

携手共筑“安居梦”

工行南平分行与南平贝壳找房签署战略合作协议

本报讯(记者 朱宇 通讯员 丁一帆)7月30日上午,中国工商银行南平分行与南平贝壳找房战略合作签约仪式在工行南平分行举行。

签约仪式上,双方代表共同签署战略合作协议。其间,工行南平分行介绍了二手房交易全流程金融服务平台,重点讲解了平台在资金监管、线上化办理、流程可视化等方面的核心功能,并分享了住房金融领域服务经验。

贝壳找房作为国内领先的居住服务平台,始终致力于以数字化技术重塑房产交易服务生态,为广大消费者提供真实房源、透

明交易和高效服务,为广大市民的安居置业提供了有力支撑。工行南平分行作为闽北重要的国有大行,始终坚持以服务地方经济社会发展为己任,在住房金融领域积累了丰富的客户资源和专业的服务能力。

此次签约后,双方将以市场为导向,以客户需求为中心,充分发挥双方优势,实现深度融合。在产品层面,工行南平分行将围绕二手房贷款、二手房交易资金监管等领域,为贝壳平台的购房者提供一站式、全流程的金融服务方案。该行将持续强化客户资源联动,建立常态化的客户推荐与信息共享机制,实现银行优质客户与贝壳平台房源

的精准对接。在推动金融科技融合方面,双方将依托工行二手房交易全流程金融服务平台,通过数字化手段实现银行、中介、买卖双方的无缝协同,有效解决传统二手房交易中信息不对称、流程繁琐等痛点,让二手房交易全流程可视化,让交易更安全。

此次战略合作的达成,是工行南平分行与南平贝壳找房银企合作服务民生的新起点。双方表示,将以此次合作为纽带,共同探索银企合作新模式,发挥工行南平分行在二手房贷款领域的作用,助力南平房地产市场平稳健康发展,让更多市民在安居置业中共享发展成果。

赋能千亿产业 助力绿色发展

建瓯市人民政府与农行南平分行签署“一县一分行”战略合作协议

本报讯(记者 许斌)5日,建瓯市人民政府与中国农业银行南平分行签订“一县一分行”战略合作协议,进一步深化政银企合作,以金融力量助推当地经济高质量发展。

按照协议约定,未来三年,农行南平分行将向建瓯市人民政府提供专项意向信贷支持。双方将搭建常态化会商及风险管控机制,整合政策、资源、信息优势,构建稳固政银企合作体系,赋能建瓯绿色发展。同时建立“链一支行”协同模式,实行市级机构对口帮扶、主办行牵头、全行联动服务机制,以金融配套支撑建瓯市打造“53155X”千亿产业集群。

近年来,农行南平分行始终深耕实体经济,紧扣绿色发展部署,聚焦本地产业与

“三农”需求,金融服务成效稳居当地四大国有行首位。截至7月末,全行贷款余额431.67亿元,比年初新增19.16亿元,贷存比、贷款增速均领先同业。

农行建瓯支行在南平分行支持指导下,全方位助力建瓯“六个之城”建设,今年累计投放实体贷款6.9亿元,7月末贷款余额40.2亿元,新增3063万元,余额、增量市场占比分别达38%、107.8%,均居国有四大商业银行首位。其中,涉农贷款、普惠贷款、农户贷款余额分别达22.1亿元、11.2亿元、10.7亿元,服务市级以上龙头企业36家,服务农户8587户,实现特色产业全覆盖、行政村服务全覆盖。助力打造笋竹支柱产业,笋竹产业授信近8亿元,服务明良食品、绿林食品等龙头

企业;助力“三茶”融合发展,茶产业授信近7亿元,覆盖2400余户茶农茶企;为双龙戏珠酱酒技改项目授信2亿元,对接千年建州旅游集团“建州胜筵”“武夷山水城”等重点文旅项目;服务物流公司9家,进一步完善城乡物流体系;加大水源锥栗、吉阳莲子、东游玉米等产业支持力度,累计投放相关产业贷款3.3亿元,持续壮大乡村特色富民产业。

未来,农行南平分行将以此次签约为起点,细化项目清单,压实工作责任,推动战略合作快速转化为实体项目、信贷投放、综合服务实效,持续擦亮全域服务乡村振兴领军银行品牌,为建瓯经济社会高质量跨越式发展注入强劲农行动能。

建阳农信联社创新推出“生态绩效”贷款模式——

以金融“含绿量”提升生态“含金量”

□本报记者 许斌

武夷山国家公园深处,建阳区黄坑镇拗头村,森林覆盖率高达96.3%,是“正山小种”红茶核心产区,也是红色革命老区。在这片生态与红色基因交织的土地上,建阳农信联社创新推出“生态绩效”贷款模式,将生态保护的“软约束”转化为金融授信的“硬指标”,走出了一条金融支持生物多样性保护与绿色产业融合发展的新路子。

