

机器人带您办现金业务、自助开卡仅需 3 分钟、转账汇款在电子银行机器上刷刷点点即可完成……

“智能银行”带来金融服务新体验

■文/图 本报记者 张建新



衡州农商银行营业部设置的大堂机器人“雁雁”能实现简单人机对话

机器人带您办现金业务、自助开卡仅需 3 分钟、转账汇款在电子银行机器上刷刷点点即可完成……而今，越来越多金融消费者能轻松享受着智能银行带来的便利。银行网点升级，智能机具增多，已颠覆了传统银行的经营服务模式，带给客户更加优质的金融服务。本期“金融回眸”带您走进三家智能银行网点，看它们如何转型提供更好的服务。

大堂机器人带您办业务

地点:衡州农商银行营业部

机器人在大堂巡逻，自动感应到有客人经过时，会驻足询问其需要办什么业务，在简单的人机对话后，会带领客人到相应区域办理。衡州农商银行营业部的大堂机器人“雁雁”在当地俨然像“明星”一样受追捧。记者在该行营业部见到，“雁雁”身形颇长，眼睛眨巴眨巴的，配上齐刘海，一副萌萌哒的表情。“雁雁，我想开张新卡。”听客户如此提问，“雁雁”回答“请准备好身份证”，随后熟练向客户指引、介绍银行的各类业务，憨态可掬。

该行集团客户营销中心客户经理



人民银行衡阳市中心支行推进油茶产业与精准扶贫融合发展,经过近 7 年的努力,全市油茶林权抵押贷款总额达 8.13 亿元,油茶产业实现产值 37 亿元,使全市 32000 多名贫困农民受益

金融助推油茶产业 贫困户走上致富路

■通讯员 蒋俊锋

衡阳油茶资源丰富,享有“湘南海油”和“全国油茶之乡”之美誉,油茶产业具有得天独厚的优势。2009 年以来,人民银行衡阳市中心支行不断加大农村金融服务创新力度,大力推进油茶产业与精准扶贫融合发展,经过近 7 年的努力,全市金融机构发放油茶林权抵押贷款 8.13 亿元,油茶产业实现产值达 37 亿元,比 2009 年增加 30 亿元,使全市 32000 多名贫困农民走向致富奔小康大道,占全市贫困人口比例的 9.14%。

实施金融精准扶贫,要解决好三个方面的问题,首先要找准什么产业适合带动贫困户脱贫致富,其次要找准金融机构以什么方式推进扶贫产业发展,最后要找准贫困户需要什么样的金融服务。人民银行衡阳市中心支行在当地政府的支持下,在耒阳市率先开展油茶林权抵押贷款试点,探索一条“产业引领、新型主体带动、林权抵押贷款助推”的金融支持油茶产业发展扶贫致富之路。

对接:找准一项金融助力贫困户脱贫的产业

金融支持什么特色产业优势产业能带动贫困户脱贫致富?只有结合当地的经济现状,结合当地的特色产业项目,结合当地农户的生产方式,将当地的自然资源转化为资本,转化为经济优势,才能实现金融支持途径与扶贫产业发展的有机结合。

衡阳市油茶林面积达 350 万亩,占全省油茶林面积的 17%左右,茶油

年产量 3.6 万吨,面积和产量居全国首位。油茶林是一个绿色聚宝盆,是衡阳的“摇钱树”,有着“东方橄榄油”美称。由于油茶生产投入大、周期长、见效慢、风险大,栽种五年后结果,七年后开始受益,八年后才进入盛产期,难以受到短期资金的青睐,银行资金更不敢轻易投入,当地群众是守着金山银山过穷日子。这么一个好的产业,也是最具有当地特色的区域产业,养在深闺无人识,许多油茶山荒芜了,杂草丛生,一直处于野生、低产、低效的状态。

