

《河北日报·金融周刊》报道——

邯郸银行从“坐等客来”到“送贷上门”

2765 个商户“坐”享 57.2 亿元小微贷

河北日报社记者钟时音 通讯员岳竹民

邯郸银行开展微贷业务以来,变“坐等客来”为主动“送贷上门”,有力地支持了当地小微企业发展。截至目前,该行小微贷款达到 57.2 亿元,使 2765 个商户受益。

额度更小,可以低到 1000 元

讲起贷款,邯郸市河沙镇的个体户老苗还清楚地记得当时的情形。2011 年,承包家电供销社的老苗参加了某品牌冰箱返利订货会。老苗觉得是个不错的机会,想扩大经营规模,却囊中羞涩。他记得当时有邯郸银行的客户经理来宣传,就抱着试试看的态度向邯郸银行提出了 10 万元的贷款申请。

邯郸银行微贷中心的工作人员刘宇了解到有关情况,约定第二天到老苗店里看一看。“工作人员来店里看了又看,调查得可仔细了。我心里一直打鼓,不知道我这个小店能不能贷下款来,可是我当时已经答应商家月底一定打过去全款。”老苗告诉笔者。

第三天,刘宇给老苗打来电话,通知他贷款申请已经通过,首次批准了贷款 6 万元。“就冲你们看得起农民,有这么好的服务态度,我会介绍更多的农民个体户到贵行申请贷款。”电波里传递的是老苗的激动与感谢。

邯郸银行有关负责人介绍,微贷面对的客户群体主要是家庭作坊式企业和个体工商户,大都是难以从银行取得贷款的相对弱势群体。他们根据客户要求设置微贷产品,相继推

出了“邯银微贷”六种系列产品,即创业贷、助业贷、超短贷、灵活贷、联保贷、巾幅贷,贷款额度从 1000 元至 50 万元不等。

该行还实行“三不”政策。充分发挥体制优、决策快、效率高的优势,认真贯彻落实“区别对待、有保有压”的信贷政策要求,对小微企业“不存偏见、不搞歧视、不设信贷准入门槛”,把增加对小微企业的信贷投入作为调整、优化信贷资产结构和客户结构的有效手段。

流程更快捷,最短 3 天内放款

不只是贷款产品更加符合小商户的实际需要,而且办理贷款的流程更为快捷。

作为服务地方经济发展的战略,性选择,邯郸银行按照“地方银行、百姓银行、小微企业银行”的市场定位,服务对象指向了小微企业,积极探索新形势下服务小微企业健康发展的有效手段、方式和途径。

“最短 3 天内放款。一方面我们优化了流程,另一方面我们成立了专门机构加大微贷的力度。”邯郸银行董事长李少波说。

优化信贷流程,提高信贷效率。该行对全部信贷制度进行梳理,努力构建链条短、效率高、科学合理的信贷审批流程,打造“短、平、快”特色。对小微企业贷款实行“四单”管理,即单列信贷计划、单独客户认定与信贷评审、单独会计核算、单独配备人力和财务资源。制定了专门的考核办法,按办理小额贷款笔数、金额给

予相当于一般贷款更高的奖励;在责任追究、业务限制等方面对小微企业贷款给予一定的容忍度。

在各行支行全面开展小微企业信贷业务的基础上,该行又设立了“3+2”专门机构,即成立 3 个公司业务部,不吸收存款,集中精力办理中小微企业贷款业务;成立 2 个中心,与德国储蓄银行基金会合作成立了微贷中心,在全市率先引进小微贷款技术。目前,该行专门机构已累计放贷 2 亿元以上,贷款余额 1.6 亿元。

服务更主动,重点是未获得过银行贷款的客户

根据调查,该行支持的小微企业客户中有 85% 以上从前从未获得过银行贷款。“多数人从没有和银行打过交道,对贷款流程也不了解,抗市场风险能力较弱,因此在实际业务操作中要求微贷客户经理开拓思路,大胆创新。如在微贷产品的宣传方面,客户经理利用‘扫街’的方式,以派发宣传册为主要手段,对整个邯郸市进行了地毯式宣传,并为所有客户提供上门服务。”邯郸银行行长郑志英介绍。

