

2024年“金融教育宣传月”活动简报

2024年 第3期

中国农业银行消费者权益保护办公室

2024年9月26日

践行金融为民 坚持惠民利民 农业银行推出 多项为民办实事工作举措

编者按：

2024年“金融教育宣传月”期间，农业银行积极围绕监管提出的“展示金融新风尚，推广为民办实事举措”活动要求，以金融为民为出发点、以教育宣传为切入点，紧密压实各业务条线和各分支机构主体责任，充分发挥自身专业和资源优势，推出各类惠民利民举措，持续提升金融服务质效。同时，将消保宣传与惠民举措紧密融合，做到“客户到哪里，消保教育宣传就到哪里”。

- 创新涉农信贷产品，有效对接农牧户融资需求
- 减费让利，多措并举促进生产消费
- 提高普惠金融支持力度，破解小微企业融资难题
- 实施适老化改造工程，满足银发客群金融服务需求
- 多措并举提升外籍来华人员支付服务水平
- 快速响应，全力以赴支持台风“摩羯”灾后重建

➤ “农情消暑，关‘新’一夏”，为户外劳动者送清凉

创新涉农信贷产品，解决农业贷款需求

在第七个“中国农民丰收节”到来之际，总行乡村振兴部制定粮食行业信贷政策和粮食产业链农户金融服务方案，创新“粮农e贷”“订单贷”等产品。聚焦秋收秋种关键节点，开展“政银合作助丰收”“农机农技金融联合下乡”“农产品收购企业融资对接”“进村入场举办‘金融大集’”等金融服务秋收秋种“十大行动”，以系列惠农举措保障农民享受到优质金融服务。



总行农户金融部制定下发了《关于扎实开展三农金融讲堂和农户贷款“续e贷”工作暨做好2024年“金融教育宣传月”活动的通知》，要求条线做好三农金融讲堂和农户贷款“续e贷”工作的宣传和推进。9月活动开展以来，共办理农户贷款“续e贷”业务1.26万笔、68.47亿元，进村开展三农金融讲堂2191场次，活动取得良好效果。



西藏分行围绕“稳粮、兴牧、强特色”工作思路，针对辖内畜牧业养殖企业、农牧民合作社资金需求大却缺乏有效抵押物，或不符合信贷准入条件的现状，加大“智慧畜牧贷”产品推广力度，通过拓宽抵押方式及范围，降低畜牧产业融资成本，对接农牧民融资需求。截至9月25日，已在辖内5个地市完成“智慧畜牧贷”推广应用，活体抵押品种覆盖肉牛、奶牛、生猪、绵羊等，贷款余额3301万元，较年初净增2871万元。



减费让利，多措并举促进生产消费

总行信用卡中心紧密对接国家乡村振兴战略，连续三年制定信用卡服务乡村振兴业务实施方案。2024年持续开展消费促进“百县突破”试点计划，在县域景区、外卖等场景开

展优惠活动，覆盖近 500 个县域地区。加大“三农”和县域金融供给，创新推出信用卡惠农农机分期产品，联合协会、厂商等多方资源，利用分期补贴、优惠权益等方式减轻农户购机资金压力，助力农村产业升级和农民增收。积极响应新能源汽车下乡政策，开展系列购车优惠活动，激发乡村消费潜力，推动乡村绿色出行。围绕购车、住房装修等大宗消费，与全国各地优质厂商、经销商开展战略合作，举办“千城万店 农行汽车节”“农行家装节”等营销活动，将国家“以旧换新”优惠政策规定向消费者宣传到位。



辽宁分行实施普惠金融“阳光办贷”工程，建立“政策、产品、机制、系统、队伍”“五位一体”服务体系，为客户提供“四查询、一评价”办贷自助服务，让“专业、高效、廉洁”的信贷文化深入人心。全力支持“保民生、促发展”，上半年累计为金融消费者减费让利近 8000 万元，推动助企惠民政策落地见效；与省农担公司共同推出银担直连项目，在全省范围内首次实现了银行与农担公司系统直连，推动银担业务线上办理，增加数据和资料的专线直传功能，将传统繁琐的线下流程转化为简洁明了的线上操作，为农户提供了

更加便捷高效的贷款服务，促进“三农”业务向数字化、智能化、便民化转型。截至目前，农行辽宁省分行与省农担公司合作支持客户 1.2 万余户，累计投放农担贷款超百亿元。