2009 年,人民银行长沙中心支行、衡阳市中心支行在耒阳市率先探索开展油茶林权抵押贷款试点,这种信贷创新既扩大了抵押物品种,提高了贫困户贷款抵押率,又盘活了贫困户静态资产,让贫困户的“产权”变成“活钱”,彻底解决了贫困户贷款无抵押的难题,把精准扶贫与信贷创新相结合,把精准扶贫与油茶产业发展相结合,探索了一条产业扶贫的新模式,如今油茶产业成为当地扶贫致富的金色大道。

破题:打通一条金融帮扶与贫困户脱贫的利益连接路径

在城乡二元体制下,农村资产长期沉睡,从资产到资金一直难以逾越,阻碍金融机构服务“三农”的最大障碍就在于农村产权不清晰、不确认,如何让农村产权成为适应银行贷款所需要的抵押物,架起了资产与资金对接的桥梁,让金融资本嫁接优势产业?

大厅内有直饮水,也有各式饮料自助购买,还有时尚的体感互动游戏供客人体验。信贷窗口都是敞开的,百分百实现了“阳光信贷”。

O2O 线下线一体化营销有了“体验版”

地点:工商银行衡阳雁西支行

线上下单,线下取货。这种 O2O 体验店在我市工行系统内有了全新尝试。历经两年的筹备,工行雁西支行完成了搬迁与升级。作为全省首家装配式多功能全智能化网点,它的亮相惊艳雁城。

记者在该行看到,其内设智能服务区、贵金属服务区、客户等候区、O2O 体验区、24 小时自助服务区、贵宾客户服务区等。智能服务区设置在网点的主入口区域,位于人工业务处理区之前,紧邻 24 小时附行式自助银行,并配备显著区域标识,培养客户先自助操作习惯,尽可能减少客户上柜办理业务。引导台分流出通往传统业务区和自助业务区等多条动线,为客户提供了快捷、安全、方便的业务办理体验。

在该网点,室内色彩选配以白色和红色为主基调,辅之以区域多色彩搭配,给人温馨、舒适感。为了突出地方文化特色,该网点还制作了一面镂空雕刻的“雁城”特色文化墙,简约前卫,新颖直观,艺术品味十足。

同时,该网点按照智能化改造要求,配置了智能柜员机、产品领取机、网银体验机、智能打印机,形成以智能自助服务为主的网点业务处理服务模式。为了搭建良好的营销场景,该网点配置了智能迎宾终端,智能互动茶几、互动展示大屏、贵金属互动橱窗、多媒体显示终端、智能媒体播放屏、融 e 联照片打印机等营销传播设备 16 台(套),利用这些设备可全方位、多视角进行银行业务宣传、产品展示、产品信息发布等视频播放,并可进行人机互动、贵金属实时行情走势查看、“融 e 购”现场下单等功能操作,实现 O2O 线下线一体化营销服务。

在 O2O 体验区域,工行线上商城“融 e 购”在智能设备上有推广,客

户可查询商城的特色产品,在线上下单,或者直接扫描商品二维码购买,实现线上商城线下推广。目前,该网点的体验产品主要是衡阳本土生产的天天见梳篦和角山米,居民可进店体验。

自助办理结售汇只需 5 分钟

地点:中国银行衡阳长湖支行

以前,办理结售汇业务“排队难”是顽疾,随着智能化升级改造,这一难题不再难。为提升客户体验,减少客户排队时间,中国银行衡阳分行从 2015 年底起对网点实施改造升级,目前已完成辖内十个支行的智能网点打造,每个网点投入近 200 万元。

记者在中国银行衡阳长湖支行看到,得益于自助发卡机、智能自助终端等新型智能设备的投入,客户利用这些设备自助办理申领借记卡、转账、汇款、结售汇等业务,平均办理时间不超过 5 分钟,大大缩短了高峰时段客户的等候时间。该行还安装了“装机宝”,方便客户使用任何型号的手机安装、使用手机银行 APP。

