

# 数字赋能“普”百业 下沉服务“惠”万民

## ——中国工商银行内蒙古分行奋力谱写普惠金融大文章

普惠金融事关国计民生,一头连着经济发展“大格局”,一头连着企业经营“小生意”和百姓生活“小日子”,对实体经济发展、促进共同富裕有着重要意义。习近平总书记强调:“要始终坚持以人民为中心的发展思想,推进普惠金融高质量发展”。中国工商银行内蒙古分行作为扎根祖国北疆的国有大行,始终坚守“人民金融”底色,认真贯彻落实中央金融工作会议和自治区各项战略部署,把做好普惠金融作为服务实体本源的立行之本,努力向下扎根持续推动服务下沉扩面,不断向上成长积极探索数字赋能提质增效,让金融服务覆盖率、可得性、满意度持续提升,不断书写好普惠金融这篇大文章,奋力打造普惠金融标杆银行。

聚焦两件大事

推动金融高质量发展



中国工商银行内蒙古分行、自治区农牧厅在呼和浩特联合启动“兴农撮合·特色产业行-内蒙古站”专项活动。



中国工商银行内蒙古兴安盟分行全面推广“种植E贷”“农牧业龙头企业贷”等创新普惠产品。

### 以“稳”字续题强化风险管控 让服务更持续

坚守风险防控底线,才能护航普惠金融行稳致远。中国工商银行内蒙古分行始终坚持发展与安全统筹兼顾,努力做大总量的同时,更注重做优质量。严格落实国家支持小微企业相关政策以及监管部门制度要求,不断加强智能化风控水平,不断提高“主动防”效能,重点提升“智能控”能力,构建以数字化准入、智能化风控、线上线下交叉验证的普惠全流程风控体系。截至6月末,普惠贷款不良率较年初下降0.48个百分点,实现了以自身健康发展,促地区金融稳定,确保普惠金融供给的持续、有效。

中国工商银行内蒙古分行将始终牢记习近平总书记嘱托,坚持雪中送炭、服务民生,继续以“头雁”姿态,不断提升普惠金融的下沉深度、覆盖广度、服务力度,全力推动融资支持更加有力、重点滴灌更加精准、金融产品更加适配、运营保障更加高效、风险防控更加扎实、综合服务更加贴心,以有力有效的行动,为自治区经济社会和人民群众的金融需求持续贡献力量。

### 以“普”字立题扩大金融覆盖面 让服务更可得

中国工商银行内蒙古分行坚持金融服务的政治性和人民性,近年来,积极构建“线上+线下”全方位金融服务触达体系,持续推动金融服务上线和下沉工作,经过实践和努力,金融服务覆盖面不断扩大,金融服务可得性显著提升。

“线上”,主要依托手机银行、微信公众号、智能外呼等渠道,提供便捷的金融服务,上半年338万个人客户借助该行手机银行办理业务,活跃客户数同比增幅12%。特别是针对获取服务不便的县域客群,通过推广“兴农通”APP强化金融服务保障,上半年已为近7万农户提供高效便捷的线上金融服务。此外,通过运用数字供应链、经营快贷、网贷通等数字产品优势,推动普惠金融

“上线”,不断加大制造业、专精特新、科创等领域小微企业的支持力度,持续提升普惠金融服务的深度和广度。截至6月末,该行普惠贷款较年初增加97亿元,增量在各项贷款占比年初增加13个百分点,增速58%,增量、增速同业双第一。特别是上半年普惠贷款增量接近去年全年增量的2倍,也接近2022年和2023年两年增量之和,创历史新高。其中,普惠小微企业信用贷款较上年新增76亿元,占比78%,提升7.5个百分点。

“线下”,持续推动人员、服务下沉到基层和乡村。提升对县域乡村空白领域的服务覆盖,目前全行353家营业网点均能够提供普惠金融服务。延伸服务触角,发挥工银“乌兰牧骑”党建服

务品牌作用,动员全行76支乡村振兴服务先锋队,经常性深入农村牧区嘎查、走进田间地头,为农牧民提供便捷高效的金融服务。据统计,近三年该行工银“乌兰牧骑”先锋队开展活动3万余次。联动农牧业推广的“金融副村长”服务模式,目前已聘任569名“金融副村长”,进一步壮大县域服务人员队伍。年初以来已为近2万户农牧民的生产经营提供信贷支持,普惠型农户经营性贷款客户较年初增加超1万户,增长120%,同比多增7000余户。涉农贷款余额1254亿元,较年初增加161亿元,增长15%。其中,普惠型涉农贷款余额148亿元,较年初增加71亿元,增速92%,涉农贷款创历史新高。



中国工商银行内蒙古锡林郭勒盟分行特事特办,提供更加周到、贴心、便利的金融服务。

### 以“数”字破题提升产品适配性 让服务更精准

加快推进“数字化”转型,持续推动科技、数据与业务的深度融合,有效提升数字普惠金融产品创新与服务能力。针对以抵押贷款为主的传统银行风控模式与普惠金融实际需求难以匹配的难点痛点,中国工商银行内蒙古分行通过不断提升数字化、智能化水平,根据地区资源禀赋和个性化需求,持续拓宽新的融资场景,大幅缩短金融服务时间,降低金融服务成本的同时,极大提高了资源匹配精度,实现了以更有效、更高效的普惠产品精准“滴灌”千企万户。一是努力打通数据获取路径。积极对接各类政府公共数据平台,通过持续推进与农业农村大数据发展中心,自治区人社厅、农牧厅、工商联、市场监督管理局等合作,加强信息信用共享,打破数据孤岛,更好地了解普惠客户,尤其是首贷客户的资信情况,提升业务办理效率,提高普惠金融服务可得性。二是不断加快数字技术应用。应用数字化技术全面升级业务流程,不断探索推进线下产品线上化改造、信息采集工具数字化赋能、审贷流程智能化提升、标准化押品价值自动化评估等工作,精简小微信贷业务档

