

发展续贷业务 实现银企双赢

郑志瑛

为切实缓解小微企业融资难、融资贵、融资慢问题,进一步提高小微企业金融服务水平,近年来我行坚持“中小企业银行”的市场定位,坚持服务实体经济、防范金融风险、深化金融改革,认真贯彻落实各级监管部门工作要求,积极开展小微企业续贷业务,实现了银企双赢。

邯郸银行续贷业务发展历程

一个时期以来,经济下行压力较大,部分小微企业生产经营和资金周转困难,偿还银行贷款的资金紧张,处理不好会放大贷款风险,影响企业发展。一些小微企业在贷款到期前不得不高息借用民间过桥资金,先还后贷后银行往往需要几天乃至几十天的审批时间,小微企业主反映“企业倒贷一次,利息多付半年!”

——导入阶段。早在2014年前,在兄弟银行推出“年审制贷款”时,我行就开始研发同款产品。2014年7月23日银监会发布《关于完善和创新小微企业贷款服务提高小微企业金融服务水平的通知》,明确提出“创新小微企业流动资金贷款模式”,支持办理续贷业务。我行抓住机遇,快速反应,于8月7日研发推出了《邯郸银行续贷贷款管理办法(试行)》,首次以制度形式明确推行续贷业务。

——推广阶段。我行续贷业务开办后,由于长期以来形成的贷款业务操作惯性和信贷人员路径依赖,效果并不明显,2014年8月-2015年2月只办理了0.6亿元的小微企业续贷业务,只占同期小微企业贷款累放额的4%。为进一步推广续贷业务,2015年3月13日我行召开了全行“新形势下信贷工作座谈会”。会上印发了银监

会《关于完善和创新小微企业贷款服务提高小微企业金融服务水平的通知》、银监会2015年3月6日发布的《关于2015年小微企业金融服务工作的指导意见》,逐条、充分解读了文件精神;同时发出了《邯郸银行关于提高存量授信业务审批效率的通知》,要求全行信贷工作统一思想,与时俱进,令行禁止,主动为符合条件的小微企业推介续贷业务,不能固守传统的信贷理念和操作方法。之后,我行续贷业务发展较快,2015年办理了小微企业续贷7亿元,占同期小微企业贷款累放额的9%;2016年办理了33亿元,占25%;2017年办理了51亿元,占25%。

——优化阶段。今年以来,中国银监会办公厅《关于2018年推动银行业小微企业金融服务高质量发展的通知》(银监办发[2018]29号)和河北银监局《关于支持银行业金融机构开展小微企业续贷业务的指导意见》(冀银监发[2018]66号)下发以后,尤其是省局主要领导年初在听取我行工作汇报时对续贷业务提出要求后,我行及早谋划,认真落实,把续贷作为对优质小微企业的重要激励措施,作为优化信贷质量的有效手段,修订了续贷贷款管理办法,进一步规范、优化了续贷业务。2018年1-8月办理小微企业续贷22亿元,占同期小微企业贷款累放额的25%。

邯郸银行续贷业务的主要做法

——坚持提高站位,充分认识开展续贷业务的重要性。传统银行融资模式中,小微企业贷款一直坚持“先还后贷”,“先还”是“后贷”的必要条件,平增了小微企业的倒贷时间和成本。我行长期秉承“办事快、客户乐、我快

乐”的“快乐银行”企业文化,积极推行“续贷”“两年贷”“次日贷”等“三贷”便利措施。我行不单把续贷只是当做一项具体业务问题,而是把做好续贷工作作为贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神的具体体现,作为落实全国金融工作会议精神的重要举措,作为服务实体经济、防范金融风险、深化金融改革的具体行动,统一思想、提高认识,积极稳妥地做好续贷工作。

——坚持制度先行,不断完善续贷业务规则。认真学习领会并贯彻落实监管部门的政策导向,做到制度先行、内控优先,充分进行市场调研和产品研发,既要积极推进,又不降低条件。先后制定、修订了续贷业务制度5项,包括2014年8月7日首次推出的《邯郸银行续贷贷款管理办法(试行)》;2015年3月印发的《邯郸银行关于提高存量授信业务审批效率的通知》《邯郸银行关于新形势下信贷工作的有关通知》,进一步明确了办理续贷业务的有关条件;2016年11月30日修订的《邯郸银行续贷贷款暂行管理办法》;2018年8月修订的《邯郸银行续贷贷款管理办法》,进一步明确了“积极支持”“审慎受理”“严格禁止”“审慎办理”的续贷业务要求。

