

台州市人民政府办公室文件

台政办发〔2017〕5号

台州市人民政府办公室关于转发台州农信普惠金融提升工程五年行动计划（2016—2020年）实施方案的通知

各县（市、区）人民政府，市政府直属各单位：

省农信联社台州办事处制定的《台州农信普惠金融提升工程五年行动计划（2016—2020年）实施方案》已经市政府同意，现转发给你们，请认真贯彻执行。

台州市人民政府办公室

2017年1月23日

（此件公开发布）

台州农信普惠金融提升工程 五年行动计划（2016—2020年）实施方案

省农信联社台州办事处

为深入贯彻落实《国务院关于印发推进普惠金融发展规划（2016—2020年）的通知》精神，巩固和深化台州农信普惠金融工程三年行动计划（2013—2015年）成果，进一步提高金融服务的覆盖率、可得性和满意度，根据《浙江省人民政府办公厅关于转发浙江农信普惠金融提升工程五年行动计划（2016—2020年）》（浙政办发〔2016〕137号）要求，特制定本实施方案。

一、指导思想

全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，积极践行创新、协调、绿色、开放、共享五大发展理念，紧紧围绕市委市政府提出的“三大历史任务”、跻身全省经济总量第二方阵总体目标，传承发展台州农信普惠金融理念、精神和文化，坚守“姓农、姓小、姓土”的核心定位，坚持“三做三不做”的经营理念，以更高一层、更广一点、更快一步，发挥先行、示范和引领作用为总要求，建立健全普惠金融可持续发展的长效机制，深耕农村、实体和数字金融三个领域，突出智慧、绿色、精准、共享四个目标，构建农村渠道、服务、产品、生态和平台五个体系，更加突出“农”字特色，更加精准聚焦农业供给侧结构

性改革，更加注重县域及以下金融服务渗透，全面提高农村普惠金融质量，为建设全国小微企业金融服务改革创新试验区和中国小微金融特色城市贡献力量，打造具有台州特色，走在全省、全国前列的普惠金融台州农信板块，助推台州实现“十三五”赶超发展。

二、深耕三个领域

（一）农村领域。重点面向偏远农村、海岛山区、农村新型经济主体、低收入群体聚集区等，通过渠道铺设、网络链接、人员交互、科技支撑和产品承载等方式，全方位、多角度、广覆盖地发展村级和社区金融，扩大内涵，创新服务，满足需求，进一步提高普惠金融的渗透率。

1. 持续开展全员驻勤，做好普惠金融“主力军”。传承发扬浙江农信“三水精神”，坚持“走千访万”活动，深入基层特别是偏远农村、海岛山区、新型农业经济主体、小微企业、低收入群体等，了解农村经济发展新特点、新情况，掌握“三农”、小微企业等新期盼、新诉求，主动上门、有的放矢地开展服务，不断提升客户满意度，打造台州农信“低成本、全覆盖、可持续”的特色普惠金融服务载体。

2. 深化整村授信，坚守普惠金融“主阵地”。将整村授信作为践行普惠金融，提升普惠服务覆盖面的重要抓手，坚持“做实授信、批量发卡”和“做好宣传、引导用信”的工作原则，进村驻点、现场服务，提供涵盖存贷款、支付结算、消费、理财、养

老等综合性、发展性、增值性金融服务，切实满足客户日益多元化的金融需求。全力提高客户建档面、授信面、贷款面，大力拓展小额信用贷款，提高丰收小额贷款卡、创业卡受益面，有效破解农户贷款难、担保难瓶颈。

3. 对接治危拆违，深拓普惠金融“新领域”。积极主动投身治危拆违攻坚战，加大对治危拆违和美丽乡村建设中村居整体改迁信贷扶持力度，采取安排专项资金、开发专属产品、提高贷款额度、降低贷款利率、拉长贷款期限、信用放款为主、专享绿色通道、实行名单管理等八项措施，为村居整村改迁项目提供高满足率、低融资成本的信贷资金，全面深化农村普惠金融。

