

财经眼

# 金融支持大 脱贫路子宽

——对湖南、广西、贵州三省区金融扶贫情况的调查

本报记者 屈信明

近年来,金融系统有力支持贫困地区群众兴产业、扩就业、增收入、添保障,助力打赢脱贫攻坚战。金融在扶贫领域担当了怎样的角色,积累了哪些经验做法?未来巩固拓展脱贫攻坚成果,金融领域应如何发力?近日,记者前往湖南、广西、贵州三省区进行了调查。

## 信贷资金激活产业, 脱贫增收动力强

俗话说,靠山吃山,靠水吃水。湖南湘西土家族苗族自治州花垣县十八洞村却一度被山水水困住。

摆脱贫困怎么办?一次次“头脑风暴”后,村里拿定了主意:跳出十八洞,发展十八洞。在临近的村子里,有适宜猕猴桃生长的大平地,可以通过土地流转“借鸡生蛋”,发展猕猴桃产业,带动村民走产业脱贫路。

“在哪种、种什么都想好了,可土壤改良、抽沟撩壕、搭棚上架、育苗施肥的钱从哪儿来?”花垣县致富能人石志刚有心把产业做起来,手头资金却离项目预算差一大截。为难道,他了解到十八洞村建立了金融扶贫服务站,一批金融机构入驻,将贷款支持、支付结算、转账汇款等金融服务送到家门口。在人民银行湘西州中心支行协调下,华融湘江银行发放1000万元贷款,支持十八洞村产业发展。

“乘着这股‘东风’,项目启动了。”石志刚说,随后,村里又举办银农对接现场会,帮他获得花垣农商行640万元贷款支持,“资金足了,产业活了。”

猕猴桃产业带动村民增收成效如何?“十八洞村在村外流转1000多亩土地,吸纳300名贫困人口就业,平均每人每月可领取2000元工资。”十八洞村村委副主任龙吉隆说。

“金融支持基础设施建设和农村环境改善,为发展乡村旅游创造了机会,村民们利用扶贫贷款开农家乐,2020年预计接待游客超100万人次。知名企业来我们这儿投资兴建山泉水厂,每年给村里带来至少50万元收入。姑娘们还把绣花绝活儿搬到电商平台,2019年共接到100多万元订单。”龙吉隆说,2019年十八洞村人均收入14668元,集体经济收入达126万元。

你追我赶,村民们在脱贫致富道路上奔头十足。“以前村里人说我懒,看乡亲们拿到贷款,做起营生、脱贫增收,我也要迎头赶上!”村民龙先兰说,在扶贫小额贷款支持下,他做起养蜂生意,如今养蜂1000多箱。“现在乡亲们夸我能干。”

“手头没钱,村民们不敢想发展产业的事。有了资金支持,产业做起来了,激发了更多贫困群众不等不靠、用双手改变生活的劲头。”龙吉隆说,“现在村里又开了个十八洞苗家腊味合作社,村民们想把苗家美味摆到千家万户餐桌上。”

人民银行长沙中心支行党委委员、副行长侯加林说,湖南创新推出“新型农业经营主体+贫困户”“农村致富带头人+贫困户”等产业扶贫信贷模式,在6920个贫困村建立金融扶贫服务站,累计投放精准扶贫贷款4241.6亿元。

据了解,借助金融力量发展产业、摆脱贫困的例子,在三省区还有很多。例如,贵州威宁县雪山镇村民管刚利用扶贫再贷款等成立马铃薯产销专业合作社,用于发展牛羊养殖和马铃薯种植,带动51户贫困户

167人脱贫致富;农发行支持广西柳州市三江侗族自治县万亩茶园扶贫项目建设,提供大量就业岗位等。

“金融扶贫在脱贫攻坚中发挥了生力军作用。”国务院扶贫开发领导小组办公室副主任刘永富说。农业农村部日前发布的数据显示,目前支持贫困群众发展生产的扶贫小额贷款累计发放6800多亿元,贫困地区产业发展条件显著改善。

## 金融服务精准有力, 百姓生活保障足

走进三江江县八江镇布央村茶园,绿油油的茶树一眼望不到边。

“长得好,还得有人收茶才能挣到钱。”当地茶农陆义全说,2020年受疫情影响,他担心茶商资金紧张,茶叶卖不出去。令他惊喜的是,当地茶商收茶力度丝毫不减。

茶商收茶的钱从哪儿来?人民银行支农再贷款发挥了重要作用。“在央行再贷款支持下,农信社给本地茶商放贷8100多万元,为茶商收茶提供了有力支持,保障农户种茶收益。”三江县农村信用合作联社党委书记蔡彬说。

