

如今，不论是国有商业银行还是股份制商业银行都在加强智能化网点建设，采取客户自助、大堂经理协助的操作模式，基本可覆盖银行的非现金业务，很大程度上缩短了业务办理时间和客户等候时间——

银行网点智能化 智慧金融惠民生

■文/图 本报记者 张建新



市民畅享智慧金融服务

作为一家私营企业的管理人员，王小禹时常要与银行打交道。这一年来，工商银行雁西支行给她带来不一样的体验。

“存折能转账、自助可办卡、机具上领密码器，办业务免去了排队的繁琐，办理速度快，流程简单。”王小禹基本上每天要来这里报到，有时还在网点做下“义务宣传员”。她告诉记者，“这里还有米卖呢，扫二维码就能下单，有专门的人员送货上门。”

工行雁西支行于 2017 年 1 月份

易址而建，这一智能化网点亮相街头就获得不少客户的青睐，目前已吸纳万达广场 60 余家商户。环顾网点内，智能柜员机、产品领取机、网银体验机、智能打印机一应俱全，形成以智能自助服务为主的网点业务处理服务模式。

“不光年轻人喜欢，老年人也觉得方便。”同样前来办理业务的客户唐利民说，老年人不喜欢登录网上银行、手机银行，总愿意相信物理网点，以前婆婆总是排队或者委托她到网点查账，现在婆婆自己会在智能终

端上查询余额、办理挂失、补登存折了。

“用存折稳妥，我们老年人有业务需求，银行考虑到了，我们很高兴。”年近七旬的曾奶奶，每月都会到网点查询一下养老金是否到账，在大堂经理的指点下，自助查询余额对她也是“小菜一碟”了。

工行广场支行是按照最新设计标准打造的装配式多功能全智能化新型网点。据行长肖启莲介绍，网点改造后，不管是对公业务还是个人业务，客户满意度都在上升。对公业务在智能终端上办理快捷又方便，代理缴税这一功能更是受广大客户点赞；个人办理开卡时，储蓄卡分分钟就办好，申领信用卡也比较简单，可以根据星座、个人偏好申请个性化的卡种，根据提示做相应操作即可进入授权环节。同时，功能分区更明显，员工从忙碌的大厅中抽身出去开辟市场，迎合了现代银行转型的趋势。

雁西支行副行长刘伟平也有此感慨，网点平均每天 100 笔业务，以前全在柜面办，譬如卡和存折都丢了，要逐一挂失，耗时近半小时，现在通过智能终端包括授权审核 3 分钟就完成了。平均每笔业务要节约 10 分钟，60% 的业务在智能机具上完成了。网点原来 10 个人已精简至 7 个人，大伙儿都忙于做精细化服务了。

放眼望去，不止工行，包括农

行、建行、中国银行在内的国有商业银行，以及招商银行、长沙银行等股份制商业银行都在加强智能化网点建设，采取客户自助、大堂经理协助的操作模式，基本可覆盖银行的非现金业务，很大程度上缩短了业务办理时间和客户等候时间。

新近入衡的兴业银行一登场，营业部内崭新的智能设备非常抢眼。在这里，电子银行 1 分钟开卡，网银、手机银行一体机任您操作，开卡、理财风险评估大概 3 分钟完成……为了方便老年客户群，该行还特设存折打印机，2 个大堂经理随时协助引导办理业务。

农行衡阳分行营业部最近也在智能化网点升级上下功夫。该行营业部相关负责人文碧桃告诉记者，2017 年，该行又大手笔引进多台高端机具，最新引进的存折存取款一体机，客户能拿存折在自助终端上取款，10 元、5 元都能取，极大地方便了老年客户。此外，该行内设的自助服务终端上，还有购买彩票功能；超级柜台、电子银行服务区等多种设施的投入，为广大客户提供了更高效、便捷的金融服务，让智慧金融触手可及。

‘2017 金融回眸’ 百姓生活中的金融 ③



中国邮储银行积极践行普惠金融，自觉承担“普之城乡、惠之于民”的社会责任，在现代商业银行的征程中已经迈出有力的步伐

把金融活水向乡村引流

截至 2017 年 9 月末，中国邮储银行全国涉农贷款余额 30.6 万亿元，占各项贷款比重的 25.6%；农户贷款余额近 8 万亿元，同比增长 14.9%，向建档立卡贫困人口发放精准扶贫贷款余额 3000 多亿元，贷款覆盖 740 余万人，人均贷款余额 4 万元。