（二）实体领域。坚持服务“三农”和小微企业的市场定位，坚定本土化、小微化和一体化普惠方向，专注服务实体经济发展。大力支持大众创业、万众创新，积极响应供给侧结构性改革，顺应农业生产规模化和集约化发展趋势，推动农村产权结构改革、农村经济转型升级和农业生产性服务业发展，大力支持新经济、新产业、新业态培育成长。

1. 助力小微金改，建立普惠长效机制。以普惠金融为引领，以《浙江省台州市小微企业金融服务改革创新试验区实施方案》为蓝图，深入实施台州农信小微企业贷款提升三年专项规划。大力推广应用“普惠快车、小微专车、企业直通车”微贷技术，实现小微贷款“工厂式”作业，建立健全小微企业信用评级制度，做大小微信用贷款。加强银政、银担合作，充分发挥信保基金作

用，创新贷款产品、担保方式和还续贷方式，着力在小微贷款技术化、专业化和科学化上做文章、下功夫，形成有特色、可借鉴、易推广的台州农信小微企业普惠金融服务样本。

2. 对接新业态，提高精准服务水平。一是主动做好“三位一体”服务。根据省委省政府“三步走”战略部署和市委市政府具体部署，按照“全程参与、独家代理、优化服务、注重结合”的四项原则，充分发挥农合联副理事长单位作用，切实做好各级农合联、农民资金互助会及农合联体系内的农民专业合作社、农业龙头企业等农业生产主体金融服务，深化农村三权抵押、农产品电商平台等金融创新，提升“三位一体”普惠服务的专业化、规范化和特色化。二是深入推进“一卡一贷”项目。进一步深化与工会组织的合作，大力拓展“职工服务卡”和“蓝领贷”，切实解决低收入群体投身“双创”资金需求，支持大众创业、万众创新。三是主动对接服务精准扶贫、特色小镇、农家乐民宿经济等重点领域，注重发挥金融服务在促进经济社会全面、协调、可持续发展中的作用，加大对绿色、低碳、循环经济的支持，促进普惠金融与农村经济社会的和谐发展。

（三）数字金融领域。加快推进金融与科技的融合，依托移动互联、云计算和大数据等数字技术，促进普惠金融的数字化、移动化。在农村区域大力推广数字金融，打造具有台州农信特色的农村数字金融服务网络，进一步降低金融服务门槛和成本，推动业务模式转型，提高金融服务效率，提升客户体验。

1. 全面推广应用 CRM 系统，扎实普惠服务基础。充分利用 CRM 客户关系管理系统，加强客户信息维护和网格化管理，依托科技手段，细分客户需求，强化精准服务，实现普惠服务更便捷、更精准，为普惠金融可持续发展奠定坚实基础。

2. 全面推进“普惠通”平台应用，优化普惠服务手段。在成功试点基础上，全力推广应用以智能手机为载体的“普惠通”平台，让客户经理可以随时、随地、随身为客户提供服务，实现普惠金融移动化。依托新科技、新载体，持续优化信贷流程，大力推行“一站式”办贷流程，切实提高办贷效率。

3. 全面深化电子渠道建设，提高普惠服务效率。加快丰收互联平台的推广应用，丰富网上银行、手机银行、微信银行等移动端业务的功能应用，提升电子银行在农村的普及面，满足客户网络化、移动化的服务体验，实现线上线下融合，让金融服务更高效。

三、实现四个目标

围绕智慧普惠、绿色普惠、精准普惠和共享普惠四大目标，经过 5 年再提升，优化完善普惠金融服务和保障体系，明显增强人民群众对金融服务的获得感和满意度，特别是让小微企业、农户和低收入群体及时获得更加完善的金融服务。到 2020 年末，累计投入 9 亿元用于普惠基础设施建设及减费让利，实现全市 200 人以上的行政村 100% 金融服务全覆盖，累计发放低收入农户贷款 20 亿元，新增信用贷款 100 亿元，涉农及小微企业贷款余额突