支农再贷款,是央行向金融机构发放贷款,定向增加金融机构资金,以提高金融机构服务“三农”的积极性。2020年以来,人民银行增加支农再贷款额度,降低支农再贷款利率,切实支持“三农”发展。

此外,人民银行还创设两项直达实体经济的货币政策新工具。人民银行三江县支行通过直达工具支持三江县农信社发放普惠小微信用贷款2438.6万元,为164家小微企业办理延期还本付息,金额5087万元,引导金融机构增加扶贫开发低成本资金投入,为企业贷款办理应延尽延,缓解小微企业资金困难,降低融资成本。不少农业生产经营主体从中受益。

金融支持脱贫,重在精准有力。农业经营风险较大,如何加强保障,帮农户实现“旱涝保收”?

“上了保险,心里有底。”贵州威宁县雪山镇养牛户管仕贵说,有了保险,如果自己养的牛出现意外,可以获得理赔补偿。

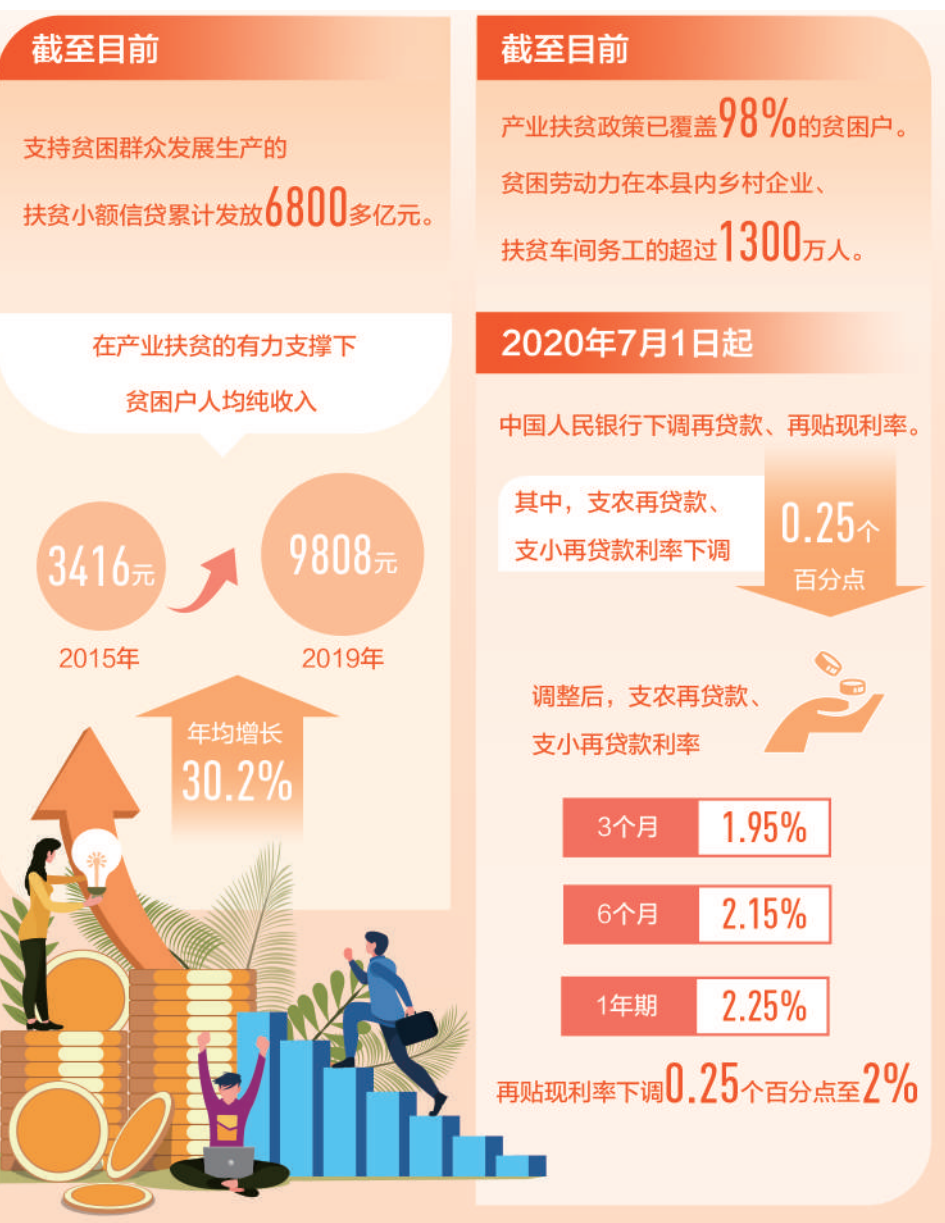
人民银行威宁县支行有关负责人介绍,中央政策性农业保险、地方特色农业保险、农作物目标价格指数保险等,为农业生产提供全方位保障。截至2020年9月末,威宁县已签单实施42个单品保险投保,提供风险保障金额75831.18万元。