提高普惠金融支持力度，破解小微企业融资难题

新疆兵团分行创新“棉农 e 贷”、“畜牧 e 贷”等免抵押、免担保线上产品，实行优惠利率，秒申秒贷，支持农户增收致富，截至 9 月，涉农贷款余额近 670 亿元。主攻能源资源等特色优势产业，强化专属信贷政策，配置专项信贷规模，八大产业集群贷款余额近 500 亿元。推出“微捷贷”、“政采 e 贷”等线上特色产品，破解小微企业、个体工商户融资难问题，实现个人贷款余额 283 亿元，增速在当地国有大行中排名第一。推广“人工网点+移动服务车+线上服务”三位一体服务模式。

式，开展各类特色场景常态化金融宣传，实现所有县乡金融业务全覆盖。

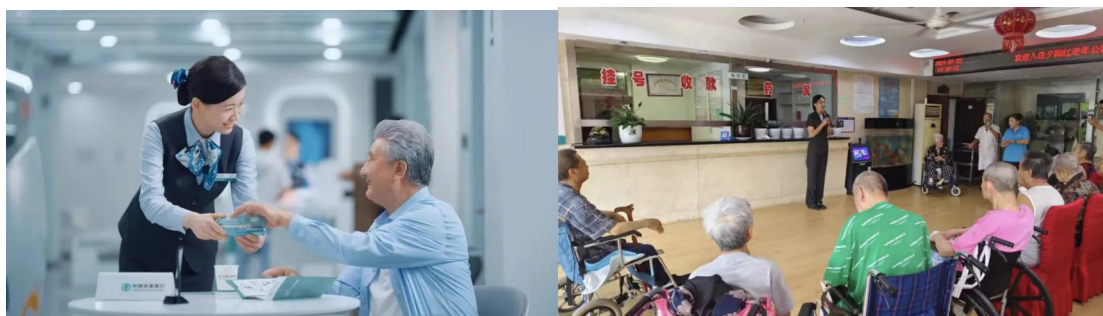


广东分行创新普惠金融产品，拓宽普惠客户群体，多措并举满足小微企业、个体工商户等主体合理信贷需求。该行依托总行“微捷贷”系统，首创**结算模型及工资模型“微捷贷”**，向行内小微客户提供信贷支持；首创**线上多级穿透式供应链融资产品“链捷贷”**，借助核心企业较高的信用水平和增级效用，将供应商服务范围扩大至链条上N级供应商。同时，在相关信贷产品功能上实现了“账户复用、异地放款”，打破地域限制，简化操作流程。截至9月，该行共与超600家核心企业建立合作关系，累计为1.4万户上下游企业提供超1200亿元信贷支持。



实施适老化改造工程，满足银发客群金融服务需求

总行运营管理部积极提升老年客群金融服务体验，持续实施网点适老化服务改造，包括提供“大字版”服务机具、设置适老化桌椅和无障碍通道等。截至目前，已有超过2万家网点完成适老化改造，并将在年内完成300余家适老化服务示范网点的打造。



总行远程银行中心提升老年客户“一说即达、一触即办”服务体验，制定银发客户“10句80字”服务标准，统一语音语速、衔接话术；设置智能客服机器人一键唤醒，常用余额查询、转账、缴费等操作一键直达等功能。同时，为老年客户量身定做视频客服模块，在大字版手机银行上线。截至目前，适老化远程金融服务专线试点已服务老年客户11万人次，客户满意度超99.8%。



北京分行落实“进养老社区、进服务机构、进老年大学”工作要求，9月14日，走进泰康之家·燕园养老社区开展专题金融教育宣传活动。活动期间，表演了原创消保情景舞台剧《红楼国乐·话消保》，将消保知识融入红楼梦、民族音乐等传统文化。组织了“消保中秋游园会”活动，设置了“传统文‘画’”、笔尖上的金融知识、月满中秋猜灯谜等环节，将金融知识嵌入漆扇、书法、灯谜等非物质文化遗产。活动使泰康之家的银发一族既享受了丰富多彩的文化盛宴，也提高了金融知识。



黑龙江分行聚焦养老金融工程建设，依托社保代收代付业务合作，创新社银服务模式，推广社保“就近办”业务，将社保服务链延伸至基层网点柜台，为参保人提供**各险种权益记录查询、参保证明查询和领取待遇资格认证**等21项社保高频事项办理服务；实现社保服务“就近办、集中办、一窗办、一次办”。截至9月下旬，黑龙江省分行社保“就近办”服务网点达341个，经办网点数量省内同业第一。



厦门分行探索构建养老服务生态圈，落地全国首家“智慧健康养老小屋”。启动仪式上，党委书记、行长吴刚以“共建养老服务生态，助力老年品质生活”为题，介绍了厦门农行养老金融服务的探索与实践。该智慧小屋设有离行式自助银行、开放式闽南小院、适老消保驿站、适老体验区、养老服务联盟“智慧健康养老小屋”等专区，为老年朋友带来温馨、舒适、便捷的金融服务和适老化产品体验的同时，还定期开展各类理财讲座沙龙，提升老年人金融素养。



