项目运行期间,兴业银行客户服务中心已累计接听群众来电超90000通,服务接通率超98%,闭环处置各类工单4000件。

从“被动接听”到“主动跟进”,从“单点服务”到“全链协同”,电话线连接的不仅是问题与答案,更是兴业银行与客户之间的信任与温度。