

“县域金融”论文征集大赛优秀作品选登

县域农村支付环境建设的思考

——基于四川省峨眉山市“迅通工程”的实践

杨志明

我国是农业大国，农村地区广泛集中于县域。农村支付服务环境作为农村金融的范畴，是辐射三农、连接城乡的县域金融体系乃至县域经济发展的重要因素和工具。近年来，四川省峨眉山市运用“迅通工程”平台，深耕厚植县域支付服务环境，致力于非现金支付工具和支付清算系统的推广，全面提升县域支付服务效率和质量，初步形成城乡支付服务一体化格局，发挥了支付对县域经济发展的助推作用。

一、县域概况

峨眉山市位于四川盆地西南边缘，全市幅员面积1183平方公里，辖15镇、3乡、245村，户籍人口43万人。2018年实现地区生产总值273.21亿元，社会消费品零售总额128.5亿元，城镇居民人均可支配收入34447元，农村居民人均可支配收入14744元。

截至2019年6月末，峨眉山市金融机构各项存款余额371.6亿元，各项贷款余额223.6亿元，存贷款总量居乐山市第二位。全市现有银行业金融机构12家，81个营业网点，800多名从业人员。

二、实施背景

受制于地理位置、经济基础等影响，我国大部分县域农村地区面临金融网点少、金融基础设施缺、金融服务推广难的一系列问题。就支付而言，由于银行营业网点和自助服务机具匮乏，依托银行卡进行的财政性支农惠农类资金发放，在比较偏僻的、没有银行网点的村支取和使用，极不便民——不仅需要频繁往返县城或乡镇金融网点，还费时、费力、费钱。

四川是我国县级行政区较多的省份。从2011年起，中国人民银行成都分行推出四川农村支付结算“迅通工程”项目，尝试通过扩大支付系统覆盖面、鼓励支付产品创新、推广银行卡等新型支付工具的使用，满足县域各项支农补贴资金、日常小额取现、余额查询等基本金融需要，不断提高城乡资金融通效率，促进县域经济发展。重点工作任务包括：

（一）以推广POS机具助农取款业务为突破口，提高支付系统和支付基础设施覆盖率。

（二）以推行柜面业务合作机制为契机，进一步提高银行结算账户普及率。

（三）以推广电子商业汇票系统为基础，全方位推广非现金支付工具和结算方式。

（四）以创建“银行卡刷卡无障碍示范区”为依托，推动银行卡在县域的有效使用。

（五）强化宣传培训，打击犯罪，提高风险防范意识，营造支付服务良好氛围。

三、主要做法

2011年5月，峨眉山市入选中国人民银行成都分行确定的四川农村支付结算“迅通工程”21个省级示范县域之一，全市银行业金融机构立足“县域农村经济发展和金融服务主力军”的角色定位，以银行卡助农取款业务为抓手，持续推进、创新实践县域支付服务环境建设。

（一）提高认识，加强领导。全市把推广助农取款业务作为贯彻落实中央各项扶贫惠农政策、助力新农村建设的、有效推动县域发展的有效载体。市政府成立了以分管副市长为组长，市金融办、人民银行、银行业金融机构等部门为成员的“迅通工程示范市”工作领导小组，负责银行卡助农取款业务推广的组织领导和统筹协调，迅速制定、出台财政支持银行卡助农取款服务点的补贴措施，召开“峨眉山市银行卡消费无障碍示范街”专题会议，邀请省政府金融办、人行成都分行、银联四川省公司、农业银行四

川省分行等领导到会指导，赢得各方支持。积极承办全省“峨眉山市迅通工程示范市”建设现场会，将城区步行街成功创建为全省首个省级县域“银行卡刷卡无障碍示范街”；将银行卡助农取款推进成果纳入市委、市政府重点督办督查事项；将“迅通工程”建设列入收单银行履职重点，有力、有序、有效地推动县域支付服务环境建设。

（二）严密方案、目标。峨眉山市根据实际制定了《峨眉山市农村支付结算“迅通工程”工作方案》，聚焦“大力改善农村金融服务的总目标，以“统筹规划、全面推动、服务民生”为原则，以扩大县域支付系统覆盖面、鼓励支付产品创新、推广银行卡等新型支付工具的使用为示范重点，建立了相应的领导机制、工作框架和支持政策，细化了目标任务、主要措施。同时印发《银行卡助农取款指导意见》，就助农取款适用范围、准入条件、服务载体、收费标准、监督管理和标识、标牌作了明确规定。各收单银行还制定了具体的实施办法，为助农取款业务的顺利开展设计了完备的制度安排。

