

对金融服务实体经济的思考

郑志瑛

习近平总书记高度重视实体经济,在党的十九大报告5次提到“实体经济”,在“面临的困难和挑战”中指出:“实体经济水平有待提高”;在“建设现代化经济体系”部分提出:“着力加快建设实体经济、科技创新、现代金融、人力资源协同发展的产业体系”,“必须把发展经济的着力点放在实体经济上”,“推动互联网、大数据、人工智能和实体经济深度融合”,“增强金融服务实体经济能力”。十九大后的第一次基层调研,习近平总书记在考察徐工集团重型机械有限公司时指出,必须始终高度重视发展大实体经济,抓实体经济一定要抓好制造业。全国金融工作会议明确的金融工作三项任务之首便是“服务实体经济”,党的十九大报告进一步要求“增强金融服务实体经济能力”。对此,金融工作者必须深刻领会,认真贯彻落实。

——金融工作者必须不忘初心,牢记使命,全面贯彻党的十九大精神。十九大提出,中国特色社会主义进入新时代,我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾;要深刻领会习近平新时代中国特色社会主义思想的精神实质和丰富内涵,在各项工作中全面准确贯彻落实;必须坚定不移贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念,作为新时代坚持和发展中国特色社会主义的十四条基本方略之一。

一段时间以来,金融业存在着脱离实际、过度创新、自我服务、自娱自乐乃至损害实体经济的金融乱象,今年以来银监会部署开展的“三违反”(违反金融法律、监管规则、内部规章)、“三套利”(监管套利、关联套利)和“四不当”(不当创新、交易、激励、收费)专项治理,针对的就是金融行业乱象的重点表现。金融工作者必须不忘初心,牢记使命,回归本源,认真学习贯彻十九大精神,以服务实体经济为己任,促进实体经济与金融的协同发展,在增强金融服务实体经济能力的同时,实现金融业自身的科学发展。

——商业银行必须摒弃“特殊企业”自恋,回归普通企业初心。商业银行服务实体经济,必须首先学习实体经济,适应实体经济、仰望实体经济,摒弃“经营货币的特殊企业”的自恋幻觉,回归普通服务企业的本质。诚如银监会郭树清主席所讲:“银行业是服务行业,要有‘端盘子’

的服务精神。”

我国金融学教科书的一般定义是,“商业银行是经营货币的特殊企业”。“特殊企业论”是一些商业银行排队长、收费多、服务差、投诉多等诸多反市场经营模式的理论基础。实际上,经营对象的特殊性,不能自证企业的特殊性;整个行业的特殊性,并不意味着行业中单个企业的特殊性;市场经济也不承认所谓“特殊企业”的存在。更核心的是,“经营货币的企业”所指似乎是钱币商店,并未说明商业银行的本质特征。银行实质上是“经营货币使用时间的普通服务企业”。储户把资金存放到银行时,并未转移资金的所有权,只是在一定时间内把资金的使用权让渡给了银行,银行要根据资金使用时间的长短不同,给予不同的利息(即资金使用时间的价格);同样,银行在发放贷款时,也只是把信贷资金的使用权给了贷款人,并根据贷款使用时间的长短,确定不同的贷款利率——时间因素是银行经营的核心要素,货币的期限匹配是商业银行的核心技术。

商业银行应创新经营理念,致力于破除“特殊企业”的自恋和傲慢,回归“普通服务企业”的本质,由“俯

视”企业转变为“平视”乃至“仰视”企业,学习普通服务企业的经营理念和做法,让银行适应客户而不是让客户适应银行。

——银行业增强服务实体经济能力,必须以工匠精神做实做细做好各项具体服务工作。一个时期以来,广大客户和实体经济对银行业服务水平诟病较多,在存款方面主要是排队长、收费多、服务差,在贷款方面主要是贷款难、贷款贵。当前,银行业服务实体经济面临着“能力不足危殆”。十九大报告要求,“增强狠抓落实本领,坚持说实话、谋实事、出实招、求实效”。服务实体经济不能停留在口头上,一定要落实到行动上,切实解决好银行业存贷款服务方面的五大问题。

一是双管齐下解决排队长问题。一方面要大力推进智慧银行建设,分流银行柜面客流;一方面对不得不在柜面操作的开单、现金业务、中老年客户等搞好高效服务,通过更新设备、优化系统、增加柜员、开满窗口、延时服务等措施,创建“不排队银行”,把客户柜面排队时间作为对商业银行的监管内容之一。

二是内外兼修解决收费多、贷款贵问题。一方面,要加强外部监管,

认真落实《商业银行服务价格管理办法》,开展银行业不当收费专项治理,降低实体经济融资成本;另一方面,银行业自身要深刻认识到薄利多销是古今中外各行各业的生意经,收费高、贷款贵不仅不能增加自身收入,反而会把优质客户推到竞争对手那里去!

