

人嫌细微 我宁繁琐

——邮储银行周口市分行倾心服务小微企业纪实

□刘阿永 赵阳 文\图

中国邮政储蓄银行周口市分行自开办小微企业贷款业务以来,充分利用自身优势,在全社会范围内大力开展普惠金融,并将为小微企业提供贷款支持作为主要发展战略。经过不断探索,邮储银行周口市分行现已初步探索出了一条符合本地经济发展特色的小微企业服务之路,截至2016年2月底,为3900多家小微企业提供了资金支持,发放贷款金额6.78亿元。小微企业贷款支持领域遍及编织制造、服装纺织、面粉加工、家具制造、商贸批零、汽车销售、化学品制造、金属模具、机械设备制造、种子饲料加工、食品批零等多个行业,地域上能够做到覆盖周口全区,总体实现了平稳快速的发展。这些资金支持不仅有力地支撑了我市的实体经济发展,而且为全市经济形势的良性发展提供了可靠的资金支持,体现了邮储银行周口市分行勇于承担社会责任的良好形象。



信贷人员向客户介绍小企业贷款办理流程

思想高度重视 突出服务小微企业核心地位

小微企业作为我国国民经济的一支重要力量,在促进市场竞争、增加民众就业、推进产业升级、拉动经济增长和保持社会稳定等方面发挥着重要作用,同时小微企业又存在体制不健全、账务混乱、抵押物缺少等问题,导致其在我国经济中的影响和作用与其所获得金融资源支撑不相匹配。这在一定程度上制约了小微企业的发展。为了帮助

小型微型企业融资,国家连续出台了多项政策措施,引导银行业金融机构加大对符合国家产业和信贷政策的小型微型企业支持力度,进一步明确改进小微企业金融服务的工作目标,鼓励和支持商业银行进一步扩大小微企业金融服务网点覆盖面并加大金融创新力度。在这种情况下,邮储银行周口市分行认真履行社会责任,坚持把服务小微企业、

加大贷款资金投放作为全部工作的重中之重,成立了以行长为组长的邮政金融服务工作领导小组,加强小微企业贷款投放工作的组织领导,明确责任分工,制定小微企业贷款投放规划,依托各级信贷部门具体落实小微企业贷款投放工作,挑选精兵强将专门研究小微企业金融市场,协调资源,组合产品,提升贷款服务水平。

设置专营机构 全力服务小微企业

为了方便企业咨询和申请贷款,拓宽服务广度和深度,该行成立专职的小企业金融部,建立“专业运营、集中作业”的组织运营体系,针对小微企业单独设置信贷规模,实现小微企业贷款业务的专业化运作。

地方经济,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。通过内部机构改革,相继成立了小企业金融部、“三农”金融部、消费信贷部等专业部门,专门负责小微企业以及企业主的融资服务,沈丘县支行还建设成为小

微企业特色支行,并被评为2014年度邮储银行总行级特色支行。该行还在每个县(市)支行组建了小微企业专业营销团队,在乡(镇)增设信贷营业部,进一步扩大了信贷空白区域的网点覆盖面,负责本辖区的中小微企业客户申请、受理和资料收集,方便企业就近申请贷款,为广大小微企业客户提供了专业、高效、便捷的金融服务。

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足50人发展到目前的206人,占全行员工的28%,且均是大学生及全行筛选出的业务骨干,其中原始本科以上学历109人,平均年龄31岁,为服务小微企业提供了坚实的人力资源支持。

完善激励考核机制。对涉及小微企业的经营性贷款实行独立核算,执行更优惠的内部资金定价,在信贷政策上实行重点倾斜,优先保证小微企业贷款的投放,通过政策上的积极引导,充分调动各级机构发展小微企业贷款的积极性,使各支行把更多的信贷资金投放到实体经济上来,投放到更多的小微企业客户手中。



信贷人员走访商户

优化业务流程 打造方便快捷的小微企业融资渠道

该行强化金融服务意识,针对小微企业贷款实现业务全流程服务控制,对贷款各个环节、岗位的履职时限、履职质量等进行了明确要求,优化组织运营,提高服务效率,更好更快地为小微企业提供各项资金支持。

