



▲临淄汇金村镇银行开业五周年全体员工合照

◀临淄汇金村镇银行营业部乡村振兴公益大讲堂

临淄汇金村镇银行： 推进营商环境优化 打造高效金融服务

近年来,党中央、国务院持续推动“放管服”改革,营商环境建设既是全省“放管服”改革的重要环节和基础,也是银行业提升服务水平、实现高质量发展的重要契机和要求。银行机构作为公共服务部门、金融资源配置的供给主体,更应抓住营商环境建设的时机,以改革的思路和精神,重整、优化信贷流程,积极打造优质高效的金融服务。

临淄汇金村镇银行作为地方法人金融机构,在发起行昌邑农商行的指导下,团结一心、多措并举,积极践行营商环境优化工作,为小微企业发展助力加油。

提高思想认识 营造全员参与工作氛围

临淄汇金村镇银行有效落实“一把手”负责制,坚持“一把手”组织研究、组织制定方案、组织安排部署、组织强化落实、组织改进的工作要求,全流程参与营商环境优化工作。借此提高全体员工思想认识,自上而下、不折不扣地落实各级部门关于优化营商环境的决策部署和工作要求。

坚持“全员参与、条线总结”的工作原则,组织全体员工集中学习海口企业家在深圳和海口的相关新闻报道、优化营商环境十问以及省市关于持续深入优化营商环境的实施意见、淄博市对标深圳优化营商环境重点改革任务清单等文件。组织学习后进行分支行条线、部室条线、信贷业务条线、前台柜员条线专题大讨论,查摆各条线存在的问题并提出整改优化方案,借此营造全员参与的工作氛围。

多措并举 积极推进营商环境优化

推出“阳光工作”监督举报奖励制度。打造优良的营商环境,营造风清气正的工作氛围,进一步解放思想、转变作风,更好地为客户做好金融服务,并研究推出《临淄汇金村镇银行“阳光工作”监督举报奖励办法》。

该办法面向社会各界,由社



鼎辉食品授信考察



依航物流授信考察



共享单车骑行宣传

会各界对该行员工行为进行监督,对以下行为可予以举报:业务办理过程中存在吃、拿、卡、要、报的行为;违规与中介机构合作并收取介绍费、服务费等变相增加客户负担的行为;充当资金掮客,违规收取提成等侵害客户利益的行为;侵占、挪用、诈骗、盗用等违

规使用客户资金给客户造成损失的行为;单位基建工程、网点装修、干部竞聘、人员招聘、日常用品采购等工作过程中,工作人员存在收礼金、拿好处、吃回扣等侵害单位利益的行为。举报内容核实后,根据举报涉及金额给予举报人10倍以上不低于1万元的现

金奖励。

为监督工作落实,临淄汇金村镇银行成立了由董事长任组长,其他班子成员任副组长,各部室负责人为成员的“举报专项工作领导小组”。同时制定《临淄汇金村镇银行“阳光工作”监督举报奖励办法实施细则》,明确各部门职责及监督举报流程,保障监督举报工作“有法可依”。

推进“金融服务+不动产登记”一站式抵押登记服务。过去由于办理业务的客户人数众多,存在客户在不动产登记综合受理窗口排队完成受理后,还需到专用收费窗口排队交费,等待时间过长,经常出现服务窗口人员拥挤的情况。为进一步便捷信贷获得,临淄汇金村镇银行与临淄不动产登记中心携手合作,推进“金融服务+不动产登记”,使政务服务窗口前移。不动产抵押登记便民服务点的开通,大大提高了工作效率,节省了客户的时间,彻底解决了客户来回跑的问题,真正实现了客户办理贷款抵押“只跑一次”的服务模式。

自服务点开通以来,已累计为1500余户客户办理抵押登记2000余件。

建立电话回访中心,提升服务水平。为切实提升服务水平,特别是信贷部门的工作及服务效率,临淄汇金村镇银行专门设置电话回访中心,安排专职人员对所有贷款客户放款3日内完成电话回访,主要就办贷效率、服务态度及是否在业务办理过程中有违规问题进行回访。通过这种外部监督的模式,提升了信贷服务水平。

改革创新 积极打造高效金融服务

推出“汇金快贷”系统,提升办贷效率。2020年《政府工作报告》中提出,大型商业银行普惠型小微企业贷款增速要高于40%,并首次提出“鼓励银行大幅增加小微企业信用贷、首贷、无还本续贷”。不管是无抵押的信用贷,还是面对普惠小微企业贷款“小额、分散、高频”特点,对银行的数据

收集、整理、分析都提出了更高的要求,开发建设大数据线上业务成为大势所趋。在政策引导下,国有银行等大型银行陆续研发推出各种大数据、物联网、人工智能和云计算等数字普惠金融业务,与线下网点优势形成联动。

而村镇银行普遍成立时间短、体量小、科技力量薄弱,暂无能力创新研发数字产品。在这样的背景下,临淄汇金村镇银行积极寻求外部“科技支撑”,与云集汇通科技公司合作推出“汇金快贷”系统。该系统通过构建“立体化营销获客、自动化审查审批、线上放款还款”的移动办贷新模式,帮助银行做好互联网金融环境下营销获客和大数据风控工作,切实提升办贷效率,助力银行零售业务转型升级。

该产品具有多渠道、智能快捷、风控严密、全流程管理等主要优势,支持微信服务号、客服电话、厅堂等多渠道营销获客;快贷系统、微信端、线下等多渠道还款,满足不同客户需求。通过无纸化办贷,办贷效率提升约80%,为客户提供互联网级金融服务体验。多层次风险准入筛查体系、个性化客户模型评分、自动贷款检查,确保风控先行。从营销触客到贷后管理,贯穿整个办贷流程,满足所有类型零售客户信贷管理需求。

自2020年10月中旬上线该系统以来,截至2021年末已累计发放273户3357.14万元的贷款,且均为纯新增客户。从市场反馈来看,客户对该行“汇金快贷”系统认可程度较高,后期发展潜力巨大。

以客户为中心,提出“7×24”服务理念,加速审批效率。为切实抓好客户服务工作,提升客户服务体验,真正做到让客户高兴而来、满意而归,该行全体客户经理7×24小时不间断服务,不管是周末休息时间还是晚上下班时间,只要客户有需求,客户经理必须第一时间通过现场咨询、电话沟通、微信对接等多种途径为客户提供服务。同时为保证白天工作时间利用最大化,贷审会时间安排在每天下班后进行。王海朋