不忘来时路,金融为民守本色

建阳农信联社立足武夷山国家公园核心区的生态禀赋,将金融服务与生态保护深度融合,在黄坑镇拗头村率先推出“生态绩效+整村授信”模式。

这一模式构建了一套精细化的量化评价体系,围绕农户在生态保护、绿色生产等方面的表现,梳理出28项具体行为指标。评议人员按照“一票否决、负向减分、正向加分”三类规则,对每户村民进行评议,生成“生态信用系数”。

建阳农信联社创新构建了“(基础授信额度+生态补偿金加成额度)×生态信用系数”的量化授信模型。其中,基础授信依托房产、车辆、收入等核心指标核定;生态补偿金加成额度将毛竹林地役权补偿金、生态公益林补偿金等生态收益权纳入授信体系;生态信用系数基准值为1.0,最高可至1.5。系数越高、额度越足、利率越优,形成“行为越好,额度越高”的良性循环。

赓续红血脉,绿色金融闯新路

新模式专门设置了多项与物种保护挂钩的指标:对盗猎盗采等破坏生态的行为扣减信用系数,对参与野生动植物救助等保护生态的行为给予加分;对触发一票否决事项或信用系数低于0.5的农户,不予授信。同时建立了差异化信贷准入与用途管控规则,



建阳农信联社金融助理走访茶农,了解茶叶种植情况。(资料图片)

明确禁止贷款资金用于开垦新茶园、毛竹扩鞭破坏原生植被、采购高毒农药等损害生物多样性的行为,并建立动态授信调整机制,每半年开展联合回访核查。

新模式落地后,拗头村整村授信规模大幅提升,基础授信额度1168万元,生态补偿金加成授信额度1625万元,全村综合预授信总额达2793万元。目前已为83户农户完成整村授信评议,签约62户,实际用信余额667万元,有效解决了生态区农户轻资产融资难题。

立起生态尺,信用有偿促共富

建阳区某茶业公司拥有310亩高山茶

园及自有茶厂,年产优质茶叶约2万斤,长期坚持生态种植、绿色管护。

受季节性因素影响,该企业在每年3至5月的收茶旺季因集中支付茶山养护、茶青收购等款项,资金出现缺口。建阳农信联社金融助理了解这一情况后,上门为其进行生态评分,得益于持续深耕生态管护,该企业凭借满分的生态评分卡获得80万元贷款,较原有授信额度增信约50%,精准匹配了茶青收购的经营周期。

绿水青山就是金山银山。建阳农信联社以“生态绩效”贷款模式为抓手,将无形的生态价值转化为有形的信贷额度,让“护绿有价、爱绿得利”成为现实。

金融发布厅

让每一通来电都有回应

兴业银行用情用力解决群众“急难愁盼”

近日,一封表扬信和一面锦旗跨越千里,从黑龙江齐齐哈尔寄到了兴业银行。客户许先生因处理信用卡消费纠纷,需要核对跨越十余年的信用卡账目。面对分散复杂的历史记录,他抱着试一试的心态拨通了95561客服热线。

让他没想到的是,客服专员金芒不仅逐项记录下所有问题,更在此后近一个月内多次主动回访,联系总分行相关部门核查资料,最终把困扰他许久的难题彻底解决了。“说实话,当时我心里并没有抱太大期望。”许先生在信中坦言。然而这一次的通话彻底改变了他对客服工作的认知,他认为这“恰恰折射出兴业银行‘真诚服务、相伴成长’的企业文化”。

这封表扬信,只是兴业银行客户服务中心为民服务故事中的一个缩影。近5年来,该中心累计接听来电超1.18亿通,而客户通过一通电话解决问题的占比达94%以上。

从“被动接听”到“主动跟进”,从“单点服务”到“全链协同”,电话线连接的不仅是问题与答案,更是兴业银行与客户之间的信任与温度。

数据多跑路 客户少跑腿

“换了一个客服,是不是又要从头讲一遍?”“在线解决不了,是不是还得跑一趟网点?”这些看似小烦恼,却是影响群众体验的“大事情”。谁也不想为同一件事反复解释、来回奔波。

为此,兴业银行客服中心下了一番“绣花功夫”——以数智为器,将95561热线、手机银行在线客服、视频客服、企业微信等渠道逐步打通,统一服务流程,打造全域统一客户服务档案。

随着兴业银行全面加快数智化转型,一些过去需要跑网点办理的事项,如今对着手机屏幕通过视频银行即可完成。2025年,视频客服人工接通量近90万通,客户满意度超过95%。

智能客服与人工客服的“黄金搭档”,也让服务效率提档加速。文本机器人承载17000余个业务场景,语音机器人覆盖700余个知识场景,简单常见的问题秒级响应、精准解答;复杂棘手的诉求,第一时间转接人工专员,兴业银行客户服务中心相关负责人介绍,“智能机器人负责常见问题解答和服务逐步打通,复杂业务和个性化诉求则转由人工客服处理。”

对于线上无法当场解决的问题,系统自动“派单”到对应业务部门或线下网点,由客服人员持续跟进处理进展,并在办结后主动回访,形成一条完整的“受理—流转—办结—回访”服务闭环。

