

# 金融服务走在前列 惠企利民再树标杆

## 江苏农商银行系统多维发力做好金融五篇大文章

### 4 句容农商银行 发力银发经济 做实养老金融

随着我国人口老龄化进程的不断加快,发展养老金融已经成为银行的热门课题。句容农商银行紧紧围绕地域特点和老年客群的需求,通过整合社会资源、共建服务平台、创新产品服务、打造生态场景,大力发展具有农商银行特色的适老金融服务体系,助力推动社会养老事业进步,书写养老金融发展的新篇章。

#### 一、加快厅堂转型,完善适老服务功能

句容农商银行将适老服务作为厅堂转型的重点内容,对营业网点进行全面适老化改造。升级硬件环境,设立无障碍通道,便利老年客群通行。配置爱心专座、老视镜、放大镜、雨伞、医药应急箱等适老用品,以备不时之需。提供专属服务,开立“尊老窗口”,专门为老年客户提供优质服务。安排专人对有需求的老人提供引导、咨询和手机银行使用指导等“一对一”服务。定期组织适老业务学习培训,通过案例分析、情景演练、互动问答等方式,系统学习“适老温暖服务”,推动适老服务内化于心、外化于行,让厅堂成为养老金融服务的重要阵地。

积极打造特色文化网点,提供别样服务体验。利用茅山革命老区丰富的红色资源,在当地建设“红色银行”,将新四军的红色金融奋斗历程通过文字、图片及多媒体形式展示,开创了“博物馆式”“红色旅游功能”的新型银行网点。很多老年游客在办理业务的同时,能够感怀革命岁月,感受红色历史,感触英雄事迹。该行还在老年人较多的乡镇网点建设适老书香银行,为老年人提供温馨、宁静的休闲阅读环境。打造句容首家数字人民币特

色银行网点,专门设置数字人民币展示区和体验区,定期开展老年人数字人民币宣讲活动,成为社区数字人民币宣传的“新景点”。

该行还根据网点功能定位,在新建网点加入适老区域的规划,设立“公益体验区”“沙龙宣传区”“健康体检区”“文体娱乐区”,满足老年人日常生活需求。在营业厅室内,定期开展针对老年人的“好物说”“健康说”“带娃说”“金融说”等主题知识宣讲活动,倡导积极健康的生活理念。重要节日期间,通过开展做元宵、包粽子、吃月饼等趣味用餐活动,为老年人送上温馨的节日祝福。

#### 二、加大数据应用,搭建适老服务平台

通过大数据驱动实现精准高效养老服务,提高养老服务质量,是养老服务现代化的重要路径。句容农商银行与政府及相关部门共同组建“福地天颐”适老服务联盟,打通政银数据接口,掌握老年人社保、养老、金融、医疗等关键数据,为精准养老和金融服务提供数据支撑,实现适老服务从“人找服务”到“服务找人”。

句容农商银行积极推动涉老业务线上化、便捷化,开创“金融+行政审批+社保+医保”一厅联办模式,打造政银一体的综合业务服务

平台“惠民驿站”。在银行网点就可以办理人社、医保等老年人常用的政务服务,实现家门口“15分钟人社医保服务圈”。专门上线“远程帮办”功能,老年客户可随时与工作人员视频连线,现场答疑,实时处理问题,有效提升服务体验。目前该行“惠民驿站”可受理的“苏服办”事项已超240项。

该行还积极与街道社区合作,在基层治理、社会治理上进一步深入探索,找准深度融合的切入点和着力点。大力做好适老资金结算支付工作,依托社保卡,承接民政系统发放的政策补贴、财政补贴、捐赠补贴等。截至今年3月末,已发放社保卡59.93万张,金融功能激活率达94.27%。在有条件的区域社区