——坚持稳健运营,建立健全续贷业务工作六项机制。一是业务培训机制。续贷业务是近几年监管部门支持推出的创新业务,需要商业银行不断学习、不断培训、不断完善。在续贷业务推出之初,我行就召开了“新形势下信贷工作座谈会”,对全行信贷条线人员进行讲解培训;今年7月20日,我行举办了由全行信贷条线240多名员工参加的信贷业务培训,

对续贷条件、工作流程、具体要求等进行了宣贯。二是分类审批制。积极支持原贷款十二级分类属于正常类前两档的贷款办理续贷,审慎受理原贷款十二级分类中属于正常类最后一档贷款办理续贷;严格禁止为原五级分类中关注类和不良贷款办理续贷;续贷评审未能全票通过的要审慎办理。三是严格标准制。严格坚持续贷条件,要求办理续贷的企业生产经营正常,具备可持续经营能力和市场前景;信用状况良好,还本付息积极、主动、按时,未有恶意欠息欠贷行为和不良记录;原贷款资金用途符合贷款合同约定,未发生挪用行为;贷款投向、用途符合国家产业政策、环保政策和信贷政策,符合去产能、治污染的国家和河北省政策要求。四是激励约束制。对优质小微企业给予续贷政策支持,限制劣质客户享受续贷优惠。对续贷业务未发生实质性风险的,续贷贷款风险分类应与原贷款保持一致;续贷业务本身不作为下调风险分类的因素,鼓励分支行积极办理续贷业务。五是分工负责制。构建多部门齐抓共管、前后台相互支撑的工作局面,授信审批部负责牵头制定续贷管理办法及续贷贷款的合规性审查工作,公司金融部负责续贷贷款的放款审核,风险管理部与合规部负责续贷贷款的贷后和档案管理,信息科技部负责为续贷业务提供会计、信贷、财务等系统支持,计划财务部负责完善续贷贷款的考核指标,审计部负责续贷贷款的检查、审计、监督和评价,法律事务部负责处理续贷贷款的法律纠纷,办公室负责公开我行续贷贷款的办理条件、标准、流程等。六是责任追究制。要求加强对续贷借款人的实地调查回访,动态关注其经

营管理、财务及资金流向等状况,及时做好风险评估和风险提示。对于违反续贷业务规则,不符合条件的办理续贷以隐匿不良贷款的,要严肃追究分支行(部)及相关人员责任。

——坚持协调联动,推进续贷业务与其他信贷便利措施的互补。为持续提升服务实体经济质效,我行除续贷业务外还同时推出了“两年贷”(2-3年期流动资金贷款)和“次日贷”(还贷后次日再贷出账)信贷便利措施。“两年贷”主要是针对长期合作、经营稳定、房产抵押的实业型老客户,可以从根本上延长贷款时限,不必一年一倒贷;“次日贷”主要针对不符合续贷条件、不得不先还后贷的客户,提前一个月进行贷前调查,贷中审查,对符合再贷条件的企业,争取还款后次日出账。今年1-8月,我行累计办理“三贷”业务79亿元,占全部对公贷款累放额的42.6%。

邯郸银行开展续贷业务取得的成效

——减少了企业倒贷时间和成本,支持了实体经济发展。续贷措施优势明显,彻底取消了企业倒贷时间,切实降低了财务负担,支持了企业转型升级,受到广大客户的欢迎和好评。4年来,我行共办理续贷115亿元,占小微企业贷款累放额的19.5%,占全部对公贷款累放额的10.5%。2018年1-8月累计办理小微企业续贷22亿元,其中正常1类贷款11亿元、正常2类贷款8亿元、正常3类贷款3亿元。邯郸某小型制造企业主要生产建筑用落水管和下水道管,在我行有流动资金贷款400万元,正常经营每月还贷。今年6月份贷款到期前,我行了解到企业资金周