“随着大众需求的变化,网点功能区也随之调整,结合智能银行重新调整自助区自助机具的配置,这样客户进入大厅须通过智能银行服务区,成功地把客户分流到智能机具上办理业务,把柜面留给有其他业务需求的客户,从物理动线调整转变了客户‘到网点直奔柜台’的行为习惯。”该支行副行长曹伟晶说。

据了解,这些智能终端功能强大,轻扫多媒体屏幕,账户信息查询及设置、开户发卡、已有卡签约、交易历史查询打印、转账汇款、生活缴费乃至理财、基金购买、保险服务、外汇贵金属第三方存管等选项一应俱全。

“目前,这些智能终端基本上能够办理 95% 的非现金业务。”曹伟晶说,“自设立智能服务功能区后,柜面分流率高达 85%,大大减轻了柜台区的工作压力,服务效率随之大大提升,目前客户平均排队等候时间仅为 15 分钟,客户满意度大大提高。”

“2016 金融回眸”④

定了《关于开展农村金融创新支持油茶产业发展的实施方案》、《衡阳市“小额担保贷款+油茶林种植”推广实施方案》、《关于实施衡阳市农村新型经济主体主办银行制度的通知》等一系列政策文件,通过支农再贷款、再贴现、优惠利率等政策引导,探索扶贫资金与信贷资金的有效黏合,实现扶贫政策与产业政策的高度融合,使扶贫政策资金资源得到有效整合,扶贫产业得到长足发展,从而“贷”领更多贫困农民走上致富路。还引导各金融机构根据不同的产业发展模式和特点,开发不同的信贷产品,推出了 10 余款油茶产业信贷产品,如耒阳农商银行量身打造的“油茶林抵押贷款”信贷产品,按 42211 的方式进行贷款投入,即按油茶林抚育的周期,分五年期限投入贷款本金,第一年 40%,第二年、第三年 20%,第四、第五年 10%,解决了油茶林前五只投入没产出的资金难题,还确定了 5 年内还款宽限期,宽限期内只付息不还本。在金融推动下,当地政府从油茶产业发展看到“三农”发展的前景,农村产业结构的调整,农村经济的转型,精准扶贫的路子。为做大做强这一扶贫产业,耒阳市成立了 8000 万元的油茶产业发展基金,有 362 家新型主体从中受益,由政府无偿提供油茶苗木,并给予油茶造林 300 元/亩、油茶垦复 100—300 元/亩补助;保险机构也积极介入,市县两级财政每年保费补贴金额在 3000 万元以上。目前,衡阳市油茶林火灾险承保面积 210 万亩,承保率达 60%。

衡阳市金融信用信息服务中心(筹)

Hengyang Financial Credit Information Service Center

金融

衡阳市人民政府金融工作办公室
中国人民银行衡阳市中心支行
中国银监会衡阳监管分局
衡阳日报社
衡阳市金融信用信息服务中心(筹) 主办

为中小微企业提供“一站式”融资服务

地址:衡阳市高新区天台路33号(衡阳日报社办公楼西侧一楼) 服务热线:8888103

编者按:中小微企业融资难是一个世界性难题。如何缓解这一难题?金融大咖有何良策?施政领导又有何想法?中小微企业负责人是否也有建议?日前,全省第一家由政府为金融机构和企业搭建的非盈利性互联网公共服务平台——衡阳市金融信用信息服务中心开设《资本魔方》讲座,将邀请金融界、企业界等领域专家学者做主讲人,为中小微企业的融资问题献计献策。本报记者将如期推送讲座精华,今日推出首期讲座为您解答。

“互联网 + 金融” 演绎金融的魔力和魅力

■本报记者 张建新

没有主席台,没有讲话稿。1 月 23 日晚,在衡阳市金融信用信息服务中心大厅内,市委常委、副市长章彰与 40 余名中小企业家相向而坐,以“脱口秀”的形式奉送一场别开生面的金融专业课。

简单的开场白后,章彰用自身经历的两件小事,阐述了信用对于社会和市场经济发展的重要意义。在衡阳挂职以来,他倾注心血建设信用体系。他认为,信用有助于维护市场秩序,保证社会资源效率的充分利用,信用体系建立有利于降低整个社会的融资成本,企业和个人应珍惜信用,将其充分转化为资本。

