

“我是农行的，我就是农民的亲戚朋友！”

一位基层信贷员服务“三农”的故事

●核心提示

乡村振兴，离不开金融“源头活水”。给农户办贷款，可没有想象那么简单。一则，大多数农户几乎没有信贷记录，二则，农业经营特别是养殖业，风险大，贷款风险防控难，极易形成呆账坏账。

49岁的中国农业银行重庆武隆支行信贷员傅小康，担任“三农”贷款客户经理10多年来，累计为2000多户农户发放贷款3800多笔，涉及金额3.5亿元，没有一笔损失——这是个奇迹！傅小康是怎么做到的？答案其实并不复杂——把农民当亲人，以真心换真情，对其生产生活各方面情况了如指掌，由此来找到真正需要贷款的人；在实践中练就“懂经营善管理”的本事，深度参与到客户生产经营的每一个环节中，帮助提升其经营水平，以此化解还款风险；从群众的需要出发，创新设计金融产品，切实让金融与实体经济紧密结合，回归金融本质，助力经济发展。



11月2日，傅小康（左一）正在栗波的苕粉厂参观，栗波把企业最新的发展与他分享。

为致富路锦上添花 也在关键时刻雪中送炭

故事要从两年前说起。

2019年7月的一天，傅小康为村民送贷款上门后折返武隆城区，经过石坝村时，又看到了那栋熟悉的“半拉子”楼房。

楼房早已封顶，但外墙的砖尚未抹灰上色，没有安装铝合金玻璃的窗户像一个个窟窿，房前的院坝也是一片泥泞。

石坝村毗邻重庆著名休闲度假地——仙女山，周边农家乐鳞次栉比。这栋楼为啥没能及时建起来？

带着疑惑，傅小康走进了房屋，遇见了正在给内墙抹灰的张天全。“我完全是靠自己在建房，养猪种菜，挣一分钱用一分钱，5年才建成现在这个样子，太慢了，看到邻居们的农家乐天天有钱赚，我也很着急。”张天全说。

“为啥不能贷款把房屋建成，早点开门迎客挣钱还款呢？”

“街坊邻居都找遍了，没有借到钱，银行里又没有亲戚朋友。”

“我是农行的，我就是农民的亲戚朋友。”

两个素昧平生的人，几分钟内达成共识。此后第三天，张天全拿到22万元贷款。用这笔钱，他装修完了房屋，购买了农家乐相应设施。

次年夏季，张天全的农家乐住宿、餐饮净收入逾10万元，加上销售农产品的收入，他一举还完了银行贷款。

张天全富裕了，傅小康的帮助却没有停止。“老傅三天两头打电话给我，教我怎么做生意。他又帮我办了30万元贷款，建议我扩大种植和养殖规模，顺便多卖些农产品，增加收入来源。”张天全说着打开手机，上面一个接一个的都是和傅小康的通话记录。

张天全没有想到的是，这个突然到来的“亲戚朋友”，除了在致富路上锦上添花，还会在关键时刻雪中送炭。

就在农家乐步入正轨之时，张天全的妻子却患了重病，先前的30万元贷款不得不挪用于治病，几个月内就消耗殆尽。

银行的还款期限要到了，自己一时半会儿还不上，这可怎么得了？

“老傅会不会担责，会不会被银行开除？这可都是我拖累了他呀！”

焦急万分中，张天全经人介绍找到一家小额贷款公司，想借一笔钱先把银行的钱还了，再想办法续贷。按照对方的要求，这笔钱每天要5000元利息，相当于每天牵走一头小牛。

傅小康感动了，同时也犯难了，一边是收款压力，一边是农户的现实困难，如何两全？思虑

再三，傅小康把自己的朋友圈梳理了一遍，最终找到一人愿意免息借给张天全10万元，通过3次“冲贷”办理续贷，“小牛”保住了。

以真心换得真情，这样的故事，傅小康经历了很多。在他负责的村，每到过年杀年猪，大家都要邀请他到家里吃刨猪汤。“老傅真不把我们贫困户当外人”“老傅不是来放贷的，他是来送财的”……采访中，重庆日报记者多次听到这样的评价。

“外公”主动送来“锦囊妙计”