数据显示，中国邮储银行积极践行普惠金融，自觉承担“普之城乡、惠之于民”的社会责任，在现代商业银行的征程中已经迈出有力的步伐。

积极践行“普之城乡、惠之于民”理念

拥有近 4 万个网点、15 万个助农取款点、10 多万台自助设备在内的实体网络，覆盖了中国（除港澳台之外）近 99% 的县域农村地区，中国邮政储蓄银行积极践行“普之城乡、惠之于民”理念，在普惠金融中发挥着重要作用。

“做好普惠金融是社会各界共同的责任使命，需要金融机构有坚定的社会担当。近年来中国金融业大力发

展‘三农’金融，不断提升扶贫金融服务的精准性和有效性，让每一个需要金融服务的贫困人口享受到现代化金融服务的目标正逐步实现。”中国邮政储蓄银行行长吕家进说。

近两年，邮储银行三农金融事业部改革的全行推广工作在各地有序推进，有 27 家邮储银行三农金融事业部分部先后成立，已经初步形成专业化农服务体系。

政银企合作缓解“三农”贷款难

随着农村经济产业链和价值链不断延伸，农村的一二三产业深度融合，将为农村普惠金融的发展提供广阔市场空间。

据介绍，邮储银行从传统农户小额信贷起步，逐步加大金融产品创新力度，目前已经形成了农户贷款、新型农业经营主体贷款、涉农商户贷款、县域涉农小微企业贷款和农业龙头企业贷款 5 条产品线，实现了对所有涉农市场主体的全覆盖。针对各地

农村差异性大的问题，邮储银行还因地制宜地创新抵质押担保方式，先后将大型农机具、大额农业订单、涉农直补资金、土地流转收益等纳入抵质押物范围。

此外，针对“三农”有效抵押担保物匮乏、风险偏高等难题，邮储银行搭建“银政”“银协”“银企”等合作平台，“比如我们与政府合作，由政府提供风险补偿资金，银行按比例放大贷款规模，缓解农村抵押担保难；与龙头企业合作，为全产业链提供金融服务，并利用产业链优势控制风险；与保险、担保合作，多方分担风险损失。”邮储银行副行长邵智宝说。数据显示，5 年来，邮储银行累计发放个人经营性贷款超过 2 万亿元，有效缓解了“三农”融资困难。截至 2017 年 9 月末，邮储银行涉农贷款余额超 1 万亿元。

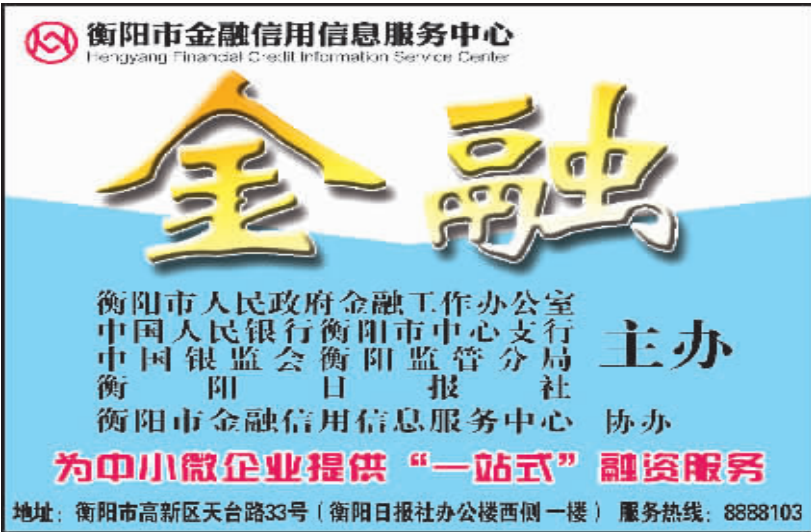
以数字技术驱动普惠金融发展模式创新

如何从根本上破解普惠金融“风

险大、成本高、收益低”的难题，提高市场覆盖率和渗透率，推进普惠金融实现商业可持续发展？“各国金融机构应顺应数字化发展趋势，将移动互联、大数据、人工智能、云计算、区块链等新技术与普惠金融深度融合，以数字技术驱动普惠金融发展模式创新。”吕家进表示。

