

中国人民银行淮南市中心支行文件

淮南银发〔2015〕89号

中国人民银行淮南市中心支行关于完善惠农金融服务室建设与管理工作的指导意见

人民银行凤台县支行，各国有商业银行淮南分行、各股份制商业银行淮南分（支）行、邮政储蓄银行淮南市分行、徽商银行淮南分行、各农村商业银行、凤台通商村镇银行：

2011年以来，人民银行淮南市中心支行组织各涉农银行机构贯彻落实人总行关于银行卡助农取款服务推广工作部署，在淮南辖区建设了543个助农取款服务点（其中凤台县395个），全面覆盖淮南市周围农村地区和凤台县所有行政村。2013年起，凤台

县助农取款服务点建设纳入淮南市政府推进的风台县农村金融综合改革规划，升级为兼具支付结算、国库、征信、现金、金融消费者权益保护、宣传等金融服务功能的“六位一体”金融服务室。为加强对金融服务室的统一规划，完善运营常态管理，发挥惠农服务实效，现结合惠农综合服务试点工作情况，提出以下指导意见。

一、指导思想

认真贯彻《中国人民银行关于全面推进深化农村支付环境建设的指导意见》（银发〔2014〕235号）和《安徽省人民政府关于全面深化农村金融改革的意见》（皖政〔2015〕17号），落实《中国人民银行合肥中心支行关于进一步深化安徽省农村支付服务环境改善工作的意见》（合银发〔2014〕146号）和《中国人民银行合肥中心支行关于安徽省惠农金融服务室推广建设工作的指导意见》（合银发〔2015〕51号）精神，通过完善惠农金融服务室管理，进一步提升惠农金融服务室风险管控能力，充分发挥惠农金融服务室基础惠农作用，推动农村金融服务创新，促进农村支付服务环境进一步改善，支持淮南市农村经济金融健康发展。

二、工作目标

总结以往金融服务室建设做法和经验，全面优化淮南市农村地区助农取款服务点（金融服务室）布局，通过统一规划，完善管理，将原有金融服务室进一步升级为惠农金融服务室，构建有效的农村基础金融服务网络和科学的风险防控体系，切实发挥惠

农金融服务实效。

至 2015 年底，助农取款点优化布局基本完成，完善后的惠农金融服务室覆盖所有金融空白行政村；惠农金融服务室日常管理体系和风险控制机制基本建成并发挥作用。

三、工作措施

（一）全面优化整合，合理布局惠农金融服务室。各主办机构根据上半年摸排情况，按照“填空白、不过度”的原则对助农取款服务点实施挖掘、撤销、合并和转设工作，重新合理布局、完善，进一步升级为惠农金融服务室，达到既能全面有效实施惠农服务，又能减少风险点的目的。对金融服务空白行政村，主办机构应通过业务整合、宣传、培训等措施，重点挖掘业务量较低的服务点服务潜力和引导当地村民需求，服务点确实不能胜任、服务意愿不强难以调动、不能规范经营造成风险隐患较大的，主办机构可予以撤销，重新按照规定转设新的服务点；原有助农取款服务点离银行网点较近的或者当地确实没有需求的，应予以撤销；不同主办机构在同一行政村建设两个或两个以上的服务点的，可根据业务办理情况，经人民银行协调，保留或合并到一个服务点。

（二）统一规划设计，标准化配置惠农金融服务室形象和设施。各主办机构按照“淮南市惠农金融服务室配置标准”（见附件 1），从形象类、业务类、公告类、宣传类、风险类几个方面，对服务室进行统一配置，确保服务室惠农金融服务形象更加明

晰、业务办理设施更加齐全、安全用卡和金融风险提示更加到位。形象类配置主要包括统一服务室主题标牌设计和多元化功能标牌布放；业务类配置主要包括根据服务室功能情况必配或选配受理终端、验钞设备、统一登记簿、ATM或自助银行终端、保险箱、自动登折机、计算机和网络等硬件设施；公告类配置包括在服务室设立台卡或墙面等显著位置，明示服务室所能办理的业务种类、支付业务限额、收费标准、服务公约、业务操作流程、安全用卡须知、假币识别、举报电话、社会监督员姓名与电话、收单机构联系人姓名与电话、社会治安报警电话等信息；宣传类配置包括在服务室设置宣传折页展架，并长期放置含支付结算类、国库类、征信类、现金服务类、金融消费者权益保护类业务内容的宣传折页，培育农民用卡习惯，引导农民了解并正确使用各类惠农服务；风险类配置对惠农金融服务室外部标识牌字样和标识、柜台装修、工作人员着装、提示“服务室不办理存款”、远程监控、纳入社会治安综合治理等方面进行规范。

（三）实施“卡通”工程，全面发挥惠农金融服务室惠农实效。主办机构总结上半年综合惠农支付服务试点情况，将试点工作成果推广至全县，逐步实现银行卡、涉农资金、助农取款终端、惠农支付业务相配套的“卡通”工程，让农民手中有卡、卡中有钱、卡有地方可刷，以充分享用现代惠农支付业务。一是采取有效方式，以银行卡集中归集农户涉农资金。涉农资金发放银行在同一乡镇同时为发卡银行时，要向以存折方式接受涉农补贴资金