在“火锅之都”重庆，苕粉是食客最爱点的菜品之一。武隆是重庆优质苕粉产地，而武隆最大的苕粉生产企业，名叫栗氏苕粉。

不过，就在几年前，这家行业龙头企业的创始人栗波，还在风里来雨里去跑运输，一直没有攒下什么钱。

2012年末，栗波卖掉了经营多年的大货车，还了欠账后，仅剩700元钱。这年春节的一天，栗波带着家人在武隆城区闲逛，花花绿绿的各色年货招人眼馋，但捏一捏兜里的钞票，栗波不得不加快了脚步。走到农行门口，他下意识放慢脚步。此刻，傅小康的办公室，仍亮着灯。

想着顺着看望一下老朋友，栗波进了办公室。此前多年，他几次经傅小康向银行贷款，用于购买货车。如今车卖了，银行的钱还了，但老傅的情谊不能忘。

“开货车不挣钱，今年又打了‘白板’。”栗波一脸苦相。

“考虑一下做苕粉吧，武隆这么多人做苕粉，地方品牌已经做出来了，但没有一家做成规模的，你在外面跑过，有能力做。”傅小康支招。

年后，拿着从银行贷来的5万元，栗波的苕粉生意开了张。晚上生产，白天销售，一个月下来，竟有好几千元赚头。一家人辛辛苦苦干了3年，有了40余万元结余。好日子终于来了，栗波打算在武隆城里买套房。但和傅小康分享这份喜悦时，却被他泼了一盆冷水。

“现在做苕粉的人越来越多，竞争肯定越来越激烈。手工生产，还能坚持多久？谁的规模大，谁的单位成本就低。为啥不搞点机械化生产，要做就做第一。”当栗波小富即安时，却被傅小康狠狠“抽了一鞭子”。

对于信贷员而言，这也是重要的工作策略——用小额贷款鼓励客户“试一试”，相当于孵化，发现其潜力后，就扩大信贷规模，着力培育。

拿着新贷来的40万元，栗波立即买回烘干机、切割机设备和更多原料。小农户机械化生产苕粉，在武隆可是头一遭。如何用机器做苕粉，没有人知道。栗波摸索了近1个月，但生产出来的苕粉要么太软易断，要么硬得像石头，根本没法吃。前后近20吨原材料报废，损失好几十万元，贷款加上自有资金，几乎全部亏空。

栗波几乎急哭了。电话那头，傅小康的话，却始终只有一句：再试试。

“那段时间，我其实比栗波还着急，一是还款风险，二是实在不忍心看到一个老客户屡屡失败。”回忆起这段往事，傅小康仍然有几分自责。

功夫不负有心人。在对水和原料的配比进行了数十次试验后，2017年7月的一天夜里，软糯油滑的苕粉终于从机器中流出来，在灯光下显得晶莹剔透。

傅小康当然是第一个收到喜报的，但电话那头栗波对他的称呼，也吓了他一跳：“外公。”原来，栗波的母亲也姓傅，在重庆农村，素有按姓氏认亲的传统。“我实在是太感激他了，一时不晓得怎么表示。”栗波说。

产品研发成功后，栗波的生意蒸蒸日上，年产值突破1000万元。但他发现，由于没有品牌，超七成利润被经销商拿走，自己辛辛苦苦做生产，挣的却是“下力钱”——必须建立自己的品牌和销售渠道。这一次，栗波并没有打算向银行贷款，但“外公”却主动送来了“锦囊妙计”。

今年初，“栗氏苕粉”品牌注册成立，并在重庆主城成立了一家品牌运营公司。为降低运营风险，在傅小康的建议下，栗波实行了合伙制，几



11月3日，肖玉梅正在彩泥乡村酒店接待宾客，如今她的农家乐已发展为当地最大的一家。

名直播带货的主播分得了股权，由员工变身股东，既提升了工作主动性，又降低了人力成本。

有产能，有品牌，有渠道，“外公”心中更有数了——扶上马，再送一程。前不久，他给栗波送来了100万元贷款，用于扩大生产规模。栗波说，到明年，他的苕粉年产值将超过3000万元。