江苏分行为残障人士及银发群体提供暖心服务，积极与当地残联对接，走访慰问残疾人之家，资助残疾人特困家庭。9月以来，开展特殊人群消保宣教活动20余次。在网点增配涉老服务窗口，配置轮椅等适老化服务设施，提升适老化服务水平。



多措并举提升外籍来华人员支付服务水平

总行个人金融部持续深化支付场景建设，畅通营业网点现金支取和兑换渠道，优化可办理外币兑换业务的营业机构布局，有序提升外卡受理商户覆盖率。当前可支持外币兑换网点数达8717个，受理外卡商户总数41.7万户。同时，致力于完善机具功能，提供全面的外卡取现服务。截至目前，实现全部ATM机具支持外卡取现，重点城市机具改造覆盖率达97%以上，累计发放“零钱包”335万个。

今年9月11日第十三届中国支付清算论坛上，我行报送的《积极优化提升境外来华人员支付服务，让外国友人畅行支付不见“外”》和《让“无碍”更“有爱”》两个案例，分别入选优秀文字案例和视频案例，视频案例还在大会现场展播。



中秋来临之际，贵州分行组建“外卡支付”服务团队，为到访千户苗寨的美国青少年交流团提供外币兑换、外卡取现、外卡支付收单等涉外金融服务，并同步宣传农行外币相关国际业务知识。便捷高效的兑换服务赢得了外籍友人一致好评，也为畅通苗岭腹地对外经济、文化交流提供了金融原动力。



江西分行以优化支付服务为切入点，为第十二届环鄱阳湖国际自行车大赛的顺利举办提供金融保障。该行设置专属金融服务点，配备中英双语服务团队，全程协助外籍参赛人员完成报到、酒店入住。发放中英双语的《外籍来华人员支付指南》等宣传资料，实现零钱包“即来即兑”，迅速响应

外籍参赛人员支付服务咨询及资金结算需求，累计为 100 余名外籍参赛人员完成现场兑换。



快速响应，全力以赴支持台风“摩羯”灾后重建

海南分行面对台风“摩羯”带来的灾害影响，坚守金融为民初心，紧急出台支持台风“摩羯”灾后重建十条措施，全力以赴做好金融支持灾后重建工作，积极对接海南省市县政府及相关主管部门、深入走访受灾一线，第一时间了解群众和企业的受灾情况；全力帮助受台风“摩羯”影响的个人、企业度过难关，充分运用农行“抵押 e 贷”“惠农 e 贷”“商户 e 贷”等产品优势，匹配专项额度、开通绿色通道，主动做好灾后信贷投放工作；在官网动态公布全行网点 ATM 自助设备运行情况，方便受灾群众取款用款。据统计，该行已累计投放贷款超 15.17 亿元支持灾后复工复产，近 700 人次的行内志愿者参与灾后重建，金融宣传活动开展近 216 场，触达人数约 4.2 万。



台风“摩羯”过境后，广西分行聚焦受灾农户金融需求，积极开展灾后调研走访，加大信贷审批力度、提升办理效率，为符合条件的农户办理续贷展期业务，给受灾地区农户、企业吃下金融“定心丸”。广西钦州分行迅速组织党员干部全面摸排农户受灾情况，及时满足农户灾后重建金融需求。在当地解除“停运、停业、停工”限制措施后，该行第一时间组织客户经理，对近海养殖、农作物种植等农户开展走访回访，累计摸排受灾农户 200 余户。广西崇左分行驻村干部了解到村里近 300 亩甘蔗出现倒伏、浸泡情况，立即奔赴现场，协助农户对倒伏甘蔗开展排水、固土和捆扎工作，并及时联系农行广西崇左江州支行为受灾农户开辟绿色通道，优先受理贷款申请，实现受灾农户贷款“即来即审”，全力支持灾后恢复生产。



“农情消暑，关‘新’一夏”，为户外劳动者送清凉

总行个人金融部积极关注新市民群体，加强金融产品和服务创新，提供定制化金融服务方案，在创新就业、住房安居、教育医疗等方面满足新市民的金融需求。今年夏季南方部分地区高温天气较多，农行在全国上千家营业网点开展

“农情消暑，关‘新’一夏”新市民关怀活动，为户外劳动者提供手机充电、纳凉休息等服务的同时，通过发放金融知识宣传折页、播放反电信网络诈骗视频等方式，适时开展公益小课堂，提高新市民群体金融素养。

