

引金融“活水”利企惠民

——邮储银行周口市分行加强金融产品创新服务实体经济发展纪实

记者 韩志刚 通讯员 范建峰

自 2007 年底挂牌成立以来，邮储银行周口市分行在市委、市政府的正确领导下，在市金融办、人行、银监分局的大力支持下，始终坚持服务“三农”、服务小微企业的市场定位，紧紧围绕全市经济社会发展大局，通过创新服务模式，搭建服务平台，创新金融产品，着力解决政府和百姓关注的热点、难点问题，不断深化转型，倾力支持地方经济发展。截至 2015 年 2 月底，该行自开办信贷业务以来累计发放各类贷款 11.9 万笔、127 亿元，其中通过产品创新发放贷款 7.8 万笔、85 亿元，目前结余 3.8 万笔、43.18 亿元，有力支持了我市实体经济的发展。

加大资源投入 创新服务机制

该行持续创新信贷服务体系、机制建设，加大资源投入，构建专业化的运营体系，完善各项支撑保障机制，不断增强服务实体经济的能力。

加强专营体系建设。该行通过组建专业服务团队、建设特色支行等方式，持续构建多层次、广覆盖的金融服务体系。相继成立了零售信贷部、“三农”金融部，小企业金融部等专业部门，沈丘县小微企业特色支行、市区汉路车贷特色支行被评为总行级的特色支行。在每个县支行组建了小微企业、“三农”贷款专业营销团队，在乡镇设立信贷营业部，为小微企业、农民合作社、家庭农场和农户提供专业化、高效率的金融服务。

强化人才支撑。该行持续加强专业信贷队伍建设，全行信贷人员从成立之初的不到 50 人发展到 200 余人，均是从业务条线挑选的优秀骨干，占全行员工的 28.45%，为服务“三农”、小微企业提供了坚实的人力资源支持。

完善激励考核机制，充分调动各级机构发展经营性贷款的积极性。

创新服务方式 搭建服务平台

为提高贷款投放的针对性，他们积极创新服务方式，搭建各类服务平台，组织开展营销活动，有效对接实体经济的融资需求。

搭建各类服务平台。该行通过不断与各类平台扩大合作范围，深化合作内涵，几年来陆续推出十余个贷款新产品，放款 2.2 万笔、10.4 亿元，实现了与“三农”、小微企业融资需求的无缝对接。

推进信用体系建设。积极与各级政府结合，开展“信用市场”、“信用企业”、“信用村”、“信用户”的创建工作，深入各产业聚集区、专业市场和乡镇，上门入户主动收集客户信息，对诚实守信、符合条件的客户发放信用证，累计创建信用市场 34 个、信用企业 21

家、信用村 191 个、信用户 8927 户。为发放信用证的客户提供上门服务、优先放款、利率优惠等优质服务，培育良好信用文化，实现贷款业务发展与信用环境建设的良性互动。

推进服务流程优化。积极开展“送贷款上门”活动，改变企业到银行跑贷款的传统模式，除了申请贷款和签订合同外，其余环节都由信贷员免费上门服务，满足“三农”客户、小微企业多元化服务需求。2014 年全年共为 2.3 万客户提供上门服务，发放贷款 30.25 亿元。为解决银行与客户间信息不对称问题，该行积极召开银企洽谈会、客户见面会等各类产品推介会，2014 年累计召开推介会 322 场，参加人员 3871 人，发放贷款 2.3 亿元。

加强产品创新 满足融资需求

该行持续深入开展“一行一品”工程，加大产品创新力度，建立面向“三农”、面向小微企业的金融产品体系。

一是加大涉农贷款产品创新力度。2014 年以来，该行先后成功推出了惠民扶贫贴息贷款、家庭农场（专业大户）贷款、农民专业合作社贷款、退役军人创业补贴贷款、黄淮市场互助贷、惠农贷、副食行业互助贷、农机购置补贴贷款等 8 种涉农贷款新产品，并对粮食收购行业贷款等产品要素进行了调整优化，有力提升了信贷产品的市场竞争力，为信贷业务发展“闯”出了一条新路子，2014 年通过涉农贷款产品创新发