转遇到困难、到期还本出现问题,便主动向客户推介我行续贷产品。短短几个工作日,经过实地考察、落实担保、快速审批等流程,我为该企业成功发放续贷贷款390万元,解决了客户的燃眉之急。目前,该企业正在稳步拓宽外销渠道,产品出口至新加坡、美国等海外市场,经济效益持续提升。

——抑制了民间高利贷,优化了金融环境。一些民间高利贷吃的便是银行过桥倒贷的“好处”。续贷措施推出后,企业没有必要借高利贷用于倒贷了,高利贷便没有了生存土壤,有利于净化信贷市场、优化金融环境。

——增加了银行利息收入,密切了银企关系。我行推出续贷业务,既是落实监管要求、服务实体经济的需要,也是我行自身增加盈利、增强客户粘度的需要。客户倒一次贷款,不仅增加了客户时间成本和财务费用,同时也减少了银行应得的利息收入,续贷则实现了资金的无缝衔接,做到了一年365天,客户天天付利息。过去我们地方中小银行培养一个小微客户不容易,养大以后还可能被兄弟银行挖走。续贷业务则有利于粘住客户,实现银企双赢。

——减少了逾期贷款风险,维护了信贷资金安全。过去企业贷款到期时,银行担心客户不还款,客户害怕银行不再贷,平添了信用风险。续贷业务从根本上防范了贷款逾期风险,对于稳定企业生产经营、维护银行贷款质量,利莫大焉!

(本文于9月4日邯郸银行党委书记、董事长郑志瑛同志在河北银监局召开的河北银行业小微企业无还本续贷业务推介会上所作的典型发言)

用声音传递服务 用真情温暖客户

——记邯郸银行客户服务中心

我行客户服务中心是全行电子服务渠道的重要组成部分,是办理各项金融业务的主要渠道之一,集自助语音和人工服务为一体,提供7×24小时不间断金融服务,可通过电话办理业务咨询、贷记卡服务、口头挂失、增值服务等多种业务,同时受理客户的投诉、意见和建议。我行客户服务中心成立以来,始终秉承“客户无过错、服务无止境”的邯银服务理念,采取多项措施不断提升服务质量,努力为客户提供高品质服务体验。

严格执行服务规范,狠抓服务质量管理。一是夯实规范管理基础。我行客户服务中心成立伊始就制定了《客服中心服务工作规范》《客服中心服务用语规范》《服务禁语》等一系列工作规范标准和实施细则,对客服中心基本服务规范、客服人员素质要求、电话礼仪标准、考核管理以及规范用语和服务禁忌禁语等作出详细规定,保障了客服工作的有序运行。二是不断深化服务要求。为持续提升服务质量,提高客户满意度,客户服务中心围绕“既满足客户功能服务、为客户高效解决问题,又满足心理服务、给客户以愉悦的心理感受”的“双重服务”需求,进一步制定了《客服中心服务提升方案》,明确了语音服务(包括音量、语调、语速、语气等)、客服代表行为规范(包括服务理念、微笑服务、不推诿客户、解决问题能力等)基本要求,并对服务用语规范、服务禁忌禁语进行了充实和

完善。三是切实强化日常监管。客户服务中心专门设立话务质检岗,不定期抽查监听服务话务质量,出具话务质检分析,收集整理疑难问题和典型通话案例;坚持每天统计电话接通速度、座席接通率、平均通话时长、座席人员工作量,分析查找问题,及时整改提升;定期召开专题例会学习优秀服务案例,通过共享服务经验、分析问题处理难点,有效降低业务差错率,提高客服中心整体服务质量。