从全面开展小微贷业务以来,该行团队进社区、进企事业单位、进学校,主动为百姓、企业提供金融便利服务。通过与街道合作、机具服务、公益宣传、金融方案等服务,让银行的金融服务渗透到寻常百姓家,使百姓与金融之间实现“零距离”。

靳朝军一家人 3 年前从磁县老家搬到邯郸,用家里仅有的 10 万元,在邯郸市宏达汽配城租了一间门市

谋生。因为在邯郸没有房产,也没有额外的资金,贷款条件不符合多数银行要求。6 月份,正当他为资金发愁时,微贷中心工作人员来到店里宣传。仔细看看宣传册,靳朝军觉得自己似乎还符合贷款条件,于是抱着试试看的态度,对客户经理柳青说出了自己的难处。经过柳青等几名工作人员详细了解,经过两天的等待,靳朝军顺利地拿到了贷款。“工作人员来店那天,天气非常热,阳光也毒。但是工作人员在店里连口水也不喝,让我非常感动。”靳朝军说。

拿到这笔贷款后,短短的几个月,靳朝军店里的销售额平均每月增加了 2 万元左右,生意一天比一天好起来。

同样受益的邯郸市某服装店店主,今年在邯郸银行贷了 1 万元。店主告诉笔者:“我是第一次从银行贷款,而且是在店里做着生意就拿到了贷款。办贷款根本没有影响生意,当时,都是银行的客户经理来店里,跑了好几趟。拿到贷款时,我还不太相信,没想到像我这样做小本生意的也能如愿以偿地拿到贷款。”

邯郸银行先后支持了 2765 个客户,涉及超市、便利店、食品加工、运输业、小型制造企业及其他小型商贸物流或日常消耗品零售商等,这些客户又为社会创造了 1000 余就业岗位。

过去无缘获得贷款的小企业和个体经营者享受了银行提供的贷款机会和优质的金融服务,银行赢得了口碑,收获了成长。

(原载《河北日报》2013 年 1 月 8 日金 2 版)

 客户来信

一件小事折射敬业精神

为寻找一份邯郸银行“行报”,元月 11 日下午,我拨通了丛台东路支行的电话,丛台东路支行冯女士接听了我的电话。当得知我要找去年 12 月 10 日的行报时,她说“请您稍等会儿,我在营业厅,报纸在大厅,不过我找人帮您看看。”等了一会儿,她遗憾地告诉我,“12 月的没有了。”“现在的有吗?”“我再帮您找找!”一会儿,她又拿起话筒告诉我:“找到了,是元月份的,昨天下午刚到。”我向她表示感谢,她却连说应该的应该的,“欢迎您到我们支

行来。”这件事让我很感动。一份儿报纸的分外事都能为客户解决得如此认真,分内的工作她也一定会遥遥领先的。

不以善小而不为是一种境界。做好服务,不能光纸上谈兵,而要真真切切地倾注感情。服务行业的窗口工作人员,更要提倡换位思考。你把客户当上帝,客户就会把你当亲人。

客户杜女士
2013.1.16

 客户风采

正大制管跨入“中国民营企业 500 强” “天虹”商标荣膺中国驰名商标

日前,在全国工商联发布的“2012 年中国民营企业 500 强”榜单中,我行客户邯郸市正大制管有限公司以 67.2 亿元的年营业收入总额成功入围,位列第 485 位;同时入围“中国民营企业制造业 500 强”,位列第 307 位。该公司“天虹”商标也于近日被国家工商总局批准为中国驰名商标。

邯郸市正大制管有限公司始建于 2005 年,位于邯郸市成安工业区内,专业生产高频焊管、热镀锌管、螺旋焊管、方管、矩管等,现拥有高频焊管生产线 28 条,热镀锌钢管生产线 9 条,螺旋焊管生产线 8 条及 9 台 400—1800 纵剪机组,年生产钢管 200 万吨,

媒体 邯 银

河北电视台:

1 月 14 日,河北电视台以《邯郸开办河北首家夜市银行》为题,对我行夜市银行运行情况进行了报道。新浪网当日、土豆网和华数网次日进行了转载。

《燕赵晚报》:1 月 21 日,《燕赵晚报》以《侯耀华助阵洪顺曲艺社 庄里的相声茶馆越来越火》为题,对我行举办新年相声大会情况进行了报道。河北新闻网当日进行了转载。