放贷款 4.2 亿元。其中惠民扶贫贴息贷款作为全国首例创新产品，该产品推出后，获得了社会各界的高度认可，人行郑州中心支行发文要求全省金融机构复制推广。

围绕小微企业资金需求特征科学设计产品。为有效满足小微企业“短、频、急”的资金需求，该行对小微企业贷款采用“一次授信、循环使用”方式，额度最长期限可达 3 年，对小企业股东贷款额度最长期限可达 10 年，且实现了当天申请、当天支用，充分体现了“贷款像取款一样方便”。

发挥网络优势 提升服务质效

该行充分发挥网络优势，不断丰富金融服务内涵，通过营销升级和提供个性化、一体化综合性服务方案，切实提升服务质效。

深入推进小微企业营销升级。他们根据省行工作部署，在全市范围内组织开展了小微企业营销升级活动，重点扩大与产业聚集区和园区管理方、城市商圈管理方、核心企业与平台机构的对接，提高营销服务效率，扩大服务覆盖面。

提升综合金融服务能力。发挥网络优势，以技术创新及综合服务为手段，为小微企业量身定制个性化、全方位综合金融服务方案，提供商易通、代发工资、资金管理、票据贴现、理财、外汇等一揽子金融服务，促进小微企业金融服务升级。



2014 年，邮储银行太康县支行坚持“稳健经营、科学发展”的经营理念，围绕能力提升、基础管理、外拓市场、及早谋划，扎实推进信贷业务健康持续发展。截至 2014 年底，该行全年累计发放贷款 3.81 亿元，全市排名第三位，增幅 31.4%，其中纯小额结余 8405 万元，居全市第一位；全年发放纯小额贷款 1.75 亿元，居全市第一位；个人贷款不良率为 0，全市领先。

图①该行信贷人员深入养殖企业进行调查。

图②在邮储银行太康县支行的信贷资金支持下，养殖企业发展势头良好。

记者 韩志刚 通讯员 范建峰 摄

邮储银行周口市分行深入开展『一个加强两个遏制』专项检查

本报讯 近日，邮储银行周口市分行在辖内深入开展加强内部管控、遏制违规经营和违法犯罪专项检查自查及复查活动。截至目前，该行全面完成了自查及抽查工作。

全面梳理，逐条逐项落实整改。为做好前期整改工作，该行组织人员全面梳理银监局、人民银行等外部监管部门 2008 年至 2014 年监管走访发现的问题，以及行内重点案件风险排查、民间借贷融资排查等活动发现的问题，共梳理外部检查发现的问题 180 条，内部检查发现的问题 213 条，并将问题分解到各单位，明确整改责任人和负责人，逐条逐项对照整改。

全员参与，稳妥实施自查、复查。一是自查全员参与，不留死角。在自查阶段，该行要求各级机构严格按照方案开展自查，全员均要参与，同时对涉及的每一个业务条线均要指定一名负责人，负责与市分行的沟通协调，指导本级及下级机构开展自查工作。此外，在市分行设置具体联系人，做好活动的指导、督促工作，确保自查工作横到边、竖到底，不留死角。二是抽查通力配合，务求实效。为确保抽查活动高效开展，市分行联合市邮政公司，成立由市邮政金融业务局、法律与合规部、业务部、会计与运营部、安全保卫部、零售信贷部等部门组成的联合检查组，对辖内部分机构开展了抽查活动。市邮政公司及市分行各部门的参与，有效促进了抽查活动的深入、高效开展。

全程督导，活动推进有力有序。为确保全行各级机构扎实开展“一个加强、两个遏制”专项检查活动，市分行联合市邮政公司成立了督导组，制定了督导方案，不定期对各级机构活动开展情况进行督促指导。截至 1 月底，已对淮阳、商水及市分行本身进行了督导，对活动组织开展不力的单位，进行了全市通报批评，有力提升了活动开展效果。