守好钱袋子 护好安全感

“我的卡丢了,怎么办?”“这笔交易不是

我刷的!”“这笔账怎么算都不对……”每一通焦急来电的背后,都连着群众的“钱袋子”和安全感。客服热线不仅是服务窗口,更是守护消费者权益的“第一道防线”。

为了把好这道关,兴业银行客服中心拿出了“硬核”手段——以消保为底,依托人工智能打造“人机协同”质量管控体系。同时,专门组建敏捷小组,围绕资金伪造、交易操作风险、消费者权益保护、服务流程疏漏等场景,建成10余个专项检查模型,像“雷达”一样对风险点进行智能扫描。对于筛查发现的问题,工作人员均会进一步复核并限期整改,形成“筛查—复核—整改—复盘”的质控闭环。

除了“防风险”,还要“解难题”。兴业银行客户服务中心设置专职服务团队,专项承接全行账务、渠道、服务类投诉,同步承接12378监管专线一键转办诉求,按照问题类型和紧急程度分级处理,严格落实首问一人负责制,做到“谁受理、谁跟进、谁反馈”,确保件件有着落、事事有回音。

跨越数字鸿沟 延伸服务触角

2025年,年过七旬的周奶奶颤巍巍地拨通了95561,声音里带着焦急——她预付2万元订购了一台理疗仪,眼看就要交货,商家却突然失联了。老人家多方求助无果,最后抱着试一试的心态打来了电话。

接到求助,兴业银行客户服务中心立即启动应急处置通道,联动银联和收单行协同核查,经过多轮信息核对及跨线沟通,三天内锁定收款商户信息。回访中,工作人员不仅耐心向周奶奶讲解预付消费、冒充客服等常见骗局,还手把手指导她将手机银行调整为大字版。

随着金融服务加快线上化,老年人却面临着——一道道“数字门槛”,帮他们跨过这道坎、守好“养老钱”,成了兴业银行客服中心记在心上的重要事。他们总结经验,走进社区,围绕涉老诈骗风险开展公益宣讲,覆盖百余名老年居民,并常态化组织社区“板凳课堂”、校园反诈科普等活动。

“我听不太清,能不能再说慢一点?”“手机上的字太小,我找不到在哪里操作。”面对这些问题,客服人员多一些耐心,老年客户就少一分无措。对此,95561为老年客户开通人工绿色通道,客服人员认真落实“语速慢一点、问询多一点、音量大一点”的服务标准,提供差异化、有温度的服务。2025年,银发专属人工绿色通道累计服务老年客户约70万人次。

一名坐席的十余次主动回电,一支团队的九万余通政务话务承接,一次常态化的社区公益宣讲……这些点点滴滴的小事,汇聚成金融为民的生动答卷。近五年,兴业银行客户服务中心累计收到锦旗、表扬信等书面表扬70次,荣获全国青年文明号、福建省工人先锋号、福建省三八红旗集体等荣誉20次。

(兴业)

跨境服务再扩容

兴业银行上线泰铢、阿联酋迪拉姆业务

近日,兴业银行正式上线泰铢(THB)、阿联酋迪拉姆(AED)业务,企业与个人可通过网银、银企直联、线下柜面渠道等,办理跨境收付款、存款、汇兑、融资等业务。据了解,此次新增的币种服务支持人民币与泰铢、阿联酋迪拉姆直接兑换清算,通过减少美元中转环节,帮助客户缩短资金到账时间,降低汇兑和中间行费用。

近年来,越来越多中国企业赴东南亚、中东等“一带一路”共建国家开展贸易投资,个人旅游、留学、工作等往来交流日益频繁,对当地货币结算的需求也持续增长。此前,部分人民币兑换需经过美元中转,形成“人民币—美元—当地货币”的兑换流程,不仅延长到账时效,企业还需承担多次兑换产生的手续费及汇率波动风险。

泰铢、阿联酋迪拉姆业务上线后,企业可直接兑换当地货币开展跨境结算,兴业银行“兴业管家(国际业务)”平台还实时更新泰铢、阿联酋迪拉姆专属结售汇牌价,支持企业7×24小时提交交易委托,支持市价即时成交、挂单、锁价等交易方式,方便企业根据经营情况灵活统筹结售汇安排。

近年来,兴业银行坚持将国际化作为重要战略方向之一,大力发展国际业务,完善多币种跨境金融服务体系,目前,兴业银行“兴业管家(国际业务)”平台已覆盖美洲、欧洲、东南亚、中东、大洋洲等14个币种的多元结算渠道,配套多币种账户管理、跨境汇款、汇率避险、跨境供应链融资、跨境投融资等一体化综合服务。

(兴业)

绿色金融

ADBC 中国农业发展银行 南平市分行

ICBC 中国工商银行 南平分行

中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA
南平分行

中国银行 南平分行
BANK OF CHINA NANPING BRANCH

中国建设银行
China Construction Bank
南平分行

中国邮政储蓄银行 南平市分行
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA NANPING BRANCH

兴业银行
INDUSTRIAL BANK CO.,LTD.
南平分行

南平 农信联社
农商银行
福建农信