382--中国银监会办公厅关于2014年深入推进  
农村中小金融机构支农服务“三大工程”的通知  
（银监办发〔2014〕98号）

各银监局，各省级农村信用联社，北京、天津、上海、重庆、宁夏黄河、深圳农村商业银行：

农村中小金融机构支农服务“三大工程”启动实施以来，各银监局和农村中小金融机构认真组织，积极推进，探索创新，受到广泛好评。在全面深化农村改革、加快推进现代农业发展的新形势下，为进一步提高思想认识，增强工作主动性，持续深入推进“三大工程”并确保取得新进展，现就2014年有关工作通知如下：

**一、以发展普惠金融为统揽，深入推进进村入社区工程**

发展普惠金融是党的十八届三中全会提出的明确要求。要深入实施“进村入社区工程”，延伸服务半径，扩大服务覆盖面，提高农村地区金融普惠度。

（一）继续做好空白乡镇机构覆盖工作。尚未实现乡镇机构全覆盖的省份，要结合本地实际，明确工作目标，扎实稳步推进。在商业可持续前提下，有条件的乡镇，要继续增设标准化服务网点，暂不具备设立标准化网点条件的，可以设立简易网点提供便民服务，有效提升机构空白乡镇金融服务水平。

（二）着力推进基础金融服务向村级延伸。在全国乡镇基础金融服务全覆盖的基础上，不断巩固成果，采取多种方式和手段，着力推进基础金融服务向村级延伸，在基础较好、条件具备的行政村实现基础金融服务“村村通”。

在具备相应条件的行政村，农村中小金融机构可以因地制宜设立简易或流动服务网点。在不具备设立网点条件的行政村，要利用有安全条件的场所，广泛布设金融电子机具，选择具有一定经济实力、信誉好的农村便利店、小超市等，安装POS机、转账电话和自助服务终端。

推广依托通信网络的自助金融服务。在有线、无线通信网络通达的行政村，要利用电子银行手段积极开办查询、转账、汇款、消费、缴费等相关金融业务的远程服务功能，方便村民利用电脑、电话、手机等网络通信终端在线自助办理金融业务。

（三）进一步加强社区融合。要坚持和巩固社区银行的基本特性，不断改进服务方式，根据社区金融服务需求，主动送服务、送资金、送产品、送知识进村屯入社区，积极开展差异化、特色化服务。持续推进信用户、信用村、信用乡建设，定期进行客户走访，畅通沟通渠道，传送金融知识，提供政策咨询，跟踪掌握农村各类客户发展情况、服务需求和行业经济变化，构建紧密互动、互惠共荣的新型客户关系。

（四）更加注重惠及特殊客户群体。金融服务资源配置要注重向老少边穷地区倾斜，在网点建设、信贷投入等方面给予更多优惠，使老少边穷地区广大百姓享受到更好的金融服务，地区发展得到更多的资金支持。要遵循以人为本原则，从减少客户排队、周到热情照顾、主动登门办理等细微之处着手，为消费者提供更好的服务体验。对于一些具有特殊困难的客户，要特事特办，实行更加人性化的服务。

**二、以提升金融服务透明度、公平性为目标，深入推进阳光信贷工程**

全面推广服务标准公开、过程公开、结果公开、责任公开的“四公开”工作，健全社会参与评议机制，让农户评价服务质量，使农村金融消费者切实参与到信贷服务活动中。

（一）服务公开公示范围扩大到村。在充实和规范营业场所公开公示内容和项目的基础上，要进一步将公开公示范围扩大到村部、乡镇集市等人群聚集地，对设立在行政村的金融机具、电脑终端、电话终端必须采取相应的公开公示措施，最大程度地将各项服务功能、内容、价格等信息送达广大农村居民。

（二）大力开展社会公开评议活动。要进一步提高信贷服务的透明度和公平性，注重解决金融机构与农村金融消费者信息不对称问题，提高村民、村党支部、村委会的信贷活动参与度，发挥基层党组织和村级民主组织的人缘、地缘优势，夯实农村社区授信公开、公平的信用环境，可以因地制宜地在村屯组建农户信用状况评议小组，充分借鉴评议小组的农户评议结果和评级情况，合理、合规确定和调整借款农户的授信额度和利率定价。

（三）加强金融消费者监督机制建设。深入开展行业风气评议活动，采取公布监督电话、投诉信箱和邮箱、设置行风评议箱等措施，选聘具有公信力的农村居民担任阳光信贷监督员，对不合理收费、服务欺诈、不合规放贷等行为进行问责。要建立服务质量反馈机制，不定期组织抽查、检查，实施客户满意度回访制度，通过召开监督员和客户座谈会，及时跟踪了解客户生产发展情况以及对金融服务的意见和建议。

