



农信社作为农村金融的主力军,在支持农民、农业和农村经济发展,促进农民增收,建设社会主义新农村和支持县域经济发展中有着不可替代的作用。省联社菏泽办事处主任张效节说:“为更好地支持地方经济发展,菏泽农信社近年来不断从管理组织、制度建设、产品研发、细化流程等方面加快创新,最大限度地满足客户的资金需求。辖内各联社、农商行业务创新,只要有利于提高服务,有利于‘三农’和小微企业发展,我们就大力支持。”

# 成武农商行 贷款受理中心成效凸显

本报通讯员 时启亭 张富贵

长期以来,信用社“放贷难”与客户“难贷款”瓶颈难以突破。尤其是近年来受经济下行,社会信用体系不完善等因素影响,导致贷款“两难”问题更为突出。成武农商行董事长刘艳说:“为破解农民‘贷款难’、农商行‘难放款’问题,密切农商行与客户关系,成武农商行在省联社菏泽办事处的指导和支持下,经过充分考察论证,自去年底创新建立贷款受理中心,提升贷款精细化管理水平,提高办贷效率,加快服务转型创新,致力打造零距离贷款受理模式。”目前,全市各家联社、农商行均设立贷款受理热线电话,这种新的贷款受理模式,省联社菏泽办事处已在全市全面推行。

## ■ 搭建信息平台 集中受理贷款

近年来,成武农商行不断创新贷款品种,强化信贷服务。由于农村信用社与客户信息不对称,信贷供求信息不对称,农商行“放贷难”与客户“难贷款”问题仍未得到有效解决。为此,成武农商银行经过充分研究和反复论证,于2014年12月末创新成立

贷款受理中心,建立信息沟通互动平台,统一受理贷款申请,进一步推行阳光信贷。

贷款受理中心成立后,该行建立了统一的电话呼叫平台,专门设立贷款受理岗4人、跟踪回访岗2人。客户申请贷款由受理中心统一受理,整个流程实行“限

时办结”。从客户提出贷款申请到贷款调查、审批,确保三个工作日完成。客户拨打受理中心电话88848888申请贷款时,客服人员首先对申请人贷款资格进行初审,初审通过后,定向派单,通知客户常住地或经营地辖属支行派发贷款调查任务,

支行在接到贷款受理中心指令后,安排信贷人员及时与客户对接,确保当日完成贷前调查,次日完成贷款审查,第三个工作日完成贷款审议、审批,然后由信贷专柜根据客户用款需求办理放款。

## ■ 加大宣传力度 营造良好氛围

该行通过认真研究策划,专门制定了宣传方案,着重宣传受理中心电话号码,加深客户印象。成立了以董事长任组长的宣传领导小组,全面负责宣传活动的组织、协调和实施工作。各支行

积极参与、密切配合,展开了铺盖天地的宣传活动。一是利用在电视台、广播电台、网络、报纸等新闻媒体进行宣传;二是印发宣传条幅和宣传资料,以农商行营业网点门前、城镇大街、农民自用三

轮等作为载体,大范围张贴悬挂;三是定制带有农商行标识及宣传标语的新春对联、茶杯、手提包等宣传品,赠送客户。定制带有农商行标识的铅笔以及精美的铅笔袋,分发到各小学,作为奖品

赠送;四是重点在国道、省道、集市、乡村公路两旁醒目位置,粉刷高标准墙体广告宣传标语。通过“铺天盖地”的立体宣传,让社会各界知道,直接拨打“贷款受理中心”电话就可轻松申请贷款。

## ■ 细化办贷流程 加强回访监督

贷款受理中心成立后,实行流程化操作,从客户申请→贷款受理中心转派→经办支行调查→相关部门审查→个贷中心或贷审委审议、审批→有权人决策→贷款发放,贷款办理严格按照流程操作。

客服人员受理贷款时,根据国家有关政策法规和山东省农村信用社的信贷规章

制度,使用标准的普通话,婉转、准确地答复客户咨询、受理客户贷款申请。根据客户贷款需求,第一时间通知客户属地支行,经办支行在规定的时限内进行调查,并将办理结果及时向贷款受理中心反馈,客服人员迅速将反馈结果通知客户,客户根据自身用款需要随时到柜台办理贷款。

为加强服务监督,客服人员及时对贷款办理情况回访客户,对支行客户经理的工作质量、工作效率、工作作风进行监督,防止出现故意刁难客户、吃拿卡要等违规行为。在此基础上,建立考核机制,推行“限时办结”制度。对于未在规定时间内办结贷款的相关责任人,给予500-2000元的经济处罚。截至3月

底,依照限时办结支队规定处理贷款责任人16人次。

为防止客户经理故意刁难客户,行总部风险管理部对经办支行调查未通过的贷款申请,实行二次调查,对申请人符合借款条件而支行拒绝办理的贷款,发现一次,给相关责任人2000元罚款并全行通报,发现两次,予以纪律处分。

## ■ 突破“两难”瓶颈 创新成效凸显

成武农商行贷款受理中心创立运行,解决了农商行放款与客户信息不对称问题,为辖内农户开通了绿色通道,取得显著成效。

一是促进了农村金融服务创新。“农商行+客户”零距离的贷款受理新模式,符合普惠金融的政策理念,为金融机构支农支小、服务县域经济提供了新的模式。贷款受理过程中,贷款受理中心及时将客户信息录入征信数

据库,建立了农户新的信用信息档案体系,加强了金融机构与农户的沟通与联系,为农商行细分信贷市场,发展基础客户提供了信息支撑。

二是改善了农村金融生态环境。“农商行+客户”零距离贷款受理新模式,优化了客户群体,将失信客户“拒之门外”,有效防范了信贷风险。同时,征信数据库的不断完善,以及征信活动的宣传,提高了群众的守信意识,切

实改善了农村金融生态环境。

三是实现了农商行与农户的互利共赢。一方面,新的贷款受理模式,提高了办贷效率,扭转了客户经理惜贷、惧贷的思想,杜绝了吃、拿、卡、要等违规行为,提高了贷款质量,拓展了利润空间。另一方面,提高了办贷效率,增强了农户生产和创业的积极性,促进了农民增收,有效解决了农户贷款难和农商行放款难问题。

截至3月末,贷款受理中心已受理贷款申请949笔,金额14000万元;发放817笔,金额11497万元,拨打贷款受理中心申请贷款的客户,顺利获得贷款的客户占申请总户数的86%,较好地满足了服务辖区农户的资金需求,为家庭农场、种植合作社等新型农业经营主体注入了活力,有力地支持了当地农村经济的发展,受到当地政府和群众的一致好评。