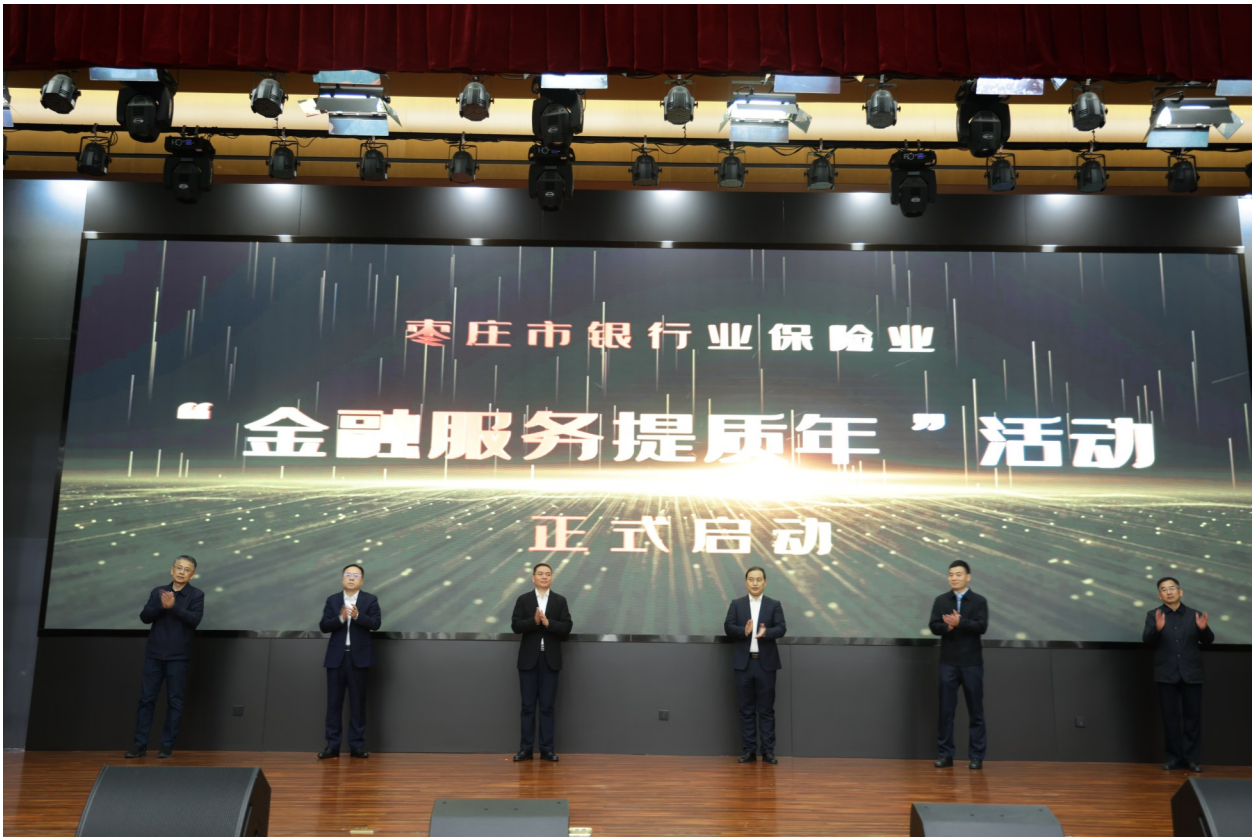


枣庄金融监管分局

坚持问题导向 开展三项行动 确保金融服务提质增效



中央金融工作会议明确“推进金融高质量发展”是当前和今后一个时期做好金融工作的主题。优质高效的金融服务是金融高质量发展的根基。为加快提升辖区金融服务质量，更好地保护金融消费者合法权益，增强金融服务对实体经济的支撑作用，国家金融监督管理总局枣庄监管分局聚焦金融服务中存在的短板弱项问题，制定了《枣庄市银行业保险业“金融服务提质年”活动方案》，据此开展三项专项行动，靶向施策，确保问题真改实改、金融服务提质增效。