破 1000 亿元。

（一）智慧普惠。实施“互联网+”，大力推进农村数字普惠金融体系建设，加大移动银行、移动支付、移动社交、电子商务、微社区等的应用，着力打破服务空间与时间限制，不断提高普惠金融的智能化和可得性。积极开展银政、银校、银医、银园、银保等多层次合作，创造更多的行业应用场景，进一步丰富普惠金融内涵。到 2020 年末，丰收互联客户超过 100 万户、电子银行替代率超过 85%，力争每年新增行业应用 2 项。

（二）绿色普惠。围绕“绿水青山就是金山银山”的发展理念，大力引导农业产业转型，突出农村生态保护和资源节约，促进普惠金融与农村经济社会的和谐发展。将环境保护及节能减排作为客户分类、信贷支持、利率定价的重要标准。全面实施绿色信贷评审机制，推进绿色普惠金融产品创新，实现山青、水绿、村美、民富。到 2020 年末，绿色信贷余额占比达到 15%。

（三）精准普惠。针对偏远山区、海岛、老少村以及小微企业、低收入农户、城市低收入居民等普惠金融重点区域和群体，进一步推进普惠信息档案建设，通过大数据精准分析，全面掌握实际需求。推行重点区域“一类一策”和重点群体“一户一策”制度，开展精准对接服务，培育特殊群体“造血”功能。着力提高产品服务的针对性，增强精准服务能力，提升普惠金融的适配性和满足度。到 2020 年末，普惠信息建档率达到 90%以上。

（四）共享普惠。实现社会责任与可持续发展的平衡，体现

普惠金融的共享价值。继续加大普惠设施、渠道、科技等投入，使群众获得金融服务的耗时更少、距离更短、成本更低。继续减免相关费用，合理定价贷款利率，持续让利于民。加强普惠文化建设，推进金融知识普及，重点解决欠发达和贫困地区金融信息不对称问题，让更多群众分享普惠成果。到 2020 年末，组织 10000 场“普惠金融讲堂”活动，全面扫除金融服务空白村。

四、构建五个体系

(一) 加强丰收驿站建设，构建普惠型的渠道体系。实施“一村一中心”工程，以浙江农信丰收驿站为载体，打造村级金融服务中心，把基础金融和部分综合金融服务引入丰收驿站，融合政府资源，布放各类自助机具，完善服务功能，建成小而精的社区型网点，并以实效为前提，优化网点布局，做到应布尽布、宜并则并、宜撤则撤。同时，推行跨界服务，探索构建“村居圈”，整合优势资源，充分满足群众生活、创业等多方面的需求。全面推进社区银行转型，推进社区金融服务渠道建设，完善网点与社区的联系和互动机制，建立与居民、企业和重点客户的有效沟通渠道，把网点打造成社区的财富服务中心、信息发布中心、生活便利提供中心。力争到 2020 年末，实现人口 200 人以上行政村金融服务中心全覆盖，社区覆盖率达到 30%。

(二) 深化网格分层管理，构建全覆盖的服务体系。构建客户网格化服务体系，将辖内服务区域按行政区划、市场、产业聚集区等划分为多维度的服务网格，按照“一人一格、一岗多责、

“一专多能”的原则配备网格员和网格管理员，实行定格、定员、定责，为农户、小微企业、城乡居民和商户等提供精准、高效、便捷、全方位的金融服务。巩固“走千家、访万户、共成长”活动成果，持续开展“普惠金融行”等亲民走访和移动金融服务上门活动，加强与客户互动，着力为客户提供创新式、体验式和个性化、专业化的服务，切实把客户金融“普及”转化为金融“受惠”，不断提高客户满意度。完善客户分层服务和管理体系，提升大数据等科技支撑作用，强化客户关系管理、客户信息管理等系统应用，建立售后回访机制，加强客户需求信息采集、分析，力争满足每一位城乡居民的综合化金融需求。