和村委会,试点建设流动或固定的“福地天颐”服务点,辐射周边百姓,提供民生服务,助力打造智慧养老新模式,探索服务老年居民新方法。

#### 三、强化服务措施,拓宽养老金融领域

句容农商银行大力推动公司和零售业务向适老金融倾斜。公司业务上,加大涉老服务相关产业支持力度,摸清辖内助老食堂、家政服务、养老医疗及养老科技“四大重点产业”发展情况,形成正面服务清单及专属的信贷政策,为企业发展提供金融支持。句容市幸福里养老服务有限公司是当地一家专门从事养老服务业务的公司,在句容有

多个护理院和助老食堂。由于护理院需要提质改造,增加床位,流动资金不足。句容农商银行了解后,及时上门服务,根据企业具体情况,提供“微企易贷”产品,追加授信300万元,总授信额度达800万元,帮助其更新设施,增加床位243个,解决了养老保障难题。零售业务上,积极建设适用于老年人零售金融服务体系,打造储蓄、理财、保险、贵金属、保险箱等专属适老金融产品,满足老年人个性化的产品需求。

该行还以场景金融为思路,横向整合资源,纵向技术支撑,满足老年人衣食住行、文体娱乐、健康养老等需求,逐步研发一套生态化的生活服务平台。目前正在开发专属的“适老服务”小程序,将根据每位老人注册地,自动配套一名社区网格员和一名金融专员,提供相关政务民生和金融业务咨询服务。同时还有老年文体协会管理、衣食住行预约、志愿者上门服务等功能,为老年人提供一站式的特色服务。

句容农商银行还积极打造“福地金融”青年志愿者服务队伍,面向全行征集有一技之长的员工,定期在银行厅堂、社区服务点开展巡回志愿服务,为老年人提供维修小电器、理发、体检等服务,营造浓厚的公益氛围,共同推进养老事业发展。



### 5 太仓农商银行 紧扣数字金融脉搏 打造转型发展新引擎

太仓农商银行积极响应中央金融工作会议精神,紧扣数字化转型的脉搏,积极深化数字化转型,加快发展数字金融,积极推动综合化、智能化、生态化的数字银行建设,依托数字化手段持续提升金融服务效率和客户服务体验。加快产品服务数字化升级,深化数据资产应用,运用先进技术优化业务流程,推进数字技术与实体经济的融合,为客户提供全景化优质服务,推动地方经济实现高质量发展。

#### 一、创新服务渠道,科技赋能数字金融

太仓农商银行不断强化科技转型升级和数字化金融服务,积极整合移动金融端口,不断扩容线上产品。推出个体工商户和小微企业主专用贷款,做到随借随还,服务高效快捷。加快推动线下业务向线上迁移,实现“融e贷”“小微e贷”等50项产品线上提款,线上信贷业务占比稳步提升。

依托“收银宝”、移动服务端等工具,积极打造智慧网点、智慧菜场、智慧就医、智慧出行等便民金融服务,将银行服务融入日常生活场景,着力构建金融服务生态圈。同时,在节假日开展“互联网+生活”活动,有效提升线上金融服务活跃度和普惠面。目前,该行共建成普惠金融服务点20个,有效满足了群众日常金融不出户、基础金融不出村、综合金融不出镇的金融需求。

该行坚持以客户为中心,以需求为导向,积极完善系统功能,优化运营流程。通过柜面无纸化、电子对账等举措不断优化运营流程,助力营业网点加快转型。目前已建成智慧网点3个,上线无纸化业务场景114个,布设超柜145台。通过完善微信小程序、手机银行等渠

道功能,提升线上服务客户体验满意度。通过非税、住宅专项维修资金对接等项目为异地支行更好地融入当地、服务当地提供有力支持。

积极完善产品研发体系,不断提升需求测试质量,在新产品开发中增加业务、风险、合规等条线前置审核,启动产品后评价,实现产品全生命周期管理。该行“新业务与新产品全生命周期管理”项目获评全省农商行合规银行建设“一行一品”优秀项目。此外,还通过拓展B端商户、增加C端第三方支付,畅通服务渠道。主动对接省联社营销平台,引入优质资源,丰富营销手段,提升金融服务覆盖面和影响力。