开展金融消费投诉突出领域本源治理专项行动
在严监管、强监管的高压态势下，辖区银行业保险业投诉举报焦点由过去的合规向服务转变，2023年度，服务类投诉占监管投诉举报量的67%，较同期上升了14.8个百分点，服务类投诉问题亟需规范。据此，枣庄监管分局部署开展“金融消费投诉突出领域本源治理专项行动”。一是确定需要重点治理的服务领域。全面梳理各渠道消费投诉情况，聚焦消费投诉集中的服务及业务内容，确定需要治理的10个投诉突出领域，排队时间长、业务流程繁琐、销售行为不规范等服务类问题均在治理范围内。二是深化前端规范与溯源整改。细化治理要求，综合采用“一把手”承诺制、成立专项工作领导小组、制定专项行动方案、机构摸底自查、机构对下督导、建立整改台账、明确整改措施及实效等方面，压紧压实机构主体责任和“一把手”责任，强化本源治理，从源头上减少上述10个投诉突出领域投诉举报量。三是开展现场督导及监

管措施跟进。明确分局消保牵头部门、机构监管科、市银行保险行业协会单独或联合开展现场督导，并视情况开展消费投诉专项检查工作。同时，对于专项行动期间，上述领域投诉问题仍然突出的机构，采取约谈、函告、下发风险提示、启动现场检查或行政处罚立项程序等监管措施，推动机构建立健全投诉突出领域本源治理工作长效机制。

联合相关部门开展政企对接系列专项行动
针对中小微企业等市场主体反映的还旧借新难到位、贷款条件难满足、融资产品难对接、保险的个性化专业化服务能力不强，针对新技术、新经济、新业态的保险供给不足等问题，枣庄监管分局联合相关部门部署开展“帮扶小个体、激发大活力‘春雨润苗’金融税费服务进市场活动”“中小微、民营企业政企对接沙龙活动”。一是联合开展金融税费服务“进市场”活动。枣庄监管分局、市税务局、市市场监管局联合印发《帮扶小个体 激发大活力“春雨润苗”金融税费服务进市场活动方案》，强化部门沟通联动，在个体工商户名单共享、纳税信息共享、个体工商户金融服务政策及产品等方面形成合力；共同指导区（市）的税务局、市场监管局、银行机构联合开展金融税费服务“进市场”活动，通过面对面宣讲融资税费政策，了解企业融资需求及税费服务难题，跟进提供融资及税费服务，着力提升个体工商户金融税费服务适配度与可得性。二是联合开展中小微及民营企业政企对接沙龙活动。枣庄监管分局联合市工信局开展“中小微、民营企业政企对接沙龙活动”，对中小微、民营企业融资及风险

保障需求进行调查摸底工作，筛选有需求的企业，提高后续对接活动的精准性和有效性。按区（市）组织部分银行、保险、融资担保机构与中小微、民营企业开展双向推介、洽谈合作，及时解决企业需求。同时，充分发挥县域企业融资对接群的作用，督导银行保险机构安排专人及时跟进解答企业疑问与需求，延伸银、保、企对接渠道，探索建立“常态化”的政企企对接机制。