吕家进还公开指出，各国政府和金融机构应更加关注小微企业、农民、低收入人群等弱势群体，不断完善普惠金融顶层设计，开展精准扶贫，推动经济全球化朝着更加开放、包容、普惠、平衡、共赢的方向发展，使各国人民共享世界经济增长红利。金融机构应主动承担社会责任，积极践行普惠金融发展理念，在授信政策、定价管理、资源投入等方面给予差异化倾斜，努力构建多层次、大众化的普惠金融产品线，着力提升综合服务能力。

（中国邮储银行衡阳市分行供稿）



湖南省工商行政管理局与湖南工行签署战略合作 工行网点可办工商注册

1 月 9 日上午，湖南省工商行政管理局与工商银行湖南省分行签订“服务企业发展”全面战略合作协议。根据双方签署的合作协议，广大创业者可在湖南工行 537 个对公网点享受就近咨询和办理工商登记服务。

服务“双创”，湖南省工商局和湖南工行开展务实合作

2016 年 12 月 28 日，工商银行湖南省分行营业部商学院支行作为部分创业者成功代办第一批纸质工商营业执照；2017 年 3 月 30 日，工商银行湖南省分行营业部和长沙市工商行政管理局在长沙市高新区工商局首发了湖南省第一批电子营业执照。

自 2014 年全国实施商事登记制度改革以来，湖南工行和省工商局在服务“双创”领域开展了一系列富有成效的务实合作，取得了一些省内首创性成果。为更好推进全省商事制度改革，经湖南省工商局和湖南工行共同协商，签订“服务企业发展”全面战略合作协议。

政务 + 金融，湖南工行免费代办工商注册

根据合作协议，双方将开发建立“工商企业通”平台，共同探索企业注册登记、电子证照、企业年报公示、银行开户、结算、融资等,提升

“政务+金融”服务水平，助力“大众创业、万众创新”。

记者了解到，目前，工商银行湖南省分行各级机构和湖南当地工商行政管理局的“工商企业通”合作正在全面推进，全省 3000 多个企业已通过工行长沙、怀化等分支机构的“工商企业通”平台免费办理了工商注册登记业务。

一站式服务，创业办工商登记可家门口搞定

据了解，全面合作协议实施以后，社会服务效能将得到很大提升。对广大创业者而言，可在工商银行湖南省分行 537 个对公网点就近免费咨询企业注册业务，避免工商窗口、银行网点两头跑，有效节约了时间和资金成本；对工商行政管理部门而言，实现工商注册登记服务渠道向银行网点的延伸，最终向企业家门口延伸，提升了服务效率。

目前，工行湖南省分行与湖南省工商行政管理局的系统直连工作已经展开，直连以后，可实现线上协助办理工商营业执照。同时，工商银行总行开发的电子营业执照应用系统可在湖南投产应用，届时，创业者可直接通过手机银行或智能设备，自助办理开户手续，大大简化开户手续和流程，对公账户开户时间将压缩至 30 分钟左右。

（工行衡阳分行供稿）

衡东农商银行 探索城区支行管理新模式



新网点开业，呈现一派新气象

本报讯（通讯员 罗小娟）近日，衡东农商银行金雁、城北支行正式对外营业，首天存款余额突破 2000 万元，两个新支行采用全新管理模式，标志着衡东农商银行在推动城区支行转型发展、深耕城区市场迈出了新步伐。

推行竞聘上岗。此次两个支行人员组成是在全行公开竞聘产生。支行行长和综合岗位人员通过任务竞标、揽存考核、竞聘演讲、资格审查等环节择优录取，最终 16 名基层员工顺利竞聘成功，公开、公平、公正的用人方式，在全行员工中起到了良好反响。

改革用人制度。为打牢快速、健康发展的基础，总行从用人制度入手，即对岗位、人员不搞固定制、终身制，人人都可以临柜、营销，以业绩进行职位的升降调整。对完不成任务的支行，行长取消待遇，员工调离岗位，并调整到基层支行，形成全员能上能下的良性机制。

创新考核方式。总行对两个支行进行单独考核，对绩效奖励和营业费用推行包干制，根据业务指标测算，合理确定费用总额，按月、按季依据业务完成情况，进行动态考核，对超额完成任务实行重奖，彻底打破“大锅饭”“平均主义”。

建行衡阳分行 多措并举精细管理证照

本报讯（通讯员 文新华 屈建新）金融许可证、营业执照、组织机构代码证、税务登记证、保险兼业代理许可证、收费许可证等证照合法有效，是新支行采用全新管理模式，标志着衡东农商银行在推动城区支行转型发展、深耕城区市场迈出了新步伐。