次使用密码修改工作。此外,支行还安排专人将 600 多份行报、宣传袋送到县一中每位老师和 4723 厂客户手中,向他们详细介绍我行邯银卡免费和存款利率上惠惠民政策,受到了客户的欢迎。

磁县支行:服务小微受表扬

1 月 17 日,磁县塑料化工协会将一面写有“为民解难好银行”的锦旗送到了磁县支行,感谢该支行对当地小微企业特别是塑料化工协会会员的贷款支持。

为了缓解小微企业融资难,磁县支行积极开办商户联保贷款,通过当

《河北银行业专刊》:

《河北银行业专刊》2012 年第 3 期以《真抓实干 大力扶持小微企业》为题,对我行开展小微贷款业务、支持小微企业发展进行了报道。

《邯鄹金融》:《邯鄹金融》2013 年第 1 期对我行开通与兴业银行柜面互通业务、武安村镇银行开业、四个支行开业和夜市银行开业情况进行了报道。

地行业协会牵头,四户企业自愿组成联保小组,有效解决了小微企业担保难的问题。截至 2012 年末,该支行共发放商户联保贷款 125 笔,贷款余额 7424 万元,解决了当地小微企业发展的燃眉之急。

肥乡支行:行风评议获好评

日前,肥乡县纪委组织召开全县 2012 年下半年群众问卷评议大会,对政府职能部门和窗口单位服务满意情况进行了测评,我行肥乡支行获得该县金融系统第一名,得到了参评干部群众的好评。



1 月 19 日晚,由我行独家冠名的邯郸银行新年相声大会暨洪顺曲艺社两周年庆典在省会河北大戏院成功举办,为我行客户和省会市民奉上了一场精彩的听觉盛宴。

行 讯 快 递

慰问困难群众传递党的温暖

“您要振奋精神,多保重身体,勇敢面对生活。有党和政府的正确领导和帮助,大家一定能够过上好日子!”1 月 28 日,按照市委、市政府“双节”期间开展“体民情、解民忧、帮民难、暖民心”集中慰问活动安排,行领导带领办公室、工会、成安支行负责人在成安县民政局工作人员陪同下先后来到该县城关、柏寺营、道东堡和北乡义等 4 个乡镇的 10 户困难群众家中,为他们送去党和政府的温暖。

每到一处,行领导都详细询问他们的身体、生活、工作情况,同他们拉家常、问冷暖,为他们送去了棉被、米、油等慰问品和 500 元慰问金,还带去了邯郸银行定制的新春对联和灯笼,提前向他们致以春节的祝福。行领导还叮嘱成安支行随行人员一定要多关心这些困难群众,为他们提供力所能及的帮助。

邯郸银行以建设责任银行、普惠银行、免费银行为目标,在自身发展壮大的同时,主动承担社会责任,真诚回报社会,经常性地开展公益捐助、志愿服务、关爱弱势群体和困难群众等活动,先后为全市基层建设年帮扶村、希望小学、村村通公路、保定特大水灾重建等活动捐助资金 500 多万元,得到了社会各界和广大客户的认可和称赞。

走访慰问退休和患病职工

在春节即将到来之际,行领导带领工会、办公室和人力资源部有关人员到退休职工、患大病职工家中进行走访慰问,为他们送去了慰问金及食用油、大米等生活用品,为他们带去了节日的祝福和行党委的关怀。

每到一家,行领导与他们促膝交谈,嘘寒问暖,详细了解他们的生活和身体状况,衷心祝愿他们身体健康、生活愉快。慰问中,退休老同志、患大病职工对我行近年来取得的显著成绩感到自豪和欣慰,对行党委给予的关心照顾表示感谢,并祝愿邯郸银行的未来越来越好。

2013 年度授权工作启动

1 月 8 日,我行召开 2013 年度授权工作会议,监事长王健康和总行相关业务部门负责人参加会议。王健康就全行年度授权工作进行部署,强调授权工作是完善法人治理结构、集中法人管理、规范各级机构和人员执行权限的重要措施,要求各部门认真学习领会新授权制度的要点,完成各机构、各业务条线年度授权方案整理、拟定、报送和审议工作。