（三）多方联动形成合力。以消灭空白金融服务镇（乡）和银行卡助农取款业务村级覆盖为突破口，确定农行、农村信用社、邮储银行、商业银行等涉农机构作为远离市区村的重点推广单位，工行、中行、建行作为市区近郊村的重点推广单位，围绕“三年计划两年完成”的目标，抓住“万村千乡市场工程”“双百”市场工程、“家电下乡、汽车下乡”和各类财政直补政策等机遇，实行分片包干、定村定时，大力营销以银行卡为代表的非现金支付工具和电话POS等成本较低的支付方式，集中人力和机具向偏远空白村落倾斜，形成合力推进、重点突破的工作局面。

（四）强化监管防风险。银行卡助农取款服务具有部分金融属性，防范新支付风险必不可少。一是把控制好银行卡种类、交易金额、收单机构、交易终端、服务点入网审核“五个关口”；二是制定相应的管理办法、业务流程和风险控制措施，严格按照条件遴选助农取款业务代理人，并签订书面协议，明确各自权利和义务；三是加强现场巡查、调查，了解业务进展和存在问题，及时协调、解决；四是按照一台POS终端、一台验钞仪器、一张服务点牌子、一张安全提示、一块业务介绍、一本台账的“六个一”标准，规范装备助农取款服务点硬件；五是“迅通工程”工作情况纳入支付系统考核，定期通报，发挥考核机制的激励与惩戒作用。

（五）搞好宣传培训。充分利用重大节庆、逢场赶集、农民夜校等契机，有计划、有重点地深入18个镇、乡所属村子的旅游景点、农贸市场、种养基地等农民聚集场所，设点集中开展银行卡、票据、移动支付等非现金支付工具“三下乡”宣传推广活动，通过现场讲解、发放资料、接受咨询、微电影、培训演示、图片展板等多种形式，直接面向广大村民宣传现代支付常识，推介电子支付结算工具种类及其运用，为村民了解、认识、接受、运用电子支付工具和助农取款业务的推广、普及营造了良好的舆论环境。地方媒体也积极介入，宣传、报道“迅通工程”助农取款业务，使支付服务走近县域群众，有效提升县域农村非现金支付方式的认可度、使用率。

同时，人民银行坚持每年至少对县域各支行工作人员进行一次专业培训，不断增强农村地区银行机构相关从业人员的专业知识、业务能力。不定期组织知识竞赛、业务技能考试等活动，切实提高农村地区银行机构临柜人员的服务水平和服务效率。

（六）成效明显，示范作用突

出。“迅通工程”助农取款业务启动到2012年末不足两年时间，全市或镇（乡）已全部设立金融服务网点，具备安装条件的185个行政村设立助农取款服务点500多个，实现县域镇（乡）、村金融服务的100%覆盖，全市银行卡发行量超过70万张，ATM增加40台、POS增加278台，农户补贴资金到账时效由原来的3-4天缩短到1-2天，较好地满足了辖区农村群众“足不出村”办理账户查询、小额取现、刷卡消费等现代化支付服务需求。目前，峨眉山市银行卡发行量超过120万张，布放240台ATM机具、2151台POS机具，发展了1658家特约商户，与2012年末相比，ATM业务量增长1.43%，POS刷卡量增长58.8%。助农取款点交易量翻了1.5番，乡镇银行网点全部接入小额支付系统、行内支付清算系统，全部实现电子方式直接互通。

四、存在问题

经过多年的实践，“迅通工程”显著改善了县域支付服务环境，充分发挥了县域农村支付服务环境建设助力载体、重要桥梁的作用。但“迅通工程”还面临一些值得重视的问题。

（一）部分服务点业务内容滞后。调查发现，同属一家银行的助农取款点，有的服务点仍然保持几年前的小额取现、代缴养老金、通讯费、查询功能，有的服务点则新添加了包含水电气费、交通罚款、助农款转入转出等业务，从而影响了服务点功能的整体提升。

（二）取现额度没有及时调整。随着农村产业的发展，原本一天两次、最多1000元的小额现金支取，在一些种养业比较发达的村落，已明显不能满足农村群众的支付需求。如胜利镇熊岗村，葡萄种

