



# 微信银行：助推农村金融服务现代化

## ——山东省德州市农村信用社探索建立“微信银行”纪实

据报道，截至2013年1月，腾讯微信用户已达3亿，2013年底或将突破5亿，且增长迅猛。随着金融创新的加快升级，微信逐渐走进金融信息科技的视野，成为助推金融服务现代化的“一员”。2013年7月2日，招商银行率先推出“微信银行”，此后，工商银行、中国银行、交通银行、平安银行也纷纷开通“微信银行”业务。

而此时，在山东德州，德州市农信社紧跟互联网发展趋势，顺势而为，于7月下旬在辖内陵县联社开始筹建尝试微信银行，8月正式试运行，成为全省农信系统首家上线试运行的微信银行。随着微信4.0升级为微信5.0，微信公众平台分成订阅号和服务号，“陵县农信”微信账号也同步升级为服务号。德州市农信社在此服务号设置了“阳光信贷”、“支付结算”、“爱心联盟”三大版块，客户只需“扫一扫”二维码，即可轻松关注，获取最新业务咨询和产品信息。目前德州农信微信银行功能更加完善，内容更加丰富，已涵盖电子银行、贷款营销、支付结算、代理业务、利率查询等诸多业务板块，并且实现了与手机银行、便民缴费的“无缝链接”。

截至2013年11月25日，共推送业务快讯20期，介绍业务品种三大类近30项，开展优惠活动2次，发布信息被阅读超万次，被分享转发5000余次，关注客户突破900人。

### 在线互动

#### 编织“无缝隙”银行服务

“有了农信微信银行，我们只要‘关注’一下就能用手机微信了解农信社的各项业务，随时进行聊天咨询，还能预约排队，真是太方便了！”家住陵县城区世纪家园小区的池书彦竖起大拇指，对农信微信银行啧啧称赞。

德州市农信社通过24小时在线的微信银行进行产品信息发布，客户可随时随地轻松获得网上银行、手机银行、银行卡及各类信贷产品的详细信息及办理流程，还可以通过微信银行随时了解农信社最新推出的优惠活动，获得“物美价廉”的银行服务。客户不仅可以在线浏览对银行产品服务常见问题的解答，还可以通过“客户留言”专栏在线提问留言，农信社安排专人进行即时在线答复。为方便广大客户便捷取款，德州市农信社在微信银行开辟了“预约取款”服务，客户只需提前一天把姓名、取款金额、服务网点等信息通过微信银行发送到农信社微信公共账号，农信社按照客户预约取款信息随即调剂网点库存金额，客户第二天即可随时办理取款业务。另外，客户还可以通过微信银行享受“窗口排队信息”服务，客户可随时随地根据自身时间提前预约排队，不仅节省了客户等候时间，还在一定程度上缓解了营业网点的拥挤程度，营造良好的服务环境。

### 阳光信贷

#### 打造“无阴影”贷款流程

自从银监会在全国启动“金融服务进村入社区”、“阳光信贷”和“富民惠农金融创新”三大工程以来，德州市农信社不断创新服务方式和载体，扎实推进活动开展。借助微信银行设立“阳光信贷”模块和信贷业务公示栏就是德州市农信社积极践行“阳光信贷”工程的有益尝试。农信社发布各项信贷产品信息，客户采用数字回复方式在微信银行即可了解任一产品信息，方便客户根据自身需求选择合适的贷款服务。客户不仅可以通过微信银行了解信贷业务办理网点详细信息、客户经理信息及联系电话，

还可以在线申请办理贷款，客户只需用手指轻轻触摸“贷款申请”，回复姓名、年龄、从事行业及贷款用途、拟申请贷款金额、联系方式及地址，即可在线提交贷款申请，工作人员对客户信息进行调查，对符合条件的客户推行“上门服务”和“限时办结”。另外，为打造全透明、阳光的信贷服务模式，德州市农信社还通过微信银行建立了“线上实时监督举报”，公布监督电话，客户可通过微信平台反映贷款办理过程中遇到的困难与问题，农信社接到举报信息后第一时间展开调查并及时反馈，切实提高客户满意度。

### 微信支付

#### 畅通“无障碍”爱心结算渠道

“在微信银行业务平台，客户点击‘电子银行’业务菜单，然后选择‘手机银行’，即可登录手机银行，实现微信银行与手机银行的无缝链接。”山东省农村信用社联合社德州办事处科技中心电子银行业务负责人方勇介绍说。

微信银行解决了业务咨询与电子银行业务的无缝链接，实现了业务办理一键式操作，客户通过微信银行可快速切换到网上银行、手机银行等操作界面，实现客户快速支付结算。截至目前，已有96名客户通过微信银行成功办理业务。另外，客户还可以利用微信平台，浏览人民银行大小额支付结算系统、支票、电子商业汇票等相关业务介绍，于无形中提高客户的支付结算意识，打造一流的支付结算环境。同时，微信银行还增添了“便民缴费”业务，客户通过微信银行可直接在线缴纳水电费，极大方便了客户的生产生活。

与此同时，在微信平台德州市农信社还与陵县团委联合推出了“爱心联盟”版块，对贫困儿童成长信息、爱心捐助信息进行实时更新发布，发动爱心人士为贫困家庭学生进行捐助，帮助贫困学生圆上学梦，由此微信银行由“结算平台”升级为“爱心联盟”，在社会上凝聚了一股关注公益事业的“正能量”。

(王保刚 刘希伟)



省联社德州办事处党委书记、主任辛士勇到基层一线调研



省联社德州办事处副主任宋修宝、邓兆卫实地了解项目建设情况



信贷支持企业快速发展



向社区居民讲解金融知识