全力挖掘，依托技术提高效率。一是优化自查、抽查用表。为提高自查、抽查工作效率，市分行组织人员对自查、抽查用表进行了优化，充分利用 Excel 公式、VBA 技术，实现自动生成事实确认单，自动生成附表，大大减少了人工操作步骤，提高了工作效率。二是挖掘数据，确定重点。为提高自查、抽查工作的针对性，市分行充分利用 Excel 技术，结合电子稽查、会计稽核、信贷、审计等系统数据，编制风险模型，挖掘潜在风险，效果显著。（范建峰）

邮储银行周口市分行荣获“2014 年度十佳优质服务单位”

本报讯 “3·15”前夕，邮储银行周口市分行被市委宣传部、市工商局、消费者协会授予“2014 年度十佳优质服务单位”荣誉称号。

近年来，该行坚持“以客户为中心”的经营理念，努力为城乡居民提供优质的金融服务，通过健全服务体系、加大设施投入、开展争先创优、强化督导检查等，不断增强全行规范化服务能力，服务水平大幅提升，得到了社会各界的一致好评，消费者满意度稳步提高。

健全服务体系。邮储银行周口市分行高度重视金融消费者权益保护工作，不断强化客户投诉管理机制建设，在全行实行“首问负责制”，明确客户投诉、响应处理、信息反馈等时限要求，确保客户投诉得到积极、有效的处理，切实保护消费者的合法权益。

加大设施投入，完善网点服务设施。截至目前，全市 95%以上的网点已完成改造，城市和县城网点平均面积超过 300 平方米，并增设了 VIP 台席、理财室等，配备了叫号机、补登折机、网银体验终端等设备；科学合理地调整优化窗口设置，切实解决客户排队长、等待久的问题；每个网点均配备了大堂经理，为客户提供引导咨询服务；聘请了专职保洁人员，适时清理卫生，确保营业期间大厅内

深入联系点 邮储送温暖

本报讯 近日，邮储银行周口市分行行长张元立、总审计师万美玲一行深入太康县联系点，看望慰问了困难群众，给他们送去了节日的问候和祝福。

2 月 15 日，他们先后来到独塘乡张汉楼、刘庄行政村程慎安、程林峰等特困户家中，与他们亲切交谈，并向他们致以节日的问候和新春佳节的

环境的整洁；实行分层分区管理，实现客户分层、功能分区、业务分流，满足不同客户的服务需求，切实提高了客户满意度。

提升服务能力。在全辖范围内广泛开展网点文明规范化服务提升活动，努力提高工作效率和服务水平。各支行柜员坚持使用服务用语，礼貌对待客户。同时按照网点规范化服务考核办法，严格服务检查，每月开展客户满意度测评和神秘人调查工作，通过树立标杆、督促落后、检查监控和奖惩激励等措施，不断提高网点的服务质量和竞争力。市分行被省政府纠风办授予“2012 年度群众满意基层站所”评创先进单位”，市分行中州路支行、商水行政路支行、太康谢安路支行、西华叶埠口支行等先后被省纠风办评为“群众满意基层站所”。

热心公益，践行社会责任。市分行深入推进企业文化和文明单位创建工作，深入开展“下基层、听民生、解难题、办实事”、“慈善一日捐”、“爱心助老”等活动，捐助希望工程，社会知名度和美誉度明显提升。市分行被评为省级文明单位，获得“周口市五一劳动奖状”等荣誉称号。（范建峰）

祝福，在了解特困户的生活生产情况之后，鼓励他们要始终保持积极乐观向上的精神风貌，要有克服困难、战胜困难的决心，同时为他们送去价值 4000 元的米、面、油等慰问品，确保他们过一个温馨祥和的春节，让他们切实感受到党和政府的亲切关怀和温暖。（范建峰）

■新品快递

惠农贷

近日，周口市分行“惠农贷”业务贷款新产品获总行批复，该产品由郸城县财政局拨付专项资金，用于为符合“惠农贷”条件的客户群体发放的贷款提供担保金担保。贷款对象为借款人除符合我行小额贷款、农民专业合作社贷款、家庭农场（专业大户）贷款客户准入条件外，还须同时满足以下条件：