植、养鸡养鸭的农户普遍要求提高支取额度到3000-5000元，以便更好满足生产规模扩大后的临时现金需求。

（三）流程尚需优化。目前，助农取款服务点现金支取流程，从持卡人在受理终端刷卡、输入取款金额开始，经确认无误后输入密码，接着审核助农取款交易凭证上列明的取款卡号、金额、时间、服务点代码等，并收妥交易凭证；服务点人员在助农取款登记簿上记载取款相关信息，并将等额现金交付持卡人；双方当场核验现金无误后，持卡人在助农取款登记簿上签字（指印）确认，交易结束。此流程与当前云闪付、微信扫码支付方式相比，手续明显繁琐，效率明显下降，已引起群众的不适感。

（四）群众获得感不平衡。由于当前农村居民状况，“迅通工程”助农取款服务点的服务对象中，妇女、老年人数量占有很大比重，因为文化水平、接受新支付工具的程度普遍偏低，支付知识的掌握和运用不尽如意，农村支付环境建设效果和获得感不平衡，也一定程度上制约了新型支付工具、手段在县域覆盖的水平和质量。

（五）部分服务点“虚位”。随着支付建设的科技进步，县域支付结算的选择越来越丰富、越来越多样，导致全市正常运作的助农取款点从2012年最多时的500余个减至现在的370个，主要减少的是所属地区经济和交通条件较差、人口少的村服务点。目前，基本没有运作或被其他支付工具替代的服务点、机具、设备没有撤除，已形成资源浪费。

（六）对服务点个性化服务不足。例如，对用现金到服务点办理缴费业务的客户，未考虑提供损伤人民币兑换、零钞搭配等服务。服

务点相关机具设备的维护不到位。例如，点钞机人民币鉴别功能的升级不及时；没有落实专门人员对接，特别是示范期结束后，有关的服务点客户维护、售后管理有所弱化，对服务点的服务质量造成不利影响。

五、几点思考

当前，我国支付领域出现的新技术新变化新趋势，赋予“迅通工程”新的使命：持续创新县域支付服务方式，丰富支付服务工具，提升支付服务质效，满足县域经济发展支付新需要。

（一）认真践行“支付为民”理念，深化县域支付服务供给侧改革。着眼支付安全、质量、效率，进一步加大县域支付建设的资金投入，不断增强县域支付的电子化、信息化、科技化、网络化、多样化、智能化水平，全方位满足县域经济发展的支付需要。推广手机银行、电话银行、网上银行、金融IC卡等主流应用，落实好县域1个示范商圈、每镇1个云闪付宣传示范点、半径1-2公里1个移动支付小商户的目标任务，打造县域现代新型支付品牌。

（二）助农取款点提档升级。在正常运营的助农取款服务点终端，开通能够支持银联移动支付功能和具备云闪付APP用户的服务功能，布放智能POS机终端，加载水电气缴费等兼容功能，把符合条件的助农取款点发展为云闪付小微商户，布放主扫码牌。针对种养产业基础深厚、特色突出、交易量大、经济条件好的村庄的农户实际，适当提高取款额度，更好满足其生产生活差异化需要。条件许可，支持银行机构布放离行式存取款自助的ATM机具。

（三）改进服务流程和专属服

“阳光信贷”商务转型的探讨

刘波

目标考核中，对一些长期以来重视不够、工作不到位的行长要适时开展诫勉谈话。要科学制定阳光信贷工作进度目标，一般一个支行每年2个行政村“阳光信贷”走访建档较为适宜，同时合理调整走访时间，在元旦、春节等农户在家的时候安排一定走访，对常规走访形成补充。同时对“阳光信贷”的整个流程实行考核，明确每个环节的具体步骤和责任人，对进度情况进行定期检查考核，确保工作实效。

要进一步提升推进合力。总行要以务求“阳光信贷”实效为出发点，积极与工商、人社、公安等有关部门合作，将“阳光信贷”与政府入户调查项目相结合，既提高“阳光信贷”公信力，也能减少在入户走访环节阻力，掌握客户真实情况。

提高效率是当务之急

要加强科技支撑。要加快发展移动银行项目，完善移动银行相关功能，最终实现从调查到用信的整个流程在“空中”实现。

要优化调查环节。一是调查环节要注意两方面，一是群体精准化，要通过多种渠道提前掌握客户的基本信息，如与工商部门合作，掌握个体工商户基本情况，准确定位有潜在信贷需求的客户；如与村委会合作，提前对走访客户的群体进行初步筛选，剔除信用不佳客户；如与税务部门合作，了解纳税情况，掌握客户真实经营情况。二是目标差异化，要将走访客户进行细致分类，针对不同客户的不同金融需求，有针对性的提供走访调查内