据了解，该行分“三步走”管理好这些证件，首先明确归口部门和专管人员。各类证照发证机关不同，日常管理需满足当地银监局、人民银行、工商局、保监会、质监局、税务局等监管部门的要求。为做好证照管理，该行明确风险管理部为全辖证照归口管理部门，部门指定专管人员，

严格做好各类证照管理，并与相应监管机关及时协调相关事宜。同时要求下辖指定专人负责各自证照管理。

其次，规范各类证照的管理要点。自全辖机构扁平化管理后，该行不断推进机构证照精细管理，认真做好证照的申领、变更、注销、增项、年检等相关具体登记工作，确保证照内容的准确性、不同证照间登记内容的一致性和证照变更登记及时有效。

再次，严格做好证照保管使用工作。该行严格要求各机构对各类证照认真管理，不得伪造、涂改、出租、出借、转让使用，对外使用原件和复印件的，做好审批登记工作，禁止挪作他用。

信贷客户经理不可疏于学法

——浅析信贷业务法律风险的防控

■谭卉

法律在信贷业务中扮演着一个重要角色，起到约束贷款主体，使借贷双方公平平等地进行交易。银行的法律风险，是由于银行对法律某些方面的理解有失偏颇而导致的一系列问题，所以，正确理解法律条文有助于我们防范贷款风险,减少因操作的原因而产生的法律风险。

银行信贷业务承担的法律风险有哪些？

笔者认为,首先,银行信贷业务制度存在的漏洞。银行信贷业务的操作流程和规则是信贷客户经理在办理业务过程中遵循的规章制度,而大多数银行管理制度中所包含的法律知识有一定的欠缺。而关于信贷业务的实际往来过程是非常复杂的,其中可能出现各种各样难以应付的问题。对于一些情况特殊的预见和处理,管理制度中没有列出相应的预防措施和解决渠道,管理条例不

完善,这就造成出现金融纠纷时没有相应完善的处理机制,管理条例中缺乏与法律条文相对应的实施措施和解决办法,在签订各种信贷资料时没有考虑法律风险,当引起法律纠纷时银行可能承担一定的损失。

其次,银行信贷客户经理缺乏专业的法律知识。有的银行信贷客户经理只注重业务知识的强化和操作流程的检验,忽略了相关法律知识的学习。而在办理信贷业务过程中,经常涉及《合同法》《物权法》以及《担保法》等相关方面的法律知识,如果信贷客户经理对这些法律知识理解不透彻,不全面,就会导致在签订合同过程中出现潜在的风险,可能导致抵押无效,担保无效等情况。

再次,法律法规中的歧义理解。中国的文化博大精深,法律条文中一些模糊的概念不同的人有不同的理解,从而使信贷业务纠纷复杂多样。由于法规中

细节规定不明确,一旦没有严格执行业务操作流程,往往会导致法律风险的产生。

银行信贷业务法律风险的控制策略怎么办？

笔者认为,首先要完善相关的信贷制度。根据法律法规的条文完善相关的信贷制度是防范法律风险的第一道防线,信贷客户经理在实际操作中都是依据信贷规章制度来办理业务的。在业务操作的各个流程中建立相关的专业咨询制度,避免信贷客户经理因法律的不专业性走入误区,将强大的法律素质与业务素质有机结合在一起,共同创造优良的信贷服务环境。

其次,增强信贷客户经理的法律知识。商业银行的信贷业务不可避免地要运用到法律知识,所以加强对信贷客户经理法律知识的培训是一项重要而持久的工程。一是要使信贷客户经理有法

律风险意识,认识到工作中如果缺失法律意识可能会导致严重后果,从而加强自身法律知识的学习;二是总行定期开展法律知识的培训,请法律老师讲解如何降低信贷业务操作过程中可能出现的风险,争取做到有法可依、有法可循;三是信贷客户经理要加强自我法律法规的学习,法律法规的学习包括法律法规、贷款新规、法律制度以及银行内部相关制度。银行内部规章制度的学习对客户经理来说特别重要,是其在实际工作中解决问题的一盏明灯,可以有效地避免合规风险。

再次,与客户建立友好的业务合作往来。商业银行信贷所涉及的法律纠纷,大部分与客户有关,因此与客户做好沟通,建立友好的业务合作往来,明确双方的责任与义务显得尤为重要。在业务办理过程中,向客户讲解信贷法律知识,明确双方的权利和义务,避免因责任不清、签署条款模糊而产生风险。