增强综合业务能力,提升客户服务效率。一是不断提高一线客服专业素质。为确保客服人员都能熟练掌握全行业务,切实提升在线为客户解决问题的能力,客户服务中心要求客服人员每天查询行内公告、查看知识库,了解全行业务实时更新情况。同时,经常组织业务培训,有效提升客服人员的专业基础理论和业务知识水平;定期开展情景模拟演练活动,通过正确引导、提出合理化建议,力争使每一位客服人员都能做到用最简洁的话语、最快的速度为客户提供相关解答服务。二是创新全行业务知识储备模式。客户服务中心在常态化编辑更新知识库的基础上,通过全方位、多渠道收集汇总,根据客户咨询点、相关业务点,整合编制了《客户疑难问题汇总》《新业务问答》,并及时进行更新,极大地方便了客服人员的学习掌握和灵活运用。三是全面优化业务处置流程。为强化与相关职能部门配合,提高业务处

理效率,客户服务中心制定了《特殊业务处理流程规范》和咨询、投诉、查询、口头挂失、各项中间业务、信息收集等业务操作流程,建立了来电业务登记、填制工单表格制度和闭环式工单流转机制,确保客户反映的问题第一时间传达相关部门,问题解决情况第一时间回复客户。

坚持以客户为中心,优质服务深入人心。受理客户咨询,化解客户投诉,及时帮助客户处理“疑难杂症”,是客户服务中心的首要工作任务,也是服务质量的具体体现。长期以来,我行客服中心始终站在客户的角度改进服务、提升服务,扎实开展“办事快、客户乐、我快乐”的“快乐银行”核心理念,认真对待每一通来电,用心服务每一位客户,全力解决每一个问题,赢得了客户的广泛赞誉。成绩的取得,离不开一支优秀的客服人员队伍,她们以态度好、能力强、工作细、能吃苦、顾大局和甘居幕后的良好职业素养,通过专业、真诚、热情的声音,为客户答疑解惑,帮客户解决问题,成为我行与广大客户之间实现全天候无缝隙沟通联系的桥梁和纽带,为创建“快乐银行”“优质服务”,促进全行各项业务发展发挥了积极的推动作用。

“快、快!我的钱马上就要没了……”一位客户来电称自己将个人及银行卡信息泄露了,十分焦急。客服中心在安抚客户情绪的同时,以最快的时间了解情况,及时给客户办理了

挂失业务,并给予客户报案等后续流程指导,避免了客户资金受损。

“我的银行卡被ATM机吞了,明天早晨办理住院手续还要用,请尽快为我取出来……”一位客户夜间使用ATM取款,不慎将卡吞到了机器里,拨打了我行客服中心电话。客服人员一边安抚客户的情绪,一边解释我行相关制度,同时考虑到客户的特殊情况,马上联系到吞卡网点的会计科长,在支行的配合下次日一早将客户的银行卡取出,客户对客服中心的高效服务由衷感谢。

“邯郸银行客服人员的精准询问,快速获取了我的服务需求,整个业务办理过程技能娴熟、快速高效,只一通电话就办结我的疑难业务,我被客服人员的工作能力和服务态度深深折服。”一位客户来电办理银行卡激活业务,但并不能提供完整的卡号,客服人员在确定客户为卡主本人后,马上为其更换为输入身份证号码方式进行激活。客户对客服人员的高效、灵活、热情服务十分满意。

这样的故事每天在我行客户服务中心上演。用声音传递服务,用真情温暖客户,让客户的声音都有回声,让客户的问题都能解决,让客户享受优质、便捷、贴心的服务,是我行客户服务中心的服务宗旨和工作目标。如您需要帮助,请拨打邯郸银行免费客户服务中心电话:96368(邯郸)、4000196368(全国)。(孟洁)

客户的需求就是命令

——总行营业部夜间银行承接一笔大额存款

吕 强

7月的一天晚10时许,总行营业部夜间银行接到一对公客户财务人员来电,称有200多万元现金急需存入人对公账户。虽然当时已临近全行日终轧账时间节点,但客户的需求就是命令,放下电话后,夜间银行工作人员立即进入“应急模式”:柜员抓紧时间盘库轧账;值班主管与信息科技部进行沟通,告知可能会适当延后签退时间;通知安全保卫人员密切关注营业厅门前和大厅的环境安全……当晚11时,对公客户的几名财务人员匆匆搬来两大箱现金,主管和柜员分三个窗口马上开始紧张有序清点。清点的现金券别从1元到100元,种类混杂,金额相对较大,经过半个多小时的奋战,工作人员将266.8万元现金