章彰接着向企业家们阐述了融资过程中遇到的金融中介、金融市场、金融产品等概念,并进行融资成本分析。他指出,中小企业的生命周期划分为种子期、初创期、成长期、成熟期。种子期所需资金并不多,很有可能吸引被西方称为“天使”的个人风险投资者;到了初创期,需要一定数量的“门槛资金”,由于没有过去的经营记录和信用记录,从银行申请贷款的可能性也甚小,反过来映衬信用的重要性;成长期企业往往以贷款为主,从融资效率看,比较稳定了,融资就不再那么难了。不管企业处于哪个阶段,都要注重信用,一定要意识到信用很难建立,却很容易破坏这个道理。

章彰将衡阳市金融信用信息服务中心的功能巧妙地做了推介。该

平台将各类型金融机构引入驻后,给正处于种子期和初创期的企业更多快速、便捷寻求资金的机会,而成长期或成熟期企业能解决融资可获得性、融资成本、融资结构、融资效率问题,只要企业发布融资需求,就有金融机构对接,在限定时间内给予贷不贷、贷多少、怎么贷的答复。今后,还会针对企业如何从小体量做到大体量提供顾问服务,去设计融资方式,把财务成本降低。此外,市政府将依托该平台,对民间金融机构进行全方位监控,打造衡阳地方政府监管网络,让民间融资在健康的环境下运行,一旦出现监控指标异常,可以马上预警,采取相应的应对措施。

章彰认为,我市建立这一公共服务平台,是“互联网+金融”融资的一种有益尝试。它能随时随地提供金融服务,能快速实现双方撮合,价格识别以及风险防范。他强调,“互联网+金融”融资中最重要的是风险防控,要小心一些诈骗风险、法律风险,企业或个人不管是借钱还是投资理财,都要看其是否受法律保护;要提防信息安全风险,现在很多互联网企业意识到数据价值,如果没有安全保障,泄露隐私会带来法律纠纷和其他很多不便。

“一个企业要想做大做强,一定要把金融手段和互联网技术结合起来,才能感受到金融的魔力和魅力。”章彰总结道。



“银税互动”助力中小企业融资

长沙银行衡阳分行与市国税局、地税局签约,推出“税 e 融”,凡正常纳税 2 年、年纳税金额 2 万元、纳税信用等级原则上为 B 级(含)以上的小微企业,均可通过网贷款,贷款额度最高可享 100 万元



本报讯(文/图 记者 张建新)

1 月 25 日上午,长沙银行衡阳分行与市国税局、地税局举行“银税互动”合作签约仪式,携手助力中小微企业融资。

签约后,三方将共同建立“银税互动”战略合作关系,为衡阳中小微企业解决融资难问题,实现企业、银行、税务三方共赢。三方将探索建立以纳税信用为基础的银税合作机制,推进纳税信用和银行信用的有效对接,实现信用信息的共建共享。

据介绍,长沙银行衡阳分行自 2016 年 7 月 8 日开业后,目前,现有存款余额 30 亿元,表内贷款余额 32 亿元,表外融资 15 亿元。为帮助

中小微企业将诚信纳税转为融资成本,长沙银行衡阳分行已启动“税 e 融”,以小微企业授权在税务部门的纳税信用作为授信依据,通过线上申请、自动审批、实时放款的模式向小微企业法定代表人发放。

据了解,凡正常纳税 2 年、年纳税金额 2 万元、纳税信用等级原则上为 B 级(含)以上的小微企业,均可通过网络申请,仅以纳税历史记录作为贷款依据,无须任何担保即可获得融资,贷款额度最高可享 100 万元,一次授信额度有效期最长 12 个月,单笔贷款最长期限为 6 个月,网银实时提款,最低可至万分之二,能最大限度节约财务成本,有效满足诚信纳税企业的融资需求。