的无卡农户发放银行卡，并可通过“约定转存”业务，将涉农资金间接发放到银行卡上；农户持有多张银行卡时，亦可通过“约定转存”业务归集涉农资金到农户选定的银行卡上；新增涉农资金发放种类时，应协调财政，把涉农资金发放到农户已有银行卡上。涉农资金发放银行在同一乡镇不是发卡银行时，应与发卡银行相互配合，协调财政，利用小额支付系统定期贷记业务，将涉农资金直接发放到农户已有银行卡上。二是发卡机构尽量在发卡行政村布放本机构终端，同时为农户银行卡配置对账折，以适应“涉农补贴发放需明示资金种类”的政策要求。三是各主办机构根据当地农户需求、硬件条件和风险状况，除办理小额现金支取、余额查询外，逐步开通现金汇款、转账汇款、代理缴费、消费以及补贴、社保、保险金、工资支付等支付结算类业务，财政补贴资金取现、税费 POS 缴纳等国库类业务，农户信用信息采集和传递、信用报告查询方法引导等征信类业务，人民币真伪识别方法引导、小面额人民币兑换、残损人民币兑换回收等现金服务类业务，金融消费者咨询解答、农村金融消费纠纷投诉指导等金融消费者权益保护类业务。各主办机构新增惠农服务业务，应及时报当地人民银行备案。四是各主办机构应探索创新适合农村地区推行的手机支付业务，将手机支付业务与惠农金融服务室功能紧密结合，为农民提供更加方便、快速的惠农金融服务渠道。

（四）建立常态化管理机制，规范和完善惠农金融服务室日常管理。各主办机构应建立惠农金融服务室日常管理制度，保障

惠农金融服务室规范运行和稳健发展。所建制度应涵盖本机构惠农金融服务业务管理的组织构架，所建服务室的巡检、助农取款机具管理、现金配送管理、业务统计分析、代理人培训、惠农支付宣传、网点效能评估等方面内容，以及相应的操作流程和岗位职责。各主办机构还应当建立惠农金融服务代理人劳务补偿办法等，系统构建惠农金融服务室管理制度。

（五）强化风险管理措施，从严防控惠农金融服务各类风险。各主办机构要切实采取有效的风险防控措施，避免惠农金融服务室发生各类金融风险。一是按照《中国人民银行关于推广银行卡助农取款服务的通知》（银发〔2011〕177号）、《安徽省银行卡助农取款推广实施方案》（合银发〔2011〕274号）及后续有关文件对建立的助农取款服务点进行自查、整改和强化管理，重点自查服务点设立是否符合条件、服务点申请资料是否规范齐全、是否与服务点签订协议、建立服务点是否向人民银行审核备案、服务点标识是否规范、服务点配置和公告信息是否齐全、服务点是否开通跨行支付业务、助农取款终端对业务种类和限额是否进行限制、服务点是否超范围办理业务、是否建立服务点和受理终端信息档案、对服务点业务技能培训是否到位、是否按季巡检服务点、新增业务是否向市人民银行报备等。二是多方调动社会力量防范业务风险。各主办银行可采取聘请村委会和有积极性的村民作为惠农金融服务室社会监督员，及时发现和处理惠农金融服务室存在的问题和风险，及时了解农村金融服务新需求；协调公安有关

部门，将惠农金融服务室纳入社会治安综合治理联系点管理范围。三是积极探索市场化风险分散机制。主办机构可尝试为现金业务量大的惠农金融服务室购买现金保险、人身意外伤害险提供补助，以市场化方式分散风险。四是在具有农户信用信息采集和传递功能的惠农金融服务室建立农户信用信息保密制度，防范农户信用信息采集、传递中的信息泄露风险。五是强化风险提示和教育，杜绝惠农金融服务室假借银行名义进行非法集资等违法行为。六是主办机构可探索利用科技手段，加强远程监控管理，跟踪监测分析交易记录，加强交易资金监管，有效识别、评估、监测和控制违规交易。

（六）建立专管机制，落实惠农金融服务室管理责任。主办机构应建立惠农金融服务室专管领导和三级专管员制度，将惠农金融服务室的建设管理责任落实到位。一是主办机构应明确1名分管领导，作为专管领导，领导本机构惠农金融服务室的建设和管理工作。二是主办机构应建立惠农金融服务室市、县、乡镇三级专管员制度，分层级指定专人负责惠农金融服务室日常管理工作。市、县级专管员分别指定1人担任，负责上通下联，保障惠农金融服务室管理制度与措施执行到位，乡镇级专管员数量应根据惠农金融服务室的数量及管理需要确定，负责按照相关制度对惠农金融服务室进行日常管理、维护、巡查、宣传、培训、协调村委会、村民自治监督等工作，保障惠农金融服务室风险各项功能安全有效发挥。三是各级专管员应充分了解人民银行及本单位