在小微企业的贷款投放工作中,该行始终坚持效率优先的工作理念,率先引入时效机制,通过对各岗位、各环节进行梳理,严格执行贷前、贷中、审查、审批等每一个贷款流程和环节的时限标准,形成高效、透明的运作机制。通过一系列优化流程管理,提升服务效率的措施,该行小微企业贷款处理手续得到进一步简化,作业时间得到大量缩短,为企业节省了宝贵的时间资源和来回跑银行的隐性成本,实现了贷款的高效投放。

我市某家具生产厂成立于2010年,以生产床、沙发、衣柜、餐桌等家具产品为主。随着房地产市场的繁荣,该企业发展迅速,产品市场不断扩充,为进一步抢占市场,提高市场占有率,提高生产力成为该企业的当务之急,但在此过程中遭遇了融资难题。2015年6月份,走访了该家具生产厂后,邮储银行周口市分行通过与企业主多次深入交流和对企业财务信息的大致分析,发现了企业因扩张生产能力产生的资金周转不足的问题。7月份,在确切了解该企业经营现状及未来需求的情况下,市分行为其量身打造了一份

针对性较强的授信方案。现场交流中,企业主也表示目前企业的流动资金越来越少,资金周转越来越困难,感谢邮储银行周口市分行想企业之所想、急客户之所急的工作态度,为企业的发展注入了资金活力。经过详细的现场调查、业务审查和审批,邮储银行周口市分行最终于7月底对该公司提供了350万元的贷款支持,为企业发展注入了资金活力。据了解,获得贷款资金后,该企业于9月份增设了一条生产线,每月销售收入增加近300万元,满足了当时的市场需求,为企业进一步发展打下了坚实基础,该企业也成为促进地域经济崛起的一匹黑马。

创新金融产品 着力降低小微企业融资成本

通过深入的企业调研和上门走访,根据企业的资金需求规律等实际情况,该行积极进行产品创新,在抵押期限和额度使用上进行创新,小企业贷款“循环使用,随用随取”,贷款支用方便、快捷,客户可根据资金投入随时支取,灵活性强,极大地降低了客户抵押、评估以及不必要的利息支出等费用,同时节省了每年跑银行办贷款的隐形成本,真正实现了邮储银行“您全心经营,我全力助您”的服务理念,使邮储银行和地方经济建设更加紧密地融合在一起,为我市经济发展注入了新的活力。

同时,该行通过实地调研及走访,积极探索新的服务思路,了解到中小微企业抵押物不足的实际困难,推出了“惠农贷”、“助业贷”、“政府采购贷”等贷款新产品,扩大了服务支撑小微企业的范围,为更多的企业提供了融资渠道,有效解决了小微企业资金不足的实际困难。该行与河南省工商联小微企业服务中心合作,采用小微企业服务中心缴纳保证金、银行按比例放大的模式,为工商联会员单位定制了“助业贷”小额贷款产品。截至目前,已在扶沟、西华、淮阳等7个贫困县试点开办,并取得了较好效果,累计发放贷款1802万元。该行小额贷款老客户朱现友,主要从事家具工艺玻璃加工销售,其经营的宏达工艺玻璃厂至今已有十多年历史,在该行信贷资金的支持下,生意规模越来越

大,从起初的100万元的年销售额发展到现在的500多万元,客户遍及周口和周边安徽、驻马店等省市。但由于该行小额贷款额度较低,一直无法满足其信贷需求。为有效满足客户差异化需求,邮储银行周口市分行坚持创新,2015年率先在周口市市区推出了额度最高50万元的“助业贷”小额贷款,该行信贷员第一时间通知了朱现友,客户得知金额高而且还款可以按月付息到期还本后当即表示在年底销售旺季时一定会申请该贷款。2016年1月份,朱现友成功申请了45万元的“助业贷”小额贷款产品,及时满足了自己旺季的资金需求并提高了资金使用效率,降低了自己的融资成本。