**三、以“三农”发展需求为导向，深入推进富民惠农创新工程**

（一）大力推广微贷技术。农村中小金融机构要加强引进、消化吸收和不断完善微贷技术，深入做好本地化、特色化的融资产品创新，着力开发应用针对农户特别是种养和生产大户、农村小微企业等目标客户的小额信贷产品。积极推行“一次核定、随用随贷、余额控制、周转使用、动态调整”的信贷模式，简化手续，优化流程，提高效率。

（二）加大对新型农业经营主体的金融支持力度。要主动适应现代农业发展形势，加快对联户经营、专业大户、家庭农场、新型农民合作组织、农村集体产权股份合作制企业和农业产业化龙头企业等新型农业规模化集约化经营主体的金融服务创新。将各类新型农业经营主体纳入信用评定范围，建立信息信用档案，做实信用信息基础。创新服务模式，优化业务流程，完善管理制度，加大对新型农业经营主体金融服务的激励考核力度，提高授信额度。鼓励开展自助循环流动资金贷款品种，探索扩大可用于贷款担保的财产范围，推广产业链金融模式，开发契合新型农业经营主体需要的金融产品，满足其金融服务需求，促进农业规模化发展和产业升级。

（三）积极跟进农村土地制度改革，探索开展“三权”抵押贷款业务。各农村中小金融机构要在集体林权制度改革不断推进的形势下，继续扩大和发展林权抵押贷款适用范围。要按照中央要求，紧跟农村承包土地、农户宅基地的改革步伐，在改革地区有效利用农村居民承包地的承包经营权抵押、担保功能，研发信贷产品和其他服务方式，提高农民贷款融资可得性；在农村宅基地改革试点地区，探索能够使农民利用住房财产权增收的简单、有效的金融产品或服务方式。

（四）创新服务组织机制和管理模式。鼓励有条件的农村中小金融机构构建立以农村金融服务为主的专项业务经营组织架构，以专业支行、事业部等方式，加强对区域支柱行业和特色产业的金融服务。支持根据服务对象实际对业务流程进行优化改造，合理配置审批权限，简化审批手续，实行限时审批等，探索推行利用通信网络的在线审批方式。对专业化市场商户、农民合作社社员等风险特征类似的客户群体可以探索集中授信。

**四、有效把握风险防控底线，为深入推进“三大工程”提供有力保障**

有效控制风险是实现“三大工程”便民、利民、惠民目标的基本保障，各银监局和农村中小金融机构深入推进“三大工程”要在便民服务、金融创新的同时，严守风险底线，确保金融服务与控制风险相结合。

（一）注重风险预判。在深入推进“三大工程”过程中必然涉及诸多服务模式创新行为，要认真提前进行模拟分析，结合地方实际情况、客户接受能力、机构管理水平、服务人员素质等因素，全面梳理各种情景、环节的可能意外情况和潜在风险点，做到风险了然于心。

（二）强化风险控制。要根据农村金融服务特点和产品特征，强化流程控制，有效防范信用风险、操作风险、道德风险等。要完善联保贷款风险管控，成员不得同保同贷、全保全贷，确保联保增信的有效作用；注重加强对电子机具、网络终端等的管理维护，严防出现信息数据丢失、非正常宕机等操作风险；建立定期轮岗、定期排查和突击检查等专项制度，强化基层网点、便民机具点和服务人员的监督管理，有效管控道德风险。建立突发事件应急机制和应对预案，提高紧急事件的响应和处置能力。

（三）持续做好风险监测。要密切跟踪和及时掌握出现的新情况和新问题，对发现的风险隐患要立即采取措施，妥善处置，要对共性的问题进行全面风险排查，引以为戒，举一反三。

**五、加强评估考核和交流推广，持续把支农服务“三大工程”推向深入**

各银监局和农村中小金融机构要结合实际，坚持市场配置资源导向和商业可持续原则，切实加强组织协调，巩固前期工作成果，加大督促指导和交流推广力度，将深入推进“三大工程”工作常态化。

（一）加强考核评估。银监局和农村中小金融机构要建立深入推进“三大工程”的长效评估机制，加强考核督导。实施定期报告制度和工作进度考核，对行政村机具覆盖率、农户建档面、评级授信面、简易便民服务点、产品服务创新和金融知识普及等各项“三大工程”内容加以细化，并量化考核指标，定期通报，务求做到目标明确，责任到人，持续推进。

（二）加强经验交流。各银监局和农村中小金融机构要注重信息沟通，及时总结成功经验，持续开展经验交流，对推进工作中取得成效、能够复制的做法和举措，在全国范围内加大推广力度。对出现的新情况、新问题，要加强多方交流，共同研究解决。

（三）加强舆论宣传。各银监局、省级联社和农村中小金融机构要主动和善于利用各种媒体，宣传报道深化推进“三大工程”的系列有效做法、创新行为和服务效果，充分展示农村中小金融机构金融服务形象，形成舆论监督、宣传和真诚服务的良性互动。

各银监局、各省联社要及时总结“三大工程”推进情况，年底前报送银监会。

2014年4月8日