- 1.客户已婚，且年龄在 25 岁以上（含 25 岁）。
- 2.授信额度在 20 万元以上（不含 20 万元）的客户家庭（含配偶、父母或子女）须在周口市或郸城县拥有房

产，客户须能够提供至少最近 12 个月主要结算账户银行流水，银行流水须连续。

3.最高授信额度为 50 万元，农民专业合作社贷款、家庭农场（专业大户）最高授信额度为 100 万元。

贷款利率：采用固定利率，为人民银行公布的同期同档次贷款基准利率加三个百分点（即基准利率+3%），且不享受“N 免一”利率优惠政策；农民专业合作社贷款和家庭农场（专业大户）贷款利率下限为人民银行公布的同期同档次贷款基准利率上浮 30%。

黄淮市场担保金担保小额贷款

近日，周口市分行黄淮市场担保金担保小额贷款新产品获总行批复，该产品的获批将有效解决园区或商圈内的优质客户抵押物不足的问题，为解决当地商户融资难、融资贵问题提供了有力抓手。

该产品贷款额度最高 50 万元，主要贷款对象为市场内合法经营商户，

要求满足以下条件：

- 1.具有当地户口或在当地居住满 3 年，经营年限在 3 年以上（含 3 年）。
- 2.借款人或其配偶在当地拥有住房。
- 3.经市场管理方推荐。
- 4.信用记录良好。
- 5.年销售额不低于 300 万元。

退伍军人创业贴息小额担保贷款

近日，周口市分行开办退伍军人创业贴息小额担保贷款业务的请示获总行批复，沈丘县支行作为试点单位。

（一）该产品由沈丘县财政局提供保证金，指定沈丘县财源中小企业投资担保有限公司管理保证金。沈丘县财源中小企业投资担保有限公司负责审核客户还款能力，并对有能力还款客户出具担保函。

（二）退役士兵服务中心推荐客户，经办行和沈丘县财源中小企业投

资担保有限公司双方独立审批通过后发放贷款。

（三）担保金担保范围为贷款本金、利息、罚息及相关费用，贷款代偿为全额代偿模式。

产品要素

（一）贷款对象：除符合我行小额贷款准入条件外，借款人需为 2004 年之后退役士兵，并提供退伍证或服役预备役相关证件。

（二）授信额度：授信额度最高为 10 万元。

创新服务客户新体验 邮储电子银行“加减乘”

范建峰

等形式新颖的营销活动，提升了客户办理电子银行业务的热情。

减法：“二维码扫一扫”

在开展电子银行激活率专项提升活动时，邮储银行周口市分行发现，活动当月虽然新增网银激活率提高较快，但是新增手机银行激活率并没有提升。邮储银行周口市分行通过调研发现，由于目前智能手机品牌众多，特别是安卓手机因为是开放式平台，每个手机商对系统进行了不同的个性优化，这对大堂经理提出了较高的要求。

为解决这个问题，邮储银行周口

加法：“大堂激活有礼”

大堂经理采取换位思考方式，站在客户角度思考问题，提出了“如果我作为邮储银行的一名客户，银行提供的哪种礼品能让我心动”等问题，对淘宝、京东等购物网站的 10 元以下的商务礼品进行分析，在前期调研的基础上，制作了“电子银行客户激活有礼”的创意礼品”采购目录，指导和拓展支行的营销思路。

活动期间，全市二级支行开展了“电子银行激活、卡通毛巾等你拿”、“环保出行、激活有礼”赠送小草莓购物袋

为有效提升电子银行激活率，引导客户会用、乐用邮储银行电子银行产品，邮储银行周口市分行坚持以客户为中心，通过做好“加减乘”三则运算，有效激发客户使用意愿，提升客户体验度和满意度。

电子银行激活查询系统上线后，个人网银激活率达到 80.22%，超全省平均水平 2.19 个百分点，较年初提升 13.85 个百分点；手机银行激活率达到 53.94%，超全省平均水平 9.82 个百分点，较年初提升 37.93 个百分点。