

坚持守信服务，以维护良好信誉为自身使命。长期以来，农行十堰分行以维护广大消费利益、营造良好金融环境、努力创建诚信服务体系建设为抓手，积极防范化解金融风险，广泛开展普惠金融服务，在自身经营管理、参与脱贫攻坚等工作中，始终把守信服务理念贯穿其中，为金融行业共同打赢信誉保卫战贡献了力量。

截至2018年底，该行潜在风险客户贷款较2018年初下降6100万元，排名全省第一；普惠金融领域贷款实际净增3.17亿元，完成2018年度计划的129.9%，系统排名第2；精准扶贫贷款余额达到31.78亿元，比2018年初净增13.3亿元。



开展征信宣传月活动



开展支付结算宣传月活动



开设道德论坛金融服务区



金融科技宣传阵地建设现场

打赢信誉保卫战

农行业马胜江 通讯员曾传林 曾奇



开展合规大讲堂培训

维护信誉防风险

风险因素。

抓氛围营造，开展合规文化建设。通过开展合规征文、举办微电影大赛、开办网络“合规园地”专栏等方式，不断营造氛围，强化合规文化建设。2018年，该行在全省农行首届合规微电影展播大赛上荣获“优秀奖”，“合规园地”专栏文章被省分行采用32篇。其中，该行工会组织举办的全市农行“小故事，大情怀”主题展播，参赛选手钟彦参加省分行“大情怀，大情怀”主题展播比赛荣获“一等奖”，并被省分行授予“青年英才”称号。

抓内部培训，不断提高素质，促进合规培训落实。通过送合规知识下基层等活动，严格落实“合规从高层做起”，有效推动合规要求向合规实践转化。

抓整改自查，形成有效长效机制。通过开展内控合规管理自查自纠制度优化月活动、年度各项治理工作质效评估活动，形成“整改—评估—整改”的有效改进机制。2018年，全年共排查信贷、运营、员工行为、非法集资、私募基金等各类线索

15255条。

抓重点领域专项整治，遏制违规乱象。通过信贷管理领域的市场乱象整治、运营管理领域的各类账户及客户信息安全保护不足问题专项整治、零售业务领域的“双录”和“反洗钱”可能落实不到位问题专项整治，对8个方面22条整治内容113个要点开展自查自纠，共计排查4.5万户、5.2万笔，金额17.6亿元。其中，“上查下”共计检查各类业务2220户、2777笔，金额60.6亿元。2018年，全年共整改问题278个，整改率达到100%。同时，开展各种反洗钱宣传活动，开展反洗钱合规管理专题培训，该行连续四年荣获人行反洗钱工作年度考核评级A档金融机构。

为进一步加大风险化解和不良贷款处置力度，该行成立“一把手”挂帅的“控险化险”攻坚团队，紧紧围绕总行“净零计划”战略部署，按照“有进有出、快进快出”原则，尽锐出战，取得良好效果。截至2018年12月末，潜在风险客户压退计划完成率高达93.85%，排名全省第一。

巩固信誉强服务

植，以及上线银医通、银校通、银政通项目6个，吸引巩固了一批优质机构客户，并为上海宝冶、东实大洋、中铁大桥局等6个项目引资资金9亿元。

普惠金融服务激发发展活力。为全面做好普惠金融服务，该行采用市、县两级行“一把手”任组长，分管行长为牵头负责人，明确责任，树立“真普惠、真普惠”理念，实行普惠法人抓“微捷贷”“简式贷”“税银通”，普惠个人和农户抓“重点产品、重点区域、重点客群、重点行业”，加大政策宣讲，加强现场辅导，强化督导检查，扎实开展普惠金融业务。截至2018年12月末，该行普惠金融领域贷款实际净增3.17亿元，完成年度计划的129.9%，系统排名第2。

为适应消费新需求，该行不断实现服务转型，扩大普惠金融内容。通过加强网点人员、设备和场所服务管控，加强服务投诉管理；通过组建财富中心，配置专职

人员，不断加快私人银行业务。2018年，该行首获全省第一家私人银行银钻卡，成功举办首届私人银行客户年会，私人银行客户维护能力与服务水平不断提升。同时，在总行“神秘人”检查考核中，该行在全省排名靠前。

“智慧金融”运营模式，不断拓展服务渠道。通过加快推进互联网“一号工程”，该行新增互联网活跃客户257385户，新增惠农e通有效用户6590户，发放“惠农e贷”2651户，14028万元；新增城市市场商户2580户，交易额达20494.19万元。在移动金融布局上，2018年全年新增掌银客户121582户，完成省行计划的217.1%。在加快消费场景拓展上，成功上线湖北医药学院和药学院两个直联缴费项目，累计发生缴费3307笔，交易金额达2443万元。同时，拓展涵盖垃圾清运费、物业管理费、水费等项目种类38个。

培育信誉助脱贫

元，县域旅游开发贷款信贷资金综合投放达21.6亿元；积极支持汽车零部件加工、绿松石加工、农业产业化龙头企业，贷款余额达3.1亿元，支持69家一二三产业融合领域中小企业的成长壮大，直接发放小额贷款贷款73676万元，新增贷款4013万元，小额贷款贷款余额在全市金融机构中排名第三。

创新信贷支持模式，增强脱贫内生动力。该行推出创新模式，为郧西观音桥贫困村、丹江口市茅坪镇余家湾村等10个村发放农户贷款3860万元，发放5605万元支持西马头羊、房县小花菇等10个品牌，为友梅山庄、向家大院等110家星级农家乐发放贷款1350万元，为928个专业大户发放贷款15010万元。截至目前，已发放小额贷款扶贫贷款2.1亿元，带动21056名建档立卡贫困户走上致富路。

加大资金投入力度，突破金融服务瓶颈。截至2018年12月末，全市农行服务

“三农”资源投入达11222.13万元，建立标准化网络280个，建成智慧银行24家，1500个惠农服务点完成互联网升级；对惠农通服务点实行“四不三补”政策，累计替农户节约费用开支700余万元，支付工作站人员工资达700余万元，补贴工作站工作人员传输电费达136万元，为工作站工作人员办理人身保险费用达270万元；农行十堰分行机关及8个县域支行派出驻村帮扶工作队13支25人，分别驻在13个行政村开展长期定点帮扶工作，累计捐赠、捐物价值149.88万元，向贫困户购买农副产品价值16.7万元，帮助销售农产品价值达1924万元。

坚持信誉至上，以良好的服务推进金融市场高质量发展，农行十堰分行正在持续努力。



3.15金融消费者权益保护日活动现场