案资料范围,推动业务效率持续提升。三是持续加强特色产品创新推广。根据各盟市资源禀赋,围绕小微企业、个体工商户、农户、新市民等群体的生产经营特点和发展需求,不断丰富优质小额化、信用化、线上化、场景化金融供给,探索推出区域特色产品,提升产品的适配性和精准度。目前已累计创新推出本行特色产品21个,受到广泛欢迎和认可。如为更好服务科创企业主要推出:针对国家级专精特新“小巨人”企业和自治区级专精特新企业提供在线融资服务的“专精特新贷”;针对科技型小微企业在法人经营快贷产品框架下提供在线融资服务的“科创贷”;针对稀土高新技术产业开发区内高新技术企业、科技型中小企业、“专精特新”企业提供在线融资服务的“包头分行高新区积分贷”等。为更好服务涉农领域主要推出:针对符合条件的涉农涉牧小微客户及农牧户提供线上融资服务的“兴农快贷”;在经营快贷产品框架下为自治区农牧业产业化龙头企业提供在线融资服务的“龙头企业贷”;针对经营肉类屠宰、分割、加工的小微企

业提供在线融资服务的“满洲里分行肉类加工贷”;针对从事葵花籽购销业务的涉农小微企业、农民专业合作社、个体工商户及小微企业主提供线上融资服务的“巴彦淖尔分行杭锦后旗葵花籽贷”;针对从事羊绒及产品加工、贸易等相关行业的小微企业、羊绒交易经纪人在经营快贷产品框架下提供在线融资服务的“鄂尔多斯分行羊绒贷”;针对从事小面积土地种植的农户提供全线上融资服务的“呼伦贝尔分行乡村振兴(整村授信)-E农贷”等。中国工商银行内蒙古分行“兴农快贷”特色产品自2021年创新推出以来,产品的市场覆盖率、客户认可度和品牌影响力不断提升,有效支撑了农牧信贷市场拓展,先后荣获自治区农牧厅“支农支牧十大典型案例”,自治区金融行业协会“金融品牌案例奖”,总行“兴农领航二等奖”等。截至6月末,“兴农快贷”余额达20亿元,较年初增加7亿元,增长54%。



中国工商银行内蒙古呼和浩特分行工银“乌兰牧骑”小分队驾驶流动银行车打通金融服务“最后一公里”。

### 以“惠”字解题提升客户满意度 让服务更贴心

普惠金融要雪中送炭、服务民生。作为服务实体经济的主力军,中国工商银行内蒙古分行充分发挥大行优势,把更多资源精准配置到重点领域和薄弱环节,一以贯之施惠企之策、行利民之事,以实际行动实现让利于民、惠民于企。一是持续开展金融惠企政策宣传。通过营业网点、公众号等线上方式,全方位开展金融政策、信贷产品、消费者权益保护等常态化宣传引导。在全区范围内组建了普惠青年先锋队,通过各类活动扩大普惠金融及乡村振兴服务政策知晓度,形成广泛、立体、有效的宣传合力,“工银普惠行”品牌影响力持续深入人心。二是坚持推动降费让利政策落实。聚焦融资贵难题,

该行积极发挥低利率融资的头雁作用,持续落实普惠贷款FTP优惠政策,帮助小微企业解决阶段性流动资金困难,为暂时资金受限的企业及小微企业主提供无还本续贷服务,切实支持企业恢复产能,扩大经营。截至6月末,普惠型小微企业贷款利率3.82%,较年初下降0.08个百分点。三是倾力打造“工银驿站”暖心服务品牌。细微之处见真情,贴心服务解民忧,近年来,该行“工银驿站”便民、惠民、利民作用持续发挥,为户外劳动者提供免费茶饮、休息座椅、手机充电、无线上网等便利服务,为不方便前来网点办业务的客户以及老年客户提供特事特办服务等,一点一滴尽显金融服务本色,切实做“您身边的银行,可

信赖的银行”。四是用心优化支付服务提升便利性。加快推进实施优化支付服务,提升支付便利性工作,让客户支付更便、体验更佳。如常态化做好零钞服务满足客户需求,目前全行353家营业网点均能提供“零钱包”服务,“零钱包”发放数量超过5万多个。充分考虑老年人特殊服务需求,加强适老化改造,通过简化操作流程、放大手机银行字体、提供老花镜等方式,极大方便老年人支付,目前该行网点适老化服务实现网点全覆盖。全面提供外币兑换便利化服务,目前辖内全部ATM均可实现外币取现,支持外币兑换的营业网点近百个,覆盖率还在不断提升,极大方便了境内外在内蒙古的客户办理外汇业务。



中国工商银行内蒙古包头分行深入企业了解情况,发放贷款,缓解企业燃眉之急。



中国工商银行内蒙古阿拉善盟分行走进田间地头,与老乡探讨交流助农方案。

(本版图片均由中国工商银行内蒙古分行提供)