开展常态化金融消费者权益保护教育宣传专项行动
针对多数机构金融宣传活动仅落实规定动作，未主动、创造性地开展工作，金融宣传“三多三少”问题突出（即：集中性宣传多，常态化宣传少；“填鸭式”宣传多，“互动式”宣传少；产品推介式宣传多，纯公益性宣传少），金融宣传覆盖面不足等金融宣传实际效果欠佳的问题，枣庄监管分局部署开展“常态化金融消费者权益保护教育宣传专项行动”。一是搭建专业化的金融宣讲团队。为加大金融知识宣传普及力度，枣庄监管分局发起成立全市金融知识宣讲团队，主动靠前、统一编制了《惠企政策明白纸手册（2024年版）》宣传册和《贷款知识“枣”知道》《金融反诈小贴士》《金融热点小常识》（涵盖打破刚性兑付、个人征信保护、断卡行动、保险类型与功能）等宣讲课件，印制《金融消保在身边，保障权益防风险》“3·15”宣传折页，召开专题培训会议3次，培训内容包括宣讲内容、宣讲技巧等方面，切实提升了金融宣讲团队的专业化水平。“3·15”集中宣传周期间，全市金融宣讲团开展“五进入”宣讲活动78次，触及线下消费者5000余人次。二是建立常态化的宣传场所。枣庄监管分局以“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动为契机，要求各银行保险机构本年度建立一个常态化宣传场所，包括但不限于与学校、社区、农村等通过签订合作协议，备忘录，党建共建，建立宣传教育基地，设立宣传展板等方式，建立宣传场所定期开展宣讲。“3·15”集中宣传周期间，辖区共建立常态化宣传场所12家次。三是构建金融政策、产品及知识组合宣传机制。做好融合文章，打通普惠金融政策与消费者权益保护条线的双向宣传途径，将金融政策、产品及知识进行组合宣传，进一步扩大宣传效果。在普惠金融条线，枣庄监管分局指导各银行保险机构将金融知识宣传与银保企对接、金融辅导、金融管家等机制有机结合，要求各银行保险机构在入企进行普惠金融政策及产品宣传的同时，对企业进行形式多样的金融知识宣传。在消费者权益保护条线，枣庄监管分局要求各银行保险机构将《惠企政策明白纸手册（2024年版）》《金融服务小微企业产品名录》《金融服务乡村振兴产品名录》等宣传册纳入金融知识线上+线下全方位宣传范围。如，“3·15”集中宣传周期间，各银行保险机构累计发放《惠企政策明白纸手册》等金融政策及产品宣传折页12000余份，接受现场咨询8000余次。

下一步，枣庄监管分局将认真落实省局党委的各项部署要求，聚焦金融服务的重点领域及薄弱环节，继续发挥好监管引领作用，推动各银行保险机构自觉践行金融服务的政治性、人民性，主动加强优质金融服务，全面提升金融服务的覆盖面及便捷度，为经济高质量发展贡献金融智慧与力量。

枣庄银行始终秉持“服务地方、服务中小、服务城乡”的市场定位，推动普惠金融服务模式创新，全力打造普惠小微金融服务特色，2023年创新推出了经营性微贷业务模式，以“审批流程短、审批效率高、放款速度快”的突出优势着力解决小微企业“融资难”问题。

一是丰富产品体系，深耕地方市场。2023年3月经营性微贷业务开展以来，枣庄银行立足客户融资需求特点，针对不同场景、不同客群，推出科创类企业、供应链上下游、商超批发类客户专属融资服务方案，创新“大棚按揭贷”“仓储贷”“榴花贷”等特色贷款产品，不断丰富金融服务地方经济发展的产品体系。截至2023年12月末，普惠小微企业贷款余额39.39亿元，较年初增加10.99亿元，增幅38.7%，其中经营性微贷业务余额4.16亿元，初步形成了济宁大蒜、台儿庄大棚等特色客群，普惠小微贷款业务量和资产质量大幅提高，将金融活水灌溉到更多普惠小微群体。

二是专营团队服务下沉，打造微贷特色品牌。为了最大限度提升经营性微贷业务的覆盖面和可得性，在济宁、菏泽、枣庄地区“五区一市”范围内单独设立审批中心，成立10个小微金融中心专营团队，实行“网格化”管理模式，单列信贷计划，可实现微贷业务当日上报当日审批当日放款，切实解决小微企业融资“短小频急”和“担保难”的问题。枣庄银行经营性微贷始终坚持普惠金融服务乡村振兴的战略导向，推进金融服务下沉、下乡、下基层，打造普惠金融支持乡村振兴“枣行模式”，有效打通农村金融服务的“最后一公里”，截至2023年12月末，普惠型涉农贷款余额11.73亿元，较年初增加2.98亿元，增幅34.06%。