“傅小康一直都是这样‘爱管闲事’，不是被动地等待农户来贷款，而是主动跟农户沟通，并且协助农户解决贷款以外的事情。”农行武隆支行行长余文焱说，他从部队转业进入农行以来，无论是做行政工作，还是转岗做基层信贷员，都不忘自己共产党员身份，爱岗敬业，把农民当亲人，以真心换真情，得到了同事和客户的一致认可。

创新金融产品 解农户燃眉之急

在武隆区新春村，有大大小小数十家农家乐，彩泥乡村酒店是其中最大的一家，占地10余亩，有上百间客房，总投资逾800万元。仅凭住宿和餐饮两项，这家酒店的老板肖玉梅，每年就能获得近百万元收入，这还不包括销售农产品的附带收入。

不过，就在5年前，酒店刚刚建成之时，肖

玉梅却因为缺一筹莫展。和张天全一样，在建房之初，肖玉梅并没有长期的资金规划，一边建设，一边修改方案，扩大规模。待房屋建成后，自己多年的积累已全部花光，能借的也全部借了，再也筹不到钱购买客房必需的家电和床上用品。

2009年5月，眼看着乡村旅游旺季来临，自己的农家乐离开张仍差“临门一脚”，肖玉梅心急如焚。

肖玉梅想到了老同学——傅小康，但很快她又否定了自己的想法。此前，她在经营另一家小型农家乐时，通过傅小康从银行只贷到几万元，想要多借点，对方给出的理由很无奈：按照农村信用贷款的相关规定，凭肖玉梅的条件，最高额度只有10万元。如今的资金缺口，高达50万元，银行的额度远远不够。

但别无他法的肖玉梅还是拨通了傅小康的电话，得到的答复不出所料：没有那么大额度。

拒绝肖玉梅的请求，本是实话实说，但傅小康心里却很不是滋味。小额度贷款，对肖玉梅这类客户而言，没有实际价值，这样的情况，傅小康已遭遇过多次。

“原来的信贷产品，只考虑了种植业和养殖业，几万元额度基本够了，但经营农家乐，这点钱就远远不够。”傅小康觉得，是银行的金融产品有问题，对于上规模、上档次的农家乐经营者，理应提升信用额度。

为啥不能推出一些创新的金融产品，扩大信贷额度，来满足肖玉梅这样的客户的需求？接到电话的第二天，傅小康就行动起来，开始给上级写申请。

这本是再正常不过的工作请示，但由于牵扯上了老同学关系，傅小康被一些同事质疑：你不是假公私吗？

对于单位“三好生”的傅小康而言，这样的质疑，伤害不小。评优评先，那可都需要民主测评，众口铄金，说你坏话的人多了，将直接影响考核。

傅小康又一想，信贷工作干得好不好，关键要看是否能给客户创造价值，可不能一味当“老好人”，意见该提还得提。顶着非议，傅小康向上级递交了申请书。

精诚所至，十多天后，傅小康得到答复——肖玉梅的个人生产经营贷款审批通过，信用额度50万元。农家乐经营者获得这么大的额度，这在农业银行武隆支行，是第一次。

这让筹钱无门的肖玉梅喜极而泣。两个月后，她的农家乐如期开张。“这完全是一笔从天而降的贷款。我当时根本就没有抱多大希望。额度是银行规定的，他一个信贷员，怎么可能突破。完全没有想到老傅这么上心。”肖玉梅说。

但肖玉梅不知道的是，为了争取这笔贷款，傅小康可是“伤透了脑筋，跑断了腿”。分内职责只是照章办事，金融产品创新这样的事，对于一个基层信贷员而言，还是“破天荒”。为了增强材料的说服力，傅小康进行了“专题调研”，对肖玉梅这类客户的经济条件、经营能力，以及她们所从事行业的盈利前景，都作了仔细分析，一份简单的申请书，变成了一份产业分析报告。

申请书递交上去后，也经历了漫长的催促过程。“要从个人贷款部门递交到支行，再递交到分行，层层审批。”傅小康告诉记者，那段时间他盼星星盼月亮，天天打听申请书审批进度，一次又一次给相关领导打电话。

办农家乐，竟然可以贷到这么多钱，肖玉梅身边的村民们闻声而来。如今，在新春村及周边，已经建起了20多家大大小小的农家乐，这里也由此成为重庆高山农家乐产业最发达的地区之一。张天全办农家乐能贷22万元，也得益于这次金融产品创新。