惠农金融服务有政策和制度，掌握惠农金融服务有关业务。各级专管员应及时记录惠农金融服务有关重要工作，有据可查。专管员发生变更时，应做好工作交接，保证工作的延续性。四是收单机构应重视专管员队伍建设，对专管员实施建档管理，保持专管人员相对稳定，并建立专管员考核激励机制，有效的调动专管员履职到位，发挥作用。

（七）强化培训教育，提升惠农金融服务室服务能力。各主办机构要加强对惠农金融服务专管员和惠农金融服务代理人的培训工作，确保专管员掌握惠农金融服务有关政策，操作层面的专管员熟悉业务流程、产品属性；代理人了解支付业务知识、国债知识、征信知识、反假货币知识和金融消费者权益保护知识等，提高业务技能、风险意识和服务水平。采取有奖竞赛、年终评比奖励等激励措施，提升培训教育效果。人民银行淮南市中心支行适时组织对惠农金融服务室专管员进行惠农服务政策方面的业务培训，组织专管员竞赛活动，组织惠农金融服务室负责人有奖竞赛活动，各主办机构要以此为契机建立培训长效机制。

（八）搭建管理平台，完善惠农金融服务室管理手段。人民银行淮南市中心支行与主办机构共同搭建惠农金融服务室管理平台，探索惠农金融服务室主办机构有效管理、人民银行非现场监管科技手段。该平台以惠农金融服务室业务和管理情况以及主办机构工作情况为基础数据，建立系统性惠农金融服务室信息档案和主办机构管理工作档案，实现成果展示、报表与信息报送、

信息统计分析、服务室管理、主办机构工作管理、工作成效评价管理等多项功能。既能为主办机构展示工作成果、准确高效报送有关报表和信息、有效落实惠农金融服务室管理制度和三级专管员制度、加强惠农金融服务室日常运营管理等提供信息支撑，也能为人民银行实时动态掌握惠农金融服务室运营和管理情况、科学开展对主办机构及惠农金融服务室考核评价、提出非现场监管意见等工作提供技术手段。平台信息由人民银行和主办机构共同维护，旨在通过动态的、精细化的机构管理、专管员管理、服务点管理、业务管理等，建立起完善的惠农金融服务室日常管理机制。

四、工作要求

（一）对接政府政策，争取政府资金和政策支持。人民银行凤台县支行和各主办机构应积极对接凤台县农村金融综合改革和《淮南市人民政府关于全面深化农村金融改革的实施意见》（淮府〔2015〕43号）关于惠农金融服务室建设意见，争取资金和政策支持，推动惠农金融服务创新，促进农村支付服务环境进一步改善，有力支持淮南市农村经济金融健康发展。

（二）重点有序推进，确保各项工作措施落实到位。人民银行凤台县支行要全面抓好本指导意见在凤台县域的贯彻落实，协调当地政府，政府综合部门，推动相关减免补贴政策的落地和有关政策的协同，周密布局，加大对辖区各主办银行的推动和督办的力度。各主办机构应重点有序推进各项工作，将服务点优化整

合、服务室配置、对无卡农民的银行卡发放和自查整改等工作同步推进。可根据农民金融服务需求状况、服务点负责人服务能力以及实际业务量情况等条件，采取试点先行的推进模式，有针对性地挑选服务点，重点打造精品惠农金融服务室，继而推广至辖内所有行政村。主办机构专管领导、各级专管员应切实履行工作职责，逐乡逐村督办，保障各项工作措施落实到位。主办机构应落实惠农金融服务室奖励、成本负担减免等激励措施，调动惠农金融服务室负责人的工作积极性。

各主办机构应于8月31日前，完成助农取款服务点优化整合、精品惠农金融服务室标准配置和所在行政村银行卡发放工作；9月30日前应完成所有服务室标准配置和所在行政村银行卡发放工作；11月30日前应基本完成惠农金融服务室建设与管理的完善工作，基本建成完善的惠农金融服务室日常管理体系。

（三）强化信息报送，准确及时反馈各类信息与问题。一是各主办机构应按照本指导意见，制定具体方案，明确任务，落实责任，分步实施，扎实推进。方案计划于2015年7月30日前，逐级报送至人民银行凤台县支行和淮南市中心支行。二是各主办机构在惠农金融服务室推广建设和业务开展过程中的特色做法、经验以及遇到的问题及情况，应及时报告人民银行凤台县支行和淮南市中心支行。三是各主办机构应采取措施解决助农取款业务季报数据采集困难的问题，及时准确按季报送助农取款业务季报和惠农金融服务室建设情况。四是各主办机构应在各级专管员中

分别确定一名联系人，负责各类惠农金融服务室信息的搜集和逐级报送工作。

- 附件：1. 淮南市惠农金融服务室标准化配置一览表
2. 惠农金融服务室业务种类
3. 惠农支付业务登记簿

中国人民银行淮南市中心支行

2015年7月23日

抄 送：人民银行合肥中心支行。

内部发送：周喆副行长，办公室、支付结算科。

中国人民银行淮南市中心支行办公室

2015年7月23日印发