#### 二、深化数字转型,增强综合服务效能

太仓农商银行借助“大数据赋能乡村振兴”契机,深化政银战略合作,搭建业务发展平台,有效汇聚各方力量,构建精准营销模型,助推数字化转型项目落地,持续提升支行营销效能。依托银政合作搭建数字化模型,开发配套金融产品,实现江苏首个新市民金融服务平台成功上线,通过“刷脸评分、见分即贷”,大幅提升了新市民金融

服务水平。

积极引入微服务应用技术,优化信贷中台服务系统,完善线上产品组件化流程,有效提升服务响应速度。积极实施大数据平台数据仓库建设,搭建数据治理管理平台,为数字化转型奠定坚实技术基础。

该行持续加快开放银行建设,不断优化线上金融功能,主动加强与优势电商、社交平台的合作,有效拓展高频次、高粘性服务场景。升级聚合收单平台,开通刷脸支付、智能pos等功能。优化网银、手机银行体验,实现贷款申请、预约取号等新增功能,全方位提升客户体验,截至今年3月末,该行电子交易替代率达到97.99%。

#### 三、强化智能风控,推动网点转型发展

太仓农商银行积极深化智能风控体系建设,通过构建大数据风控模型、优化产品风控策略、搭建产品可视化监测体系等手段,实现了信贷业务的精准营销和风险控制。吸纳13项外部数据源,强化信贷资产质量把控,推进智能风控迭代升级。着力构建智能风控模型,实现贷前智能决策和贷后风险管理,主动识别风险能力显著提升。智能风

控平台上线后,产品模型开发时长由过去的30天缩短至7天。

该行专门设立数字银行部,承担全行数据治理的规划设计与统筹协调工作,充分挖掘数据战略资产的价值。强化数据录入源管控和报送质量系统管控,加强数据安全管理和脱敏系统落地。明确数据中台建设方向,推进数据共享,助力业务决策。积极推进网点发展转型,优化网点布局,加大低效网点整合力度,推动网点向营销型、体验型转变。加快集中化作业和远程银行行改造,提升运营支撑能力。

积极搭建“智慧乡村”金融服务平台,推动移动支付普及,优化银行账户服务。利用“互联网+”大数据思维,创新乡村振兴精准营销工具,丰富金融服务场景,构建乡村金融生态圈。先后上线乡村振兴专属场景类产品10个,信用产品12个,线上自动化产品4个,所有产品均可实现线上提款,让村民足不出村即可方便快捷办理普惠金融服务。

#### 四、打造智慧场景,提升业务运营效率

在数字化转型的道路上,太仓农商银行不断探索创新,以科技力量赋能业务经营,实现了业务的快

速增长和服务的全面升级。梳理运用客户数据,建立不同场景下的有效标签,设计针对性的营销策略。制定体系化经营策略,通过提供多样化产品和服务,提高商户忠诚度和客户黏性,实现了客户资源的深度挖掘和有效利用。整合线上消费贷款产品,满足不同客户的消费需求,提升业务运营效率。

太仓农商银行致力于构建数字化服务生态体系,通过全场景、全渠道的服务升级,全面提升客户服务体验,为客户提供便捷、高效、安全的金融服务。不断优化平台建设、产品设计及数据挖掘,依托先进工具推动产品场景化应用,着力构建智慧金融生态圈,为小微企业提供高效便捷的金融服务。该行积极开展与政府部门的战略合作,打造智慧菜场、智慧就医、智慧出行等多个领域的场景生态圈,着力构建多渠道协同服务体系,有效满足客户多样化、个性化的金融服务需求。持续加强线下网点精细化运营,深化数字金融服务,实现业务信息的可视化和管理的效率化。该行“幸福贷”产品通过自主风控模型实现了自动化审批、差异化授信和定价、线上提款等功能,有效提升了市场竞争力,截至今年3月末余额达6.27亿元。