为进一步规范和强化授权管理,我行修订了《邯郸银行授权管理办法》。新授权制度从管理思路、结构、内容等方面都进行了多项创新和完善。一是统一授权出口,风险控制部为授权工作具体承办部门;二是明确授权形式,授权分为法人授权、再授权、再再授权等三级授权;四是明确授权调整流程,确定年度授权和分支行、总行业务主管部门、风险控制部、审计部提出授权调整意见后的授权变更调整流程。

会上印发了《2013 年授权工作实施方案》。根据我行授权工作安排,从即日起至 2 月底,全行各机构、各业务条线逐步实施完成 2013 年度授权工作。

全行制度性文件库建立

去年河北银监局对我行检查时,提出了内部控制制度分散与内

部控制制度不足并存、内控管理部门职能有待提高的问题。为解决此问题,我行于 2012 年 9 月下旬对全行制度性文件进行梳理。首先由总行各部门自行梳理,风险控制部进行汇总整理,筛选出制度性及指令性的文件并按部门建档。截至目前,共整理出 264 个制度(文件),其中有效的 142 个、正在执行需修订的 58 个,已无效的 64 个。通过梳理,建立了全行制度性文件库,初步实现了制度的整合,为下一步全行管理提升奠定了良好基础。

携手商联担保拓展优质客户

日前,我行与邯郸市商联担保有限公司达成合作共识,携手拓展优质客户。1 月 11 日,该公司 2 亿元保证金存款落户中华大街支行。1 月 14、15 日在该公司的担保下,我行陆续发放贷款 3.4 亿元,参与贷款发放的不仅有中华大街支行,还包括公司业务二部、永年、滏河大街和罗城头支行等,其中中华大街支行与公司业务二部合作发放贷款 1.4 亿元、占到贷款总额的 45%。

邯郸市商联担保有限公司由市总工会牵头组建,是邯郸市规模较大的民营担保公司之一,其提供融资担保的企业具有经营状况良好、经营者个人社会形象良好等特点。我行与商联担保开展合作,有利于拓展优质客户,降低贷款风险,实现存贷款双赢,充分体现了我行效益和风险控制并重的经营原则。

为保障项目顺利实施,中华大街支行前期做了大量的准备工作,多次前往该公司进行沟通交流,公司业务二部也对该项目给予了大力支持,促成了保证金存款的成功落户和贷款的及时发放。

与思八达邯郸商会接洽座谈

1 月 22 日,我行微贷中心的客户经理们与思八达邯郸商会的近百名会员齐聚邯郸金世纪会议厅,就我市经济形势、金融环境和今后的合作前景进行了接洽座谈。思八达邯郸商会拥有百余名会员,涉及批发零售、生产制造及服务等多个行业,目前已有近 10 名商户与我行微贷中心达成初步合作意向。

实施新的柜员级别组合

1 月 1 日,我行全面实施新的柜员级别组合。为有效解决我行柜员级别普遍较高的问题,我行以会计精细化管理落地实施为契机,优化劳动组合,把控重点环节风险,对全行营业网点柜员级别做了调整,共调整柜员级别 171 人次,调整后四级柜员 85 名、三级柜员 123 名、二级柜员 2 名、一级柜员 270 名。要求各分支行在“两表两卡”中体现,职责划分清晰,符合内控管理。科学有效的划分柜员等级并实施差别化管理,有利于充分调动柜面人员的积极性和创造性,全面提升我行柜面服务质量和效率。

举办票据业务培训

1 月 19 日,针对我行新进员工和部分票据经办人员业务能力不强的现状,会计结算部组织举办了我行 2013 年度票据业务培训。为保证培训质量,会计结算部清算中心屠志建专门针对此次培训编写了培训教材,包括票据的业务规定、要求和注意事项等。本次培训贴近业务操作实际,从票据的签发条件、识别、业务操作、查询查复、常见瑕疵、凭证填写和背书转让等方面进行了有针对性地、系统地讲解。培训结束后,授课老师还就学员们提出的有关问题一一作了解答。