三是银担合作，解决客户抵押担保难题。为最大限度地支持小微企业的贷款融资需求，枣庄银行不断加强与合作担保公司的合作，为众多缺乏抵押担保的小微企业提供可选渠道，目前已引入省农担公司、枣庄市融资担保有限公司等融资担保机构，并且积极与枣庄市融资担保有限公司合作探索批量担保业务合作模式，进一步提升银担合作服务地方经济发展能力，截至2023年12月末，经营性微贷业务中融资担保机构担保业务余额7000余万元，占比17%。

枣庄银行作为枣庄地区的地方法人机构，在服务地方经济中扮演着重要的角色，始终坚持着本心与初心，进一步深化“服务创新、产品创新、流程创新”，致力于成为伴随普惠客户成长的守护银行。

创新微贷业务模式 提升金融服务质效

枣庄银行

枣庄农商银行

“三辕驾车”拉动高质量发展



枣庄农商银行深入贯彻落实中央金融工作会议精神，积极践行金融为民责任，不断求新求变，开启“抢滩+数智+质效”新发展战略，较好实现主营业务质的有效提升和量的合理增长。截至2月末，各项存款余额381.42亿元，实体贷款余额205.15亿元，分别较年初新增加14.49亿元和10.7亿元；银行卡账户数157.63万户，较年初新增加2.48万户。

抓“抢滩”，聚焦“创新发力”
立足为区域客户提供精准和有厚度的增值服务，将产品创新与专属营销有机结合起来，创新开发“枣e点贷”“枣担易贷”等系列产品，优化业务办理系统，完善客户准入流程和模块应用，在组织做好专题培训及网格化宣讲基础上，全面开启“银企互联+金融网格+专属化产品”服务模式，落实各网点与客户“点对点”服务。期间，先后通过微信端授信3.01万户、授信金额23.02亿元；发放“枣担易贷”830户、金额9.88亿元，切实满足客户金融需求。

同时，围绕当地特色产业，集聚挖掘目标客群，组织筛选辖内特色产业及行业客群分布情况，首批选取当地石榴产业、豆制品加工、二手车销售、文旅市场和蔬菜种植“五大行业”客群作为服务对象，组织制定相关服务营销实施方案，固化标准化流程，分门别类做好对接服务，满足个性化金融体验。截至目前，全辖“五大行业”客群已授信904户、授信金额2.82亿元。

以辖属80家营业网点为中心，在所辖乡镇（街道）、社区（村居）建立基础网格1758个，持续开展网格营销活动，常态化做好“四张清单”和“无感授信”服务。目前，“无感授信”客户数16.26万户、金额50.73亿元。

抓“数智”，聚焦“迭代升级”
以数字化转型为切入点，充分运用互联网平台，积极优化“数智体系”应用，统筹“线上+线下”融合。组织实施“智慧客服+”工程建设，细化“5+1+N”优质服务架构，其中，“5”即开展受理业务咨询、互联网线上贷款申请、清单式电话营销、电话贷后回访、客户投诉转办五大职能；“1”即“一键呼叫”系统服务；“N”即电话外呼工作事项、专线流动坐席等系列匹配服务。

此外，成立“数字工坊创新工作室”，建立完善“业务部门数据加工+智慧客服外呼触达+营销人员跟进落实”的清单化、流水线点协同营销机制，全面做好相关客户数据获取、定向分发区网点和效能评价等全链条、闭环式运作，深度经营客户，优化客户“数字画像”和信息核身，精准匹配相关专属产品，较好扩大覆盖面。仅今年前两个月，实体贷款信用客户较年初新增加564户。

抓“质效”，聚焦“新优势”
增厚市场收益。积极研判市场利率走势，分析市场利率波动规律，持续调整优化资金结构，优化资产配置，科学培育低成本储源，合理核定各营业网点、现金中心库存，规范现金类自助设备加钞频次，加强对结算资金头寸等管控，最大限度减少现金资产占用，切实增加资金收益。