左图 信贷人员了解企业经营情况 右图 信贷人员走访养殖户

搭建服务平台 主动对接小微企业融资需求

为提高贷款投放的针对性,该行积极搭建服务平台,组织开展各类“送金融产品进企业”活动,有效对接小微企业融资需求。一是搭建各类服务平台。首先是搭建政银合作平台,市、县联动,持续加强与财政局、人社局、工信局、工商联、行业协会、产业聚集区管委会及各个核心企业的合作,为实现小微企业批量化开发奠定良好基础。特别是针对辖内特色产业、产业链和产业聚集区进行系统梳理,优化产品设计、拓宽担保方式和增信措施,有规划实施集中开发。其次是搭建银银合作平台。该行先后与川汇区工商联、扶沟副食协会、船舶航运协会、项城广汇联盟等行业协会,联合开展协会担保质押担保贷款,扩大在协会小微客户的融资渠道。第三是搭建银企合作平台,通过利用企业上下游关系,开展应收账款质押贷款、企业担保金担保贷款、存货质押贷款等新贷款项目。通过不断与各类平台扩大合作范围,深化合作内涵。几年来,该行陆续推出了十余种针对小微企业的贷款新产品,放款2.2万笔,10.4亿元,实现了小微企业融资需求的无缝对

接。二是推进信用体系建设。在各级政府部门的指导配合下,开展“信用市场”、“信用企业”、“信用村”、“信用户”的创建工作,深入产业聚集区、专业市场和特色经济乡镇,登门入户收集客户信息,对诚实守信、符合条件的客户发放信用证,累计在全市创建信用市场34个、信用企业21家、信用村291个、信用户13927户。为发放信用证的客户提供上门服务、优先放款、利率优惠等优惠服务,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。三是推进服务流程优化。积极开展“三进”活动,送贷款进园区、进企业、进市场,改变传统的贷款流程模式,除了签订合同外,其余环节都由信贷员免费上门服务,满足小微企业多元化服务需求。要求各支行积极与商圈、产业集聚区管理方进行对接,实现主动营销营销,以收集信息、综合开发作为阶段性目标,制定详细的工作进度表,层层推进,强化对小微客户的服务。为解决贷款服务与客户资金需求间信息不对称问题,该行以银企洽谈会、客户见面会、

产品推介会等模式,积极进行贷款的宣传推广,2015年,累计召开推介会322场(次),参加人员23871人。四是主动开展项目对接,该行在经过对周口全市范围的走访和调研之后与12家较具实力的中小企业签订了银企项目对接协议书,计划为其提供总额4400万的贷款。目前该行已为签订银企协议的12家企业中的2家企业提供共550万元的资金支持;通过与小微企业开展扶持“小巨人”活动,该行针对7家重点扶持的小巨人企业累计发放贷款12笔,提供共2800万元的专项资金支持,通过小巨人贷款资金专项扶持,7家小巨人企业得到了稳定发展,提升了该行小微企业服务能力。

“放款快,服务好”,这是邮储银行服务小微企业的承诺,在客户中赢得了良好的口碑。为进一步实现邮储银行“进步与您同步”的目标,下一步,该行将进一步优化作业流程,不断提高作业效率,积极探索,加快产品创新,为企业提供更加方便、快捷、优质的金融服务,为周口经济的腾飞做出积极的贡献。

相关链接

小企业贷款特点

中国邮政储蓄银行小企业信贷中心自成立以来,深入贯彻落实科学发展观,秉承“服务地方经济,助推小微企业发展”的宗旨,积极探索服务模式,创新贷款产品,提倡“高效、文明”信贷,大力推进小企业信贷投放工作,积极营造邮储银行“阳光、透明”的信贷文化。

通过深入的企业调研和上门走访,根据企业的资金需求规律等实际情况,该行积极进行产品创新,在抵押期限和额度使用上具有“一次评估,三年有效,循环使用,随用随取”的特点。

“一次评估,三年有效”是指在申请小微企业贷款所使用的抵押物需要到相应的评估机构进行评估,但是该行对申请贷款的公司一次性进行授信的期限为三年,授信期间企业若不再增减额度,抵押物的评估有效期最长可达三年,不用重新进行评估,可为企业节省两次评估费用,减少企业的融资成本。

“循环使用,随用随取”是指该行的小微企业贷款在授信期间内支用和还款像信用卡一样方便快捷,对于邮储银行的贷款授信支用的贷款可以分笔、分次支用,只要使用的支用金额之和不超过授信金额即可。客户可根据自己企业的现金流概况以及资金需求时点随时还款、循环支用,每一笔还款后额度又可以再使用,像信用卡一样可以随借随还,此特点使客户可以将资金价值最大化,节约不必要的利息费用支出,同时节省客户来回跑银行的隐性成本。