## 坚持新发展理念 推进数字化转型

# 农行辽宁省分行创新个贷业务满足民生需求

**核心提示** 近年来，农行辽宁省分行认真贯彻落实统筹推进“稳增长、促转型、调结构、惠民生、防风险”的工作要求，以数字化转型和扩户提质为主要抓手，深入推进个贷协同发展战略，狠抓市场营销拓展，不断加大对实体经济和民生消费需求的支持力度，全面提升金融服务质效。截至2020年3月末，全行个人贷款余额超过660亿元，比年初净增23亿元。

农行辽宁省分行客户经理向鞍山西柳市场经营者介绍“场景贷”产品。

## 心系百姓 助力惠民安居

农行辽宁省分行始终紧跟民生需求和市场变化，重点支持居民首套自住购房的合理信贷需求。2019年以来，全行累计投放个人住房贷款166亿元，累计支持近5万户居民的自住购房需求，助力实现百姓安居梦想。

农行辽宁省分行持续推进金融支持农民进城购房工作，2019年以来，已帮助近1万余户农民进城安居。同时，该行深入践行服务军队改革、支持国防建设，积极推进军人公积金贷款，采取了扩大军人公积金贷款范围和对象，提高贷款额度，延长贷款期限，设立绿色通道等一系列措施，优先安排放款，目前累计投放军人公积金贷款近3亿元。

为提升房贷办理水平，该行成功推广上线与优质房企和中介的系统直连及自动审查审批功能，进一步优化业务流程，向广大居民提供更加优质的服务和更加便捷的购房体验。疫情期间，对于战斗在疫情防控一线的工作人员、因感染新冠肺炎住院治疗或隔离人员、疫情防控需要隔离观察人员和受疫情影响暂时失去还款来源的四类客户，该行提供房贷合理延后还款、修正征信记录、减免罚息等关怀政策，做好金融保障。

## 改善民生 助推消费升级

为顺应消费升级新趋势，满足广大居民消费需求多样化和用户体验舒适化的要求，农行辽宁省分行加大金融科技投入，结合衣、食、住、行、娱等消费场景创新推出“网捷贷”线上金融产品，这是一款纯线上、全自动、全自助、免担保、随心还、低成本的个人消费贷款产品。用户可通过农业银行网银、掌银在线申请，业务办理从申请至放款仅需三个步骤，实现全过程以分钟计的高效、便捷融资服务，随时随地满足客户合理消费融资需求，切实将金融服务落到实处。

产品上线后，该行持续推进白名单扩户，不断提高客户基数和质量，已成功实现公用数据直连模型上线，拓展客户20余万户。同时，积极推进汽车、装修等消费场景建设，打通线上线下一体化营销渠道，实施线上线下协同获客、线上自动授信审批，系统人工联动管理的消费信贷发展模式，满足客户全方位消费需求。以多样化产品、精细化服务聚焦民生添彩生活，以差异化定位、专业化发展助推消费升级。2019年以来，该行累计投放消费贷款30亿元。

疫情发生以来，该行加快产品和流程创新，大力支持企业复工复产和“宅经济”，向客户提供“无接触式”金融服务，快速响应客户需求，同时，多次开展贷款利率优惠营销活动，减轻客户资金使用压力，真正实现让利于民。疫情期间，该行推出面向一线医护人员的“医护e贷”线上消费产品，执行最低利率，致敬全体医护工作者。今年一季度，累计投放消费贷近6000笔，金额3.8亿元。

## 聚焦普惠 服务实体经济

农行辽宁省分行始终致力于化解小微企业融资难、融资贵问题，以高度的责任感和使命感全力做好做实普惠金融工作。该行以医疗、食品、服装、汽配、家居等批零行业和粮油加工等多种行业为目标客群，以“助业贷”“房抵e贷”等产品为抓手，发挥线上便捷获客和智能审批的优势，为个体工商户、小微业主提供日常经营资金，落实普惠金融政策，目前该行普惠贷款余额超20亿元。

为适应未来金融领域大流量经营和大客群管理的发展趋势，深入推进个贷数字化转型，深耕场景化建设，该行以“产业链”和“线上化”为主攻方向，搭建烟、酒、纸等多个信贷场景，创新推出多个场景化线上产品，扩大行业覆盖面。各经销商可通过农业银行网银、掌银实时办理，用于对外支付购货款，充分满足互联网时代小微业主对办贷高效化、渠道多样化和操作便捷化的需求，丰富普惠金融服务渠道。

疫情期间，该行充分利用线上线下各类贷款产品，面向药店、医院、诊所等各类医疗机构及医疗器械和卫生防疫等生产流通企业提供融资服务，创新推出个贷场景化业务“医保e贷”。同时，出台一系列配套措施，全面支持企业复工复产，如开辟线下贷款绿色通道，提高审批和放款效率，优化操作流程，提高投放额度，实施优惠利率等，全面提升普惠金融服务质效。目前已累计投放线上场景化贷款近1亿元，其中今年一季度投放近2000万元。

## 线上操作 优化客户体验

为促进新时代零售业务数字化转型，实现个贷业务智能化、移动化、场景化目标，更好地服务客户，农行辽宁省分行上线个贷智能作业和移动作业系统，实现“一笔业务、一个系统、一个页面、一站式”操作，全面提高个贷营销和作业效率，节省客户办贷时间，提升客户办贷体验。

同时，农行辽宁省分行搭建线上申贷端口，客户可通过登录该行掌银，在“贷款”栏目中点击进入“贷款意向申请”，申请住房、经营或消费等用途的个人贷款，将申请意向发送至指定经办机构，经营行将匹配专属客户经理主动联系客户并指导后续办贷事宜，使客户足不出户即可申请贷款，操作更加简便。该行已经初步实现业务受理、客户获取、审查审批和授信用信的全流程线上化操作，全面优化客户体验。

## 专业专营 夯实管理基础

农行辽宁省分行始终坚持发展与控险并重，牢固树立依法合规经营意识，树立底线思维，持续开展重点领域信用风险治理，确保信贷资金用途合规，维护信贷资金安全。在管理模式上，该行始终坚持个人信贷业务“专业专营”的经营理念，在全省13家二级分行和39家县域支行均设立了个贷专营机构，实施集约化、标准化、自动化、专业化运作模式。通过不断强化队伍建设，完善人员配备，打造一支懂业务、擅营销、会管理的高水准个贷专业人才队伍，并通过专业分工增效机制和多维内部风控机制，形成横向有协同、纵向有制约的管理网格，初步建立了以“数据为驱动”的全流程风控体系，提高原有风险管控措施的智能化水平，有效提升业务运作效率和风险控制能力。

吴昕丽 刘 乐