全面深化提速。围绕网点资源潜能及客群特点，理顺总行、一级、二级支行组织架构，成立6家支行公司业务部，组建移动金融服务队，整合15家网点信贷力量，改革优化管理流程、部门职责及营业网点服务功能，推动服务质效全面提升，促进业务发展。优化机制体系。按照党建、合规、经营“三个100分”考核方式，制定涵盖党建工作、合规管理、经营发展三大类、45个分子项指标的经营管理综合考核办法，改变传统以存贷款、人员网点数量规模性核定方式，突出绩效优先，完善创利增效考核机制，实现更高收益。

农发行枣庄市分行

又是石榴飘香时 以特色产业“贷”动地方发展

落实习近平总书记指示精神以来，农发行枣庄市分行已审批中长期项目2个、3.9亿元，2023年推动经济开发区基础设施配套建设一期工程1.9亿元，26天内完成从受理到发放，已投放贷款1亿元，推动建设石榴深加工产业园区，做大做强石榴深加工特色产业，用于生产、开发石榴风味饮料、石榴气泡水、形成集生产、加工、开发、销售于一体的加工中心，带动就业2000余人，增加农民多元收入，助推石榴产业高质量发展。

近日，农发行枣庄市分行29天高效审批峰城区石榴智慧种植示范园建设项目2亿元，目前已实现投放4200万元，建设

温室玻璃连栋大棚、双膜拱棚等34万平方米，推进石榴种植管理规范化、智能化、数字化发展。对缺乏劳动力、种植技术的石榴种植户，采取“供销合作社+石榴种植合作社+农户”模式，开展石榴种植“托管”服务，实现石榴增产、农户增收，以石榴繁育种植为核心，引进先进智能控制系统和温室种植技术等大数据平台，培育随神州十二号飞船环游太空的石榴种苗，聘请石榴研究院专业技术人员栽植石榴盆景、繁育优质石榴品种，构建繁育、产加销的产业生态。

峰城作为国内石榴集中连片种植面积最大、品种最多、产业链最完整的地区之

一，做大特色农产品产业、助力农业高质量发展发展成为石榴产业的“主战场”。为落实好习近平总书记“做好品牌、提升品质，延长产业链”的嘱托，该行闻令而动、迅速响应，坚持融资融智、严选优选，迅速建立支持石榴产业发展项目库，及时向区政府汇报融资建议，并作为唯一一家金融机构参加峰城区石榴产业发展专题会议，快速推动石榴产业贷款营销和投放落地，切实发挥农业政策性银行职能作用。

在政银企共同努力下，石榴智慧种植示范园建设项目迅速落地，在一个月内实现贷款审批。该项目建设5栋温室玻璃连栋大棚、80栋双膜拱棚保温大棚，以石榴繁育种植为核心，引进智能控制系统和温室种植技术，应用大数据分析和农业物联网，配套建设石榴基因库、石榴良种繁育中心、培育随神州十二号飞船环游太空的石榴种苗，聘请石榴研究院专业技术人员栽植石榴盆景、繁育优质石榴品种，构建繁育、产加销的产业生态，预计建成后年产秋桃、红皮马牙等优良品种石榴苗150万株、石榴552吨，推动石榴种植业做优、做大、做活。项目负责人竖起大拇指：“大棚马路上就开始建设了资金还没着落，有了农发行的支持，一个月就审批下来2亿贷款，这效率没得说！”

红石榴成为乡村振兴“金点子”，在该行牵手下，项目主体由广西隆林捐赠帮扶款15万元，带动325人参与当地黑山羊养殖项目，实现增收就业，为西部帮扶地区乡村振兴送去一缕石榴特色产业的“东风”。该行将建立支持石榴产业发展长效机制，抢抓政策风口，为峰城石榴产业高质量发展提供整体规划和资金支持，“贷”动地方发展，让石榴产业一路“红”。