更让傅小康没想到的是，自己的一纸申请书，还间接促成了农业银行“惠农e贷”的推出。截至目前，这款产品的存贷余额超过4000亿元，授信户数超300万户，成为全国服务“三农”的主力金融产品。

竭力服务“三农”，傅小康先后获得全国五一劳动奖章、农行功勋员工等荣誉。“傅小康”，已经成为农行系统的一个服务品牌。这些荣誉也证明金融力量已成为乡村振兴的强大助力。

●短评

乡村振兴需要有温度的金融服务

□饶思锐

依靠贷款，武隆区石坝村张天全的“半拉子”楼房变成了收入可观的农家乐，仅有几百元钱的栗波将苕粉生意做到了年产值过千万元，新春村及周边成为重庆高山农家乐产业最发达的地区之一……给农户的贷款支持，在助力农民脱贫致富的同时，也扶持了可持续发展的相关产业，为乡村振兴打下坚实基础。

农行武隆支行信贷员傅小康从部队转业入农行，从行政转岗做业务，从事信贷工作十多年来以真心换真情，真心把农户当亲人，累计为2000多农户发放贷款3亿多元，既为众多农户解了燃眉之急，也极大拓展了自己的业务范围，成为了基层金融服务的行家里手。在实践中，傅小康通过了解农户生产生活各方面的情况防控贷款风险，又通过产业调研鼓励农户发展相关产业，不仅让农户敢于以金融杠杆赢得发展机会，在规避风险的同时也让金融产品真正助力“三农”发展，真正帮助农户解决了现实难题，更树立了信用观念和发展信心。

金融赋能乡村振兴大有可为、大有作为。随着数字科技的发展，如大数据、人工智能的广泛应用，“用户画像”、手机银行等不断出现，金融服务的手段会更科学、更精准、更智慧。但是，对于广大农户而言，这些依然代替不了走村串户，面对面交流的“线下”服务。因为在农民看来，国有银行如同政府机构，基层的信贷员就是政府政策的代言人，对党委政府的信任就来自于这些日常为自己发展操心服务的“傅小康”。以客户为中心，帮客户解难题，才能赢得客户的理解和支持。帮客户做大了产业，银行也就有了更多优质的客户，这是通行的经营理念。但要做好农村金融服务，只背熟银行服务手册上的条款并不一定有效果，只有用心用情把金融政策、产品信息烂熟于心，既顾及眼前，又着眼长远，在服务“三农”中敢贷、愿贷、能贷、会贷，把“为人民服务”理念贯彻到信贷工作的里里外外，做有感情、有温度的金融服务，才能使更多金融资源不断地注入乡村，在助力乡村振兴中发挥出更大作用。

□本报记者 张永才 吴刚 向菊梅

上午10点已过，大雾仍未散去，路面和地里的白菜，都蒙着一层白白的霜。

这里是位于武陵山区的武隆石坝村，海拔高，气候严寒，耕作条件差，一度是重庆最贫困的地区之一。

58岁的张天全蹲在马路边，在寒风中搓着双手，焦急地盯着前方。负债数十万元，妻子还卧病在床，一个人喂几十头牲畜仍然入不敷出，他看起来比同龄人苍老许多。

大雾深处的一个人影逐渐清晰，是他，中国农业银行重庆武隆支行信贷员傅小康。

见到来人，张天全一双粗糙的大手伸出去，内心的忐忑，却有增无减。

“老傅啊，家里实在拿不出钱。”张天全话锋一转，“但是绝对不能让你为难，我找了一家贷款公司，每天5000元利息，先把你们的钱还了。”

“千万不能这样，我来帮你想办法。”傅小康一口回绝。

这一幕，发生在今年10月初的一天。农户为啥宁可借高利息的贷款也要先把银行的钱还了？欠账还钱，秉公办事，银行信贷员为啥还要拒收？一借一贷间，是怎样一段不为人知的故事？

11月2日，傅小康（右）在乡间小路上，和村民聊着家常，关心着他们的发展。

本版图片均由记者罗斌摄/视觉重庆