在广西罗城仫佬族自治县,金融资源协同发力,对冲生猪原料价格波动等风险。当地金融机构发放生猪养殖业贷款5791万元,期货公司出资134万元为养殖户购买生猪饲料成本期货价格保险,保险公司通过购买场外期权产品进行再保险,项目承保生猪约2.2万头,为罗城县脱贫摘帽提供有力保障。

保险行业协会日前发布的数据显示,2019年农业保险为1.91亿户次农户提供风险保障3.81万亿元,向4918万户次农户支付赔款560.2亿元。

“金融机构不只给贷款,更教我致富的本领。”在贵州黔南布依族苗族自治州福泉市牛场镇双龙村,村民王华银一边喂牛一边对记者说。

王华银患有先天性侏儒症,外出打工不大容易。几年前回到家乡,听说福泉农商银



行开办了农村金融致富学校,既能教种植养殖技术、进行创业辅导,还宣讲金融政策知识、提供贷款支持,他便参加了该学校的养牛培训,并购买5头仔牛开始养殖。“现在,我养的猪和牛都有上千头了。”王华银说。

“他现在还有个身份,就是农村金融致富学校的讲师。”牛场镇村民龚国安说,王华银先富带后富,受聘为周边村民传授创业经验,“跟着他学本领,我如今也脱贫致富了。”

## 帮扶措施保持稳定, 金融支持长效化

中央经济工作会议指出,要巩固拓展脱贫攻坚成果,坚决防止发生规模性返贫现象。要做好同乡村振兴的有效衔接,帮扶政策保持总体稳定,分类调整优化,留足政策过渡期。为此,金融领域该如何着力?

“对于生产经营状况好的农户,银行可加大支持力度。”侯加林说,金融扶贫服务站将进一步借助村级组织、驻村工作队和金融机构的力量,用好金融政策,搞活信贷产品,让乡亲们贷款有通道、致富有渠道、发展驶入快车道。

“摘帽不摘责任、摘帽不摘政策、摘帽不摘帮扶、摘帽不摘监管。”湘西州副州长何益

群表示,下一步,将统筹整合各类涉农资金,完善涉农金融配套措施;进一步健全农村金融配套服务体系,力争在产权交易平台建设、抵押物评估处置、风险缓释和补偿机制建设等方面有所突破,促进银行与涉农经济主体高效对接。

让金融支持长效化,还要加强风险防控。各地金融部门推出一系列举措,牢牢守住可持续发展底线。

人民银行南宁中心支行与广西扶贫办等有关部门按季或按需共享金融扶贫信息,并与广西银保监局签订监管联动协议,进一步加强沟通联动,形成监管合力;贵阳中心支行基于大数据应用创新试点,开发“贵阳中支大数据应用系统一再贷款管理模块”,进一步强化扶贫再贷款的贷前、贷中、贷后全流程监控,确保再贷款资金安全;威宁县支行建立扶贫小额贷款定期回访制度和扶贫领域民生监督制度,确保扶贫小额贷款对象精准、资金足额到位。

“金融管理部门和金融机构要深入研究针对性措施,助力巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴战略有效衔接。”人民银行党委书记、银保监会主席郭树清表示,下一步将保持金融扶贫主要政策措施总体稳定,推动银行、保险、信托等各类机构优势资源有机结合,既支持发展又提高抗风险能力,着力做好对小农户、新型经营主体、农村基础设施的金融服务,并探索建立解决相对贫困的长效机制。

财经眼

智能客服不“智能”,甚至成为服务短板,其中固然有技术不成熟的原因,但最根本的,还在于一些金融机构对电话客服认识上的偏差,过于重视智能化、低成本,而忽视了便利化、满意度