三是“软硬兼施”解决服务差问题。“软”的方面,要推动银行业搞好优质服务,改善金融消费者服务体验,回归普通服务业“和气生财”的古训,践行“端盘子”服务精神;“硬”的方面,监管部门要把“投诉率”作为商业银行声誉风险计量的重要显性指标,纳入监管指标体系,用硬措施倒逼软服务。

四是标本兼治解决贷款难问题。针对小微企业、“三农”和精准扶贫等薄弱环节贷款难问题,推广“免还本续贷”“两年贷(2-3年期流动资金贷款)”“次日贷(还贷次日再贷出账)”等信贷便利措施,减少客户倒贷时间和成本,提高审贷效率;在治标的同时,积极深化金融体制改革,提高直接融资比重,完善银行业体系,发展中小银行和民营金融机构,支持普惠金融,实行差别化激励约束政策,将存款准备金、再贷

款、再贴现等与商业银行小微企业和三农贷款增速、贷款户数、审贷获得率挂钩,建立健全促进贷款便利化的治本机制。

——我国银行业战略转型的根本方向和顶层设计,应该是由特殊企业向普通企业转型。当前,“银行转型”是个高频词,怎么转型?众说纷纭。我认为,我国银行业转型应该贯彻好十九大精神,符合全国金融工作会议明确的金融业担负“服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革”三项任务的要求。银行业“服务实体经济”的治本之策和长效机制是放低身段,回归“普通服务企业”的本质,服从服务于经济社会发展,更好满足人民群众和实体经济多样化的金融需求;“防控金融风险”的根本要义,是防范商业银行异化为“特殊企业”,违反市场规律的风险;“深化金融改革”,最根本的金融改革是回归本源,把商业银行由“特殊企业”改革为“普通服务企业”,成为与商贸餐饮、仓储物流等普通企业平等的市场主体。果如此,则实体经济幸甚,商业银行幸甚!

(原载《中国银行业》杂志2018年第1期、《清华金融评论》杂志2018年第1期)

走进冀南银行纪念馆

吴宏

一段岁月,波澜壮阔,刻骨铭心;一种精神,穿越时空,引领未来。

在中国人民抗日战争胜利72周年之际,我怀着崇敬之情,来到邯郸冀南银行大厦西楼20层,参观了冀南银行纪念馆。

我看到纪念馆300多米的展线上陈列着大量的原始文件、历史图片、各种票币和印钞用石板、油墨箱等实物,生动再现了冀南银行1939—1948年所走过的9年艰辛历程,瞬间将我带入那风在吼、马在叫的抗日烽火年代。

1938年8月,冀南行政主任公署发布施政方针,确定“整理各县金融,发展农村经济,提倡土货生产,击破日寇破坏我华北金融之毒计。”当年10月,毛泽东主席发表《论新阶段》,提出“有计划地与人发行伪币及破坏法币的政策作斗争,允许被割断区域设立地方银行,发行地方货币。”

1939年6月,依照八路军总部的指示,129师供给部在山西黎城西井村设立冀南银行筹备处。1939年10月15日,冀南银行在山西黎城小寨村和河南南召后寨村同时宣布成立,高捷成同志任行长,太行、冀南同时营业并开始发行冀南币。

冀南银行成立后,总行先后辗转于河北省邢台县英谈村、涉县索堡镇、武安与邯郸等地。1948年4月迁石家庄市,与晋察冀边区银行合署办公,直至合并成立华北银行。同年12月1日,华北银行与北海银行、西北农民银行合并成立中国人民银行。

“我们是一群经济拓荒者,在民族革命的狂潮里,热情地从事祖国伟大建设,从汾河到运河,从平静的漳河到滚滚黄河,我们站在经济斗争的最前线,打击伪币统一货币,发展工农业,活跃市场,改善人民的生活,在广大的抗日民族根据地开遍了繁荣的金融花朵。”

这是当年冀南银行行歌歌词。正如歌词所唱,冀南银行全体干部职工凭着对祖国的热爱,对党的忠诚,为壮大根据地经济基础,为抗日战争的胜利做出了历史性贡献。

为了冀南银行的生存和发展,很多人献出了宝贵的生命。冀南银行印刷局烈士碑文这样描述到:“……赖我职工人员,坚苦工作,牺牲奋斗,始彻底于胜利,计先后殉职者五十三人……要之皆为公共利益而死,皆为人民解放事业而死,成仁取义,可歌可泣,其中有不少的优秀共产党员,这些同志,死是我党光荣,是中国人民的光荣,与前线将士殊功媲

美,将同在中华民族解放史上名垂千古。”