顺利存入到客户指定账户。业务办理完毕,企业财务负责人真诚地向夜间银行值守员工表示感谢,称邯郸银行夜间银行解决了他们的一大难题,否则晚上存放大额现金面临较大风险。

长期以来,总行营业部夜间银行坚持“夙夜在公,日夜守望”理念,扎实开展“办事快、客户乐、我快乐”的“快乐银行”核心理念,发扬“不怕困难、不怕牺牲、勇于担当、勇于胜利”的邯鄲银行精神,致力于为客户提供高效、便捷、优质的金融服务,得到了社会各界的广泛认可。今年三季度以来,总行营业部夜间银行夜均收现量达300余万元、人均业务量83笔,收到了良好的经济效益和社会效益。(作者单位:总行营业部)

夫妻债务认定新规解析

江成凯

近年来,随着经济社会的发展,许多家庭实现了财富快速增长,与此同时,因投资等行为产生的负债风险也不断放大。在夫妻单方超过家庭生活需要大额负债案例中,被动负债一方的权益往往得不到保护,造成不公平的极端案例,人民群众反映强烈。为解决这一问题,2018年1月8日,最高人民法院审判委员会第1731次会议通过了《最高人民法院关于审理涉及夫妻债务纠纷案件适用法律有关问题的解释》(以下简称《解释》),并于2018年1月18日起施行。《解释》共4条,主要包含以下内容:

一、“共同意思表示所负的债务”为夫妻共同债务

《解释》第一条规定:“夫妻双方共同签字或者夫妻一方事后追认等共同意思表示所负的债务,应当认定为夫妻共同债务。”该条文强调了夫妻共同债务形成时的“共签原则”,即夫妻共同债务应当共同签字。同时,该条文也明确规定了“事后追认”可以作为夫妻共同债务认定的依据,充分尊重了夫妻之间以及与债权人之间合意的效力。这种制度设计,既有助于从源头上防范夫妻一方被动负债情况的发生,也可有效避免债权人事后因无法举证而遭受的损失,对于保障交易安全、维护经济秩序、促进社会进步具有积极的意义。

二、“家庭生活所负的债务”为夫妻共同债务

《解释》第2条规定:“夫妻一方在婚姻关系存续期间以个人名义

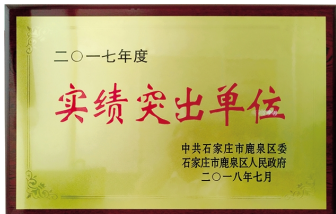
为家庭日常生活需要所负的债务,债权人以属于夫妻共同债务为由主张权利的,人民法院应予支持。”该条文是在《婚姻法》《婚姻法解释》等相关法律文件的基础上出台的,是对相关法律文件的完善和补充,并不是完全代替或全盘否定了之前的法律规定。不能孤立解读。该条规定的内涵是:夫妻双方未约定所得财产归各自所有,或虽有约定但债权人不知情的,夫妻一方单方负债用于家庭日常生活的,应当认定为夫妻共同债务。如果夫妻未具名负债一方认为不属于夫妻共同债务的,应当承担举证责任。

三、债权人能够证明的夫妻共同债务

《解释》第3条规定:“夫妻一方在婚姻关系存续期间以个人名义超出家庭日常生活需要所负的债务,债权人以属于夫妻共同债务为由主张权利的,人民法院不予支持,但债权人能够证明该债务用于夫妻共同生活、共同生产经营或者基于夫妻双方共同意思表示的除外。”近年来,司法实践中存在大量的夫妻一方以个人名义超出家庭生活需要所负的债务,这类债务的认定是司法实践中的主要争议点和难点。该条文将证明此类债务性质的责任分配给债权人,符合《民事诉讼法》关于“谁主张、谁举证”的基本举证规则。同时,该条文与《解释》第1条相呼应,具有引导债权人在债务形成时尽到充分的谨慎义务、留存夫妻合意负债相关证据的作用。

(作者单位:法律事务部)

邯郸银行近期荣誉榜



石家庄鹿泉支行获此项荣誉



石家庄栾城支行获此项荣誉