化产业示范基地”“中小企业创业辅导基地”。近年来，随着滕州市经济技术开发区工业经济和城镇化快速发展，鲁南高科技化工园区内化工企业原有的安全和职业卫生防护距离不断缩小，城镇化与企业之间的矛盾逐渐凸显。鲁南高科技化工园区综合提升项目，就是将鲁南高科技化工园区打造成为“原料产品项目一体化、公用工程辅助一体化、环境保护生态一体化、安全应急消防一体化、职能智慧数据一体化、管理服务科创一体化”的一体化园区，保证园区开发建设过程中高效利用土地资源，同时最大程度降低安全和环保风险。

中国农发行枣庄分行在得知鲁南高科技化工园区基础设施综合提升项目后，充分了解客户的资金需求，为客户提供全方位、一揽子金融服务，最终为山东鲁南园区投资建设有限公司成功批复园区综合提升PPP项目贷款，得到了客户的好评，截至2023年末，已累计为其发放8.58亿元绿色金融贷款。

中国银行枣庄分行

书写绿色金融大文章 服务枣庄现代化强市建设

2023年以来，中国银行枣庄分行全面贯彻党的二十大及历次全会精神，坚决落实中央金融工作会议关于做好绿色金融等“五篇大文章”的战略部署，积极融入地方经济社会发展大局，聚焦枣庄市绿色产业较为集中的锂电、光伏、水利与环境治理等领域，出台专门的绿色金融发展规划，持续推动业务结构转型升级，不懈深耕绿色金融，全力助推当地绿色产业发展。

践行责任担当，金融活水助力枣庄打造锂电之都

枣庄市位于山东省南部，总面积4564平方公里，户籍人口422万，2009年被国家纳入第二批资源枯竭城市名单。近年来，枣庄迈开转型跨越步伐，大力发展锂电等绿色低碳产业，对锂电池产业采取“一个核心基地+三个配套产业区+三个协调发展区”的“1+3+3”总布局，逐步打造“一核引领、多点支撑、全域联动”的锂电产业协同发展格局。截至

2022年末，全市有锂电企业101家，产品种类200余个。

在推动“百年煤城”向“锂电之都”精彩蜕变进程中，中行枣庄分行积极落实监管机构开展的金融机构高管走基层“十百千万”活动，市、县两级金融辅导队积极梳理多项优惠政策，对锂电产业链上下游企业加强调研走访，了解锂电企业各类金融需求，针对性地为企业提供辅导支持，最终成功为多家头部锂电企业实现贷款投放，切实提升了金融服务的覆盖面、便捷性、精准度。截至2023年末，中行枣庄分行已为枣庄各类锂电池产业客户批复授信总量近80亿元。

此外，中行枣庄分行还持续加大锂电全产业链支持力度。针对在产业链上游客户，一方面重点关注行业大厂积极布局上游矿产资源以锁定开矿成本的需求，为企业提供大宗商品套期保值等方式管理成本波动风险；另一方面，积极提供并购贷款等支持，助力产业客户展开矿产资源布局，占得发展先机。针对

下游客户，该行金融辅导队根据产业配套延伸，为配套产业企业提供融资、结算等支持。辅导队员深入分析枣庄锂电池产业特征、客户需求及政策布局，对产业链客户分类施策、因客定策，确保了对产业客户需求的精准识别与支持，推动枣庄锂电池核心主材产业发展的同时，又对锂电池产业链上下游客户起到了很好的带动作用。

深耕绿色金融，有“园”千里来相会
中国农发行枣庄分行在持续做大绿色金融总量的同时努力做出中行成效、中行特色，精准识绿，用心助绿，耐心护绿，真正为绿色发展、转型升级提供强大动力。

山东鲁南高科技化工园区成立于2018年6月，园区设计规划入驻企业200余家，2021年由省级化工园升级为国家级化工园区，现已发展成为山东省煤化工产业核心区，苏鲁豫皖煤化工产业区最重要的研发生产基地和化工新材料产业基地，先后被命名为山东省首批“新型工业