

顺应形势促转型 创新引领谋发展

农行辽宁省分行“个人e贷”满足客户多样化需求

核心提示

在金融服务无处不在的Bank4.0时代,以数字化为代表的先进技术正驱动商业银行加速变革。农行辽宁省分行顺应“移动化、智慧化、数字化、场景化、线上线下一体化”的银行业发展方向,认真贯彻落实中国农业银行提出的“以数字化转型再造一个农业银行”的总体部署,以“金融科技+”为主线,深挖市场潜力,畅通渠道平台,完善场景建设,持续推进线上信贷业务高质量发展,更好地满足全省广大客户对美好生活的金融服务需求。



客户经理向医务人员宣讲农行“医护e贷”产品。

近年来,农行辽宁省分行个人信贷业务数字化转型工作重点围绕线上融资和场景建设展开,按照“互联网化、数据化、智能化、开放化”思路,聚焦数据、场景、平台、产品、渠道、风控六大任务,打造线上线下和泛线上两大类“个人e贷”产品,实现受理、审批、贷后管理全流程线上化,满足客户“一次都不跑”或“最多跑一次”的移动化服务需求,更加注重客户体验、精细管理和质量效益。截至6月末,辽宁省分行“个人e贷”余额18亿元,比年初净增5亿元。

推广智能作业 创新服务能力

为促进新时代零售业务数字化转型,进一步提升办贷效率,农行辽宁省分行成功上线个贷智能/移动作业系统,将个贷条线的全部产品对接到系统中,打通渠道互联,将其打

造成为个贷前端受理业务的总平台,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。目前,农行辽宁省分行通过智能作业系统累计受理各品种个贷业务1.1万笔,金额43.4亿元,系统替代率接近60%。客户经理作业效率得到全面提升。近期,该行还将为个贷客户经理配备移动PAD,通过移动设备方便客户经理离行办贷,实现个人资产业务智能化信息录入、征信查询、自动评分、影像资料上传、预审批等一站式移动作业服务,进一步提升开放创新服务能力。

搭建普惠场景 服务小微企业

农行辽宁省分行始终以高度的责任感和使命感做好做实普惠金融工作,积极贯彻落实金融服务实体经济的政策要求,帮助小微



客户经理为营口市中心医院医护人员现场办理“医护e贷”用信签约业务。

企业解难纾困。近年来,该行以“产业链”和“线上化”为主攻方向,已成功搭建多个信贷场景,创新推出“烟商e贷”“商户e贷”等多个“专营e贷”产品,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企业对办贷高效化、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,农行辽宁省分行运用“互联网+”思维,实施优惠利率、优化业务流程等一系列措施,大力推广“助业快e贷”系列拳头产品,充分发挥线上作业无接触、智能化、低成本、全天候的优势,满足小微企业复工复产“短、平、急、快”金融需求,做到全流程、线上化办理贷款,缩短审批环节,提高办贷效率。同时,为进一步提升线上经营能力和服务质效,满足个体工商户和小微企业资金额度和用途多样化需求,该行推出首个抵押类线上个人信贷产品“房

抵e贷”,客户通过农行掌银“贷款”栏目点击进入“贷款意向申请”,选择指定经办机构,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。目前,农行辽宁省分行已逐步实现对符合规定条件的“房抵e贷”进行自动化审批,缩短审批流程,充分顺应了线下贷款线上化趋势,为客户提供便捷的融资服务。目前该行普惠贷款余额超20亿元,已累计投放线上场景化贷款近1亿元,投放“房抵e贷”1.5亿元。

发力消费金融 满足民生需求

“消费场景+大数据+线上融资”是互联网时代消费金融的重要模式,为顺应消费升级新趋势,农行辽宁省分行紧跟市场步伐和客户需求,以“数据、场景、重点客群”为抓手,推出了种类繁多的线上消费信贷产品,进一步满足广大居民消费需求多样化和用户体验舒

适化的要求。农行辽宁省分行积极拓展政务数据直连,推广“政务e贷”,累计导入优质白名单单位1000多家,5家分行也已经和本地政务单位达成数据直连合作协议,将更多优质客户纳入可贷范围,加快推进“网捷贷”的普惠化;以装修、车位、购车等细分用途为重点,构建“优惠性、便利性、专享性”等消费信贷特色场景,探索客户融资服务新模式,如在营销住房按揭贷款的同时,同步营销“家装贷”和“车位贷”,打造“住房+车位”“住房+装修”等线下场景;以公私联动营销为抓手,以公务员、医务人员、高校教师和企业白领等中产阶级客户群体为营销重点,大力推广“集团e贷”。主动适应抗疫新形势,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,推出面向一线医护人员的“医护e贷”线上消费产品,执行优惠利率,致敬全体医护人员。疫情期间,该行多次开展贷款利率优惠营销活动,减轻客户资金使用压力。今年以来,该行已累计投放消费贷款超7亿元。

做大“按揭e贷” 助力百姓安居

为进一步提升房贷办理水平,农行辽宁省分行通过数字化流程再造,实现个贷业务受理申请、审查审批等环节的线上化处理,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。

农行辽宁省分行重点接入百强房地产开发商和知名房地产中介等按揭贷款场景,实现B端直连,提升线上获客效率,通过与房企直连受理住房贷款近亿元。对优质房企和重点区域房贷业务实行智能化审批,进一步提升客户体验。

强化智能风控 夯实管理基础

农行辽宁省分行充分运用大数据、AI人工智能等技术,以批量化、自动化的全新风控模式开展线上个贷风险管理。日常工作中,主要基于农行反欺诈系统,开展在贷前识别反欺诈风险并预警拦截,贷后监控信贷资金流向,以及落实电话、上门、司法催收等一系列风险管理工作,初步建立“以数据为驱动”的全流程风控体系,提高原有风险管理措施的智能化水平。近年来,农行辽宁省分行个贷资产质量保持稳定,风险管控体系不断健全,为更好地服务实体经济,提升金融服务水平创造了良好信贷环境和制度基础。

吴昕丽 刘乐

讲诚信代代相传!

“拉钩上吊一百年不许变”

大手拉小手让诚信传承下去