高捷成,福建漳州人,冀南银行第一任行长,是民政部公布的抗日战争中牺牲的著名英烈之一。1943年5月,敌人对根据地发动大规模扫荡,高捷成临危不惧,亲自到一分行部署反扫荡工作。一个细雨蒙蒙的下午,一行人赶到河北省内丘县白鹿角村,遇敌奔袭被围。大家全力往山上突围,到达村外时,高捷成发现警卫员没有跟上来,冒着枪林弹雨,又返回村中寻找,不幸被敌人子弹击中,壮烈殉国,年仅34岁。

高捷成同志牺牲后,赖勤继任第二任行长。这位江西籍的行长,曾经参加过两万五千里长征,抗日战争爆发后,他随八路军开赴华北前线任129师供给部政委,后任冀南军区后勤部部长兼政委。赖勤妻子范熙同也是冀南银行工作人员,不幸感染产褥热,为把稀缺药品留给前线战士,赖勤让妻子在家治疗,结果病情恶化去世。在妻子去世不久,赖勤因劳累成疾,咽喉发炎,同样舍不得用贵重药品,转化为败血症,不幸病逝,年仅40岁。

参观接近尾声,我转身回到陈列着冀南币的展柜前久久伫立,不愿离去。我感觉到这些冀南币虽然陈旧了,但它的份量依然沉重,因为它每张都浸染着冀南银行全体干部职工带有饥饿感的汗水和充满力量的鲜血。高捷成、赖勤两位烈士生前表现出的“上前线,不畏强敌;管钱财,两袖清风”的革命精神深深打动了,我,给我以精神上的洗礼。

(作者单位:公司业务一部)

在快乐银行快乐成长

焦丽雪

我2016年初加入邯郸银行,转眼快两年了。不知不觉中,我也从一名懵懂的毕业生成长为一名热爱工作的职场达人,感觉收获颇多。

两年的工作让我学会了如何感恩,如何奉献,如何帮助别人,让我更加热爱这份工作。希望将来通过加倍努力工作,为邯郸银行越来越好尽一份绵薄之力!

乐于感恩。感恩邯郸银行,让我从一名毕业生顺利转变成一位勤勤恳恳的员工。虽然每天重复做同样的工作、说同样的话语,但是我丝毫没有厌倦、没有烦躁,每一天都充满热情地投入工作。感恩身边同事,第一次进入营业室时,对所有的东西都一无所知,没有头绪,是同事耐心地指导,在我疑惑时详细地进行解答,在我遇到困难时总是积极热心地给予帮助。感恩每一位客户,是你们让我懂得做工作需要耐心、细心和责任心。在我们的客户中有许多年迈的老人,有的听不太清、有的看不太清,这时候他们总是像对待亲人一样信任自己,每每此时都会发现自己变得耐心了许多,是客户让我不断快速成长起来。

乐于奉献。我所在支行刚刚成立半年时间,从准备开业到现在步入正轨,我亲身经历了整个过程。在这个过程中我深切感受到了“奉献”两个字,行里的每一位同事都为此付出了辛苦和努力。开业前,大家都积极做好宣传工作,尽管烈日灼灼,可是小伙伴们还是认真向路过的人们介

绍;开业时,大家精神饱满,用心工作,赢得领导、同事和客户的表扬;开业后,同事们更是鼓足干劲,力争上游,遇到困难时大家群策群力,使所有困难迎刃而解。看到身边的同事这样乐于奉献,在这里工作每一天都轻松快乐,同时他们的无私奉献精神,也感染和激励着我,使我在以后的工作中学会了乐于奉献。

乐于帮助。我们的服务宣言说:“客户是一个把他的需要告诉我们的人,而我们的工作就是满足他们的需要。”要做到“急客户所急,想客户所想”,这就需要我们在工作中真正做到从客户的角度出发,实实在在地帮助客户解决问题。我在工作中碰到过好多次客户来办理业务时非常焦急,例如给对方汇款而对方还未收到时;客户的密码忘记时;客户的银行卡丢失时……他们是多么急需我们的帮助。而让我感到欣慰的是我能通过自己的工作来帮助他们解决困难。当看到客户脸上洋溢着舒心灿烂的笑容,口中连连称谢时,就会感受到我们的工作是如此重要!是给予别人帮助的那份快乐,让我逐渐成长为一个乐于助人的人。

乐于奉献。我所在支行刚刚成立半年时间,从准备开业到现在步入正轨,我亲身经历了整个过程。在这个过程中我深切感受到了“奉献”两个字,行里的每一位同事都为此付出了辛苦和努力。开业前,大家都积极做好宣传工作,尽管烈日灼灼,可是小伙伴们还是认真向路过的人们介

邯郸银行本期荣誉榜