（三）强化精准服务能力，构建特色化的产品体系。推进小额信贷品牌化，依托台州农信整村授信、批量发卡、普惠快车、网上银行、手机银行、移动终端等载体，全力打造批发式授信、信用式放款和自助式办贷的小额信贷品牌，重点扩大小额信贷规模和覆盖面，更好地支持农民创业致富。根据农户资金回笼周期，拉长贷款期限，切实提高中长期贷款占比，减少农户转贷麻烦。顺应农业生产规模化和集约化发展特点，积极探索投贷联动、特色产业链金融、互联网金融、特色担保、智慧金融等产品创新。大力发展信保基金贷款和创业担保贷款，打造台州特色。力争到2020年末，小额信用贷款、农户贷款和小微企业贷款余额分别达到200亿元、700亿元和250亿元，惠及客户25万户、45万户和1万户。

（四）围绕新兴金融业态，构建社会化的生态体系。充分发挥台州市金融服务信用信息共享平台作用，依托浙江农信丰收信用体系，着力打造台州诚实守信的金融生态环境。积极拓展丰收购电商平台和丰收家 O2O 平台，构建良性互动开放的生态圈，提升客户线上线下一体化的金融和生活消费体验。大力推进绿色金融，设计全流程绿色金融工具，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持力度，促进经济发展方式转变，让健康的生产生活环境惠及千家万户。实施跨业跨界普惠，搭建综合服务信息平台，围绕低收入人群、小微企业等普惠群体，由提供产品转向提供解决方案，注入普惠金融新内涵，提升普惠金融综合价值。

（五）强化银政银企合作，构建共享型的平台体系。加大科技创新在普惠金融服务中的应用，降低金融交易成本，延伸服务半径，拓展普惠金融服务的广度和深度。积极对接智慧城市建设，以市民卡为载体，发挥农信现有优势，切实做好健康“一卡通”项目金融服务，为人民群众提供更加方便快捷、智能化的综合服务。全面加强银政合作，强化与财政、国税、地税、农林、公路、电力等单位的工作衔接与配合，继续做好惠农补贴的代理发放和公共服务工作，突出做好特色小镇产业经营主体金融服务，形成支农支小政策合力。加强银企合作，加快代理证券、基金、保险、期货和黄金业务发展，发展金融租赁、消费金融、融资担保等业务，满足客户多元化的综合金融需求。

五、实施步骤

（一）启动实施阶段（2016—2017年）。重点是强基础、搭框架、开好局、起好步，有序启动台州农信普惠金融提升工程五年行动计划。制定具体的实施方案，召开启动大会，形成共识，营造氛围，明确目标任务，按照职责逐条、逐项落实。

（二）健全完善阶段（2018—2019年）。重点是找短板、出对策、抓进度、提质量。一是认真总结实施阶段的经验做法，全面查找工作中存在的不足和难点。二是定期召开总结、分析和交流会，针对问题研究对策措施，切实解决实施中发现的问题。三是深入开展现场调查研究，对工作落后行社进行督导和阶段性考核，初步评价实施效果。

（三）巩固提升阶段（2020年）。重点是在普惠文化、体系、机制建设上取得突破。一是认真总结前面四年工作情况，理论与实践相结合，让普惠文化和普惠精神深入人心。二是完善普惠金融五个体系，增强普惠服务能力，提升群众满意度。三是建立普惠长效机制，形成良性循环，促进普惠金融可持续发展。

六、强化组织保障

（一）建立科学完善的长效机制。进一步深化完善普惠金融的组织领导、价值导向、渠道网络、产品服务、考核评价、创新激励、文化培育等长效机制建设，促进普惠金融稳健可持续发展。

（二）建立资源共享的联动机制。进一步加强政银农合作联动机制建设，整合政府、农信和“三农”的优势资源，在政策、平台、资金等方面，加大对农信普惠金融的支持，进一步增强分

工不分家的普惠金融工作合力。

（三）建立规范高效的评估机制。建立制度、计划、目标、考核、评估的普惠金融发展机制，健全考核评估体系，主动找差距、补短板，定期总结、评估实施效果，并与政策支持、市场准入、资源倾斜等挂钩，不断提升普惠金融发展水平。

抄送：市委各部门，市人大常委会、市政协办公室，军分区，市法院，
市检察院。

台州市人民政府办公室

2017年1月23日印发