# 客服智能化 莫忘便利化

吴秋余

“您好,欢迎拨打客服热线,普通话请按1”“您好,我是智能客服,请说语音指令”……随着人工智能技术发展,越来越多银行、保险等金融机构的客服电话实现了高度智能化,机器人代替人工上岗,既为金融机构节省了不少成本,也让电话客服更具科技范儿。

然而,智能科技的应用,有时没有带来想象中的完美。冗长繁杂的语音提示、一环套一环的字母菜单、总也找不到接不通的人工服务,让用户仿佛进入了迷宫一般,常常是话费没少花,问题没解决。近来,一些金融机构还取消了传统数字菜单服务,改为由用户直接说指令、发语音,原本希望以此简化操作,结果却是事与愿违,一些用户指令无法被正确识别,让原本就不熟悉服务流程的用户更加无所适从。“抱歉,我没有听懂您的指令,接下来为您转接按键操作”“当前人工客服繁忙,建议您通过微信公众号办理业务”……沟通不顺畅、解答不对路的客服体验,消耗着用户的时间和耐心,也降低了人们对金融服务的满意度。

平心而论,人工智能技术引入金融服务中本是一件好事,以机器人取代人工,可以提高客服系统反应速度、延长服务时间。在解决重复率较高的问题上,智能客服也确实表现出人工客服无法比拟的优势。然而,也要看到,金融业务往往具有复杂性,很多问题需要专业化、个性化的解决方案,如果匆匆忙忙推行“机器换人”,甚至在某些领域、某些时段全面实施机器值班,有时可能会导致客服沟通质量和效率下降,给消费者带来不便。

还要看到,当前金融机构大力推进线上业务、自助办理,用户对于金融机构电话客服的依赖度有所上升。在这样的背景下,金融机构更应该通过提供优质电话客服,弥补网点减少带来的服务缺失。可现实恰恰是,电话客服这种方便快捷的沟通方式,成为不少金融机构降低成本的首选,用户需求却往往没有得到应有的重视。2020年“3·15”前夕,有媒体对包括多家银行在内的企业电话客服展开调查,结果显示,有七成多的受访者表示遇到过客服电话打不通、没回复的情况,个别客服电话甚至在用户长时间等待后自行挂断,更有77.3%的受访者表示,目前的语音、文字识别技术不能代替人工客服的工作。

智能客服不“智能”,甚至成为服务短板,其中固然有技术不成熟的原因,但最根本的,还在于一些金融机构对电话客服认识上的偏差,过于重视智能化、低成本,而忽视了便利化、满意度。客户服务不同于商品销售,需求千差万别,很难做到整齐划一。指望用简单化、标准化、程式化的机器人客服解决所有问题,无异于缘木求鱼,最终可能是客服越来越“智能”,问题却越来越难解。

事实上,科技应用与服务质量、低成本与高效率并不矛盾,而是可以相互促进的。这需要金融机构更多考虑用户需求,从不同用户的实际需要出发,优化智能客服程序设计,提升客服系统应变能力,并根据实际需求保留相应的人工服务。最近,北京电信推出了“尊长专席”服务,利用实名制与大数据识别等技术,让老年市民拨打客服电话时可跨越机器人应答环节,迅速接入人工客服。类似这样的人性化设计,值得许多金融机构学习借鉴。

电话客服,是金融机构的服务窗口,无论生活怎样改变、科技怎样发展,都应保证服务质量,这是金融机构对消费者应尽的责任义务,也是金融机构生存发展的制胜之道。希望更多金融机构的客服电话能成为既聪明又贴心的“帮手”,成为用户越来越喜爱的热线,为金融机构赢得更多信誉。

财经短波

## 中国绿色金融改革创新研讨会召开

**本报电** 近日,由中国人民银行、浙江省人民政府指导,人民银行杭州中心支行、浙江省地方金融监督管理局和湖州市人民政府主办的中国绿色金融改革创新研讨会在浙江湖州召开,人民银行副行长刘桂平、浙江省副省长朱从玖出席会议并致辞。研讨会设置了“绿色金融支持应对气候变化的国际经验”等圆桌论坛,并设置了“绿水青山就是金山银山理念引领下的绿色金融支持地方绿色发展”闭门论坛。(吴秋余)