容。在目前“阳光信贷”调查报告转为调查报表的基础上，提高表格人性化程度，要转变生硬“问数据”方式，要用更加人性化的问卷形式进行走访，用“拉家常”的模式提高客户的受访积极性。

要提高用信效率。要对信贷管理系统进行统筹规划，将“阳光信贷”作为信贷管理系统的重要模块，配置“阳光信贷”客户简易流程，开放用信绿色通道，实现客户到场申请用信30分钟现场放贷。

服务配套是转型重点

“阳光信贷”是一项直接面对广大客户的基础性工作，其作用绝不仅限于营销几笔小额贷款。农商银行应以“阳光信贷”工作初见成效为契机，进一步提高自身的产品竞争力和影响力。具体做法有：将金融商店融入“阳光信贷”，加强“阳光金融”属性，通过直接与客户沟通，使农商银行能够成为一家能够提供客户所需要任何产品的“百货超市”式的全能金融机构。要充分研究县域金融市场的客户，研发完整的金融业务单元，覆盖了客户整个生命周期中可能产生的主要金融需求。将“O2O”融入“阳光信贷”，转变服务模式。将线下的“阳光信贷”走访与线上的互联网金融服务相结合，实现线下推广、体验与线上购买、服务相结合，积极探索“互联网+”发展新模式，研发“阳光信贷”专属电脑版和移动端，或者集成至现有手机银行体系，通过互联网渠道提供

务措施。对日常小额现金支取、代理小额费用缴纳等不再输入密码，服务点人员不再登记存取款相关信息，只留存持卡人签字（指印）确认的终端凭条，减少中间环节，提高服务效率。收单银行要建立助农取款点联系人制度，落实服务点专属服务措施，安排专人一对一、一对多对接服务，及时掌握、解决服务点遇到的困难和问题。

（四）整合、优化服务点布局。坚持便民原则，在确保所有行政村至少一个服务点的前提下，综合考虑距离、交通、经济、人口、产业等因素，适当新增或撤并服务点，避免不必要的人、财、物的浪费，集中资源把正常运作的服务点建设得更规范、管理得更规范、使用得更规范，实现服务点业务更全、选择更多、效率更高、服务更优、作用更大、成本更低。

（五）强化宣传引导。在师资、资料、活动组织等方面统筹谋划，融合农村反假货币工作站、征信知识宣传站等，做到“多点合一”、多功能服务，建立覆盖乡镇、村组的支付结算知识宣传网络，培养、发展村干部和服务点人员为“支付辅导员”，成为可依靠的“住校老师”，形成宣传合力，倡导现代文明理念和现代支付方式，更好满足支付机具实际运用的言传身教，更好满足贫困农户新型支付知识、技能需求。

（六）加强服务点监管，防范化解支付风险。紧密结合服务点业务更新，及时完善相关的制度设计，加强对助农取款点的常态化长久巡查和监管，开展工作人员的业务培训，采取多种措施，防范洗钱、假钞、套现等风险，确保助农取款服务点安全、平稳、可持续。

（作者系中国人民银行峨眉山市支行行长）

“阳光信贷”及其延伸服务，推广直销银行的营销模式。

客户维护是长久之计

“阳光信贷”工程积累了大量的客户群体，搜集了大量的客户数据，用好客户及其数据是下一步发展“阳光信贷”的重要内容。

要强化客户维护。要将“阳光信贷”的走访建立起来的良好客户关系作为一个起点，在授信期内定期对客户进行电话回访或实地回访。同时通过座谈、讲座等多种活动，提供专属“阳光信贷”凭证，享受各类增值服务，强化“阳光信贷”客户的归属感，建立更加长远的客户关系。

强化交叉销售。客户购买的产品和服务越多，则银行的附加销售费用越低，客户流失的也越少，同时银行还可以全方位了解客户资金活动从而为其量身提供产品和服务，降低银行的信贷风险。要集合众多前部门共同研究制定“阳光信贷”产品营销目标，并把其作为考核的重要指标，同时加强客户经理产品知识培训，建立激励制度，提高员工热情，通过交叉销售实现客户和银行双方同时实现盈利。

强化数据分析。要建立高效的“阳光信贷”客户关系管理平台，根据地方客户的金融特点，建立不同种类客户的识别模型，有效识别客户的潜在需求，并采取有针对性的营销策略，为“阳光信贷”的长远发展提供有效的动力。

（作者单位：江苏句容农商银行）