## 唐山银行大力发展普惠金融

**本报电** 2020年以来,唐山银行把发展普惠金融摆在更加突出的位置,充分利用金融科技手段,增强金融普惠性,切实提升服务小微企业质效。疫情防控期间,该行推出面向本地小微企业的“纯信用”线上融资产品“税e贷”,截至2020年11月末,“税e贷”共发放贷款528笔,余额超过1.3亿元,有力支持了小微企业复工复产。2020年以来,唐山银行已减免84项中间业务收费,其中减免涉企收费39项。同时主动承担贷款抵押物评估、登记、保险等费用,切实降低小微企业综合融资成本。(杨永乐)

近年来,智能化服务的广泛应用,正在深刻、持续地改变公众的生活消费方式,特别是移动支付的快速发展,给人们的生活带来了极大便利,非现金支付成为不少商家和消费者喜爱的支付手段。然而,一些商户、机构等市场主体对自身在现金收付中的责任和义务存在不同程度的认识偏差,或者基于成本控制等原因,存在不愿意收取现金等现象,给一些依赖现金支付的消费者带来不便。人民银行的调查显示,2020年以来,受新冠肺炎疫情冲击,拒收现金问题有所反弹:一是部分医疗、出行、水电煤气等基本公共服务,以及普通生活消费等领域由原本的“面对面”线下场景逐步变为线上办理,有的甚至取消了现场服务;二是“非接触式”等新消费模式很多没有考虑现金收付需求,造成对部分群体特别是老年人的消费及支付障碍;三是一些商户服务人员热衷于引导顾客安装APP、关注小程序,容易产生歧视、排斥现金情况。

目前我国大约有13%的居民主要通过现金支付。为维护人民币流通秩序,保障公众使用现金的权益,打造和谐现金流通环境,中国人民银行近日发布规范人民币现金

## 中国人民银行规范人民币现金收付行为

# 任何单位和个人不得拒收现金

本报记者 吴秋余

收付行为的公告。公告明确提出,人民币是我国的法定货币,人民币现金是我国境内最基础的支付手段,任何单位和个人不得拒收,各类主体均应尊重公众支付方式的选择权,在确保现金收付渠道畅通的前提下,可为公众提供合法安全的非现金支付工具,消费及支付方式创新要坚持有利于畅通支付流通环境、有利于保障民生、有利于提升公众的获得感,不得采取歧视性或非便利性措施排斥现金支付。

此次公告的一大亮点,是围绕公众各类日常生活场景的消费需要,区分不同场景和消费模式,坚持分类管理与普遍适用的原则,对不同主体的现金收付行为提出了不同要求。公告规定:

对于涉及民生的行政事业性收费和社保、医疗、教育、水电煤气等公共服务类收费,收费单位或其委托代收机构要具备人

工现金收付通道,由人员值守并收取现金;对于铁路、道路客运等交通运输单位,以及涉及零售、餐饮、居民服务和娱乐行业等的大中型商业机构,应具备现金收付通道,由人工或自助现金机具收取现金;对于经营主体和客户面对面进行交易或提供服务的,应支持现金支付;对于线上、线下混合经营且支持线下付款的,在线下收款环节应支持现金支付;对于全部交易、支付和服务均在网络完成的,可以不收现金;对于在线下采取无人销售方式经营的,也可以不收现金,但应以适当方式满足消费者在手机电量不足、网络故障等特殊情况下的现金支付需求。

中国人民银行有关部门负责人表示,现金在保障公众支付权利公平、促进文化传播及在极端情况下稳定公众预期等方面

具备不可替代的优势;非现金支付工具是在现金基础上的发展,可以提高消费者支付体验。人民银行打造多元化支付条件下的现金和谐流通环境,主要包括以下五个方面工作:一是采取多种措施,保障公众合理、安全、顺畅地使用现金;二是持续优化人民币设计水平,发挥其文化传播功能;三是强化大额现金管理,提高现金流通效率;四是支持多元化支付方式发展,尊重公众支付选择权,鼓励相关经营主体在保障现金收付渠道畅通的前提下,选择安全合法的的非现金支付工具;五是不断完善现金服务基础设施、提升现金服务水平。

在日常生活中,公众或消费者发现拒收或者采取歧视性措施排斥现金的,应妥善保留相应的证据或线索,通过城市政务热线、消费者权益保护、金融消费者权益保护等各种渠道进行投诉、举报,人民银行将会同相关部门及时处理。

理财参谋