

“人嫌细微,我宁繁琐;不争大利,但求稳妥。”2007年12月,邮储银行郑州市分行成立之初,就自觉承担起“普之城乡,惠之于民”的发展重任,旗帜鲜明地以服务三农、服务社区、服务小微企业为行动目标,笃定走好普惠金融发展之路,并始终坚持“客户至上,因需而变”的创新宗旨,积极推进产品创新。

7余年的改革与发展,邮储银行郑州市分行一步一台阶,不断进步,凭借着便捷贴心的金融服务、高效创新的金融产品、规范严格的服务管理,已然成为百姓心中“大众的银行”、“身边的银行”、“贴心的银行”、“可靠的银行”。

日进日新 贴心服务

邮储银行郑州市分行创新发展普惠金融纪实

本报记者 龙雨晴

雪中送炭 助力小微融资

“小微企业是我国创新经济发展的中坚力量,”业内人士普遍认为,“小微企业多数处于产业链低端,规模偏小、产品附加值偏低、核心竞争力不强,往往得不到足够的金融支持力度,融资难、融资贵的问题在小微企业身上表现得也更为显著。”

“邮储银行的产品可以说是为中小企业融资量身定做的,完美融合中小企业的经营管理特点,优越性明显。”邮储银行郑州市分行有关负责人介绍说,邮储银行的中小企业贷款产品具有七大优势:利率低、成数高、期限长、放款快、额度足、服务优、还款活。这些优势契合了中小企业现金流特点,迎合了中小企业融资需求,降低了中小企业的融资成本,提升了中小企业融资效率,诠释了邮储银行为中小企业服务的理念。

据了解,2015年,邮储银行郑州市分行仍将小微企业融资服务定位为全行核心战略业务,并着力解决小微企业融资难、担保难、抵押难、融资贵“三难一贵”问题。

解决小微企业“融资贵”问题:融资速度直接决定了小企业的发展速度,邮储银行通过精简贷款申请资料,优化贷款作业流程,提升贷款审查审批效率,

提出10天即可实现授信的口号。

解决小微企业“融资贵”问题:邮储银行将小微企业贷款利率定价在较低水平,并且不收取其他任何费用,不搭售其他产品,千方百计为小微企业减轻融资成本,增加企业效益。

解决小微企业“融资烦”问题:邮储银行对客户经理、审查审批人员制定了信贷从业人员“八不准”、“二十个严禁”,严格杜绝制度外增加中小企业融资成本,杜绝“人情贷”、“关系贷”,并对服务的细节做了严格要求。

解决小微企业“放款难”问题:邮储银行为小微企业经营贷款分配了较为充足的专项信贷额度,使客户能授信就能放款,并保证放款的效率。

除此之外,邮储银行郑州市分行还一直坚守“阳光信贷”政策,将“八不准”规定条条落到实处,要求信贷人员不准向客户提出工作以外的任何要求,不准索取和收受客户任何宴请、礼金、礼物等,这也从侧面减少了小微企业主融资过程中的等待、迟疑、举棋不定。

锦上添花易,雪中送炭难。而邮储银行郑州市分行却一年如一日,以雪中送炭为肩上职责。截至目前,该行已累计发放小微企业贷款147.43亿元,成为小微企业的有力依靠。

面面俱到 支持“三农”经济

“农村金融是我国金融体系中最薄弱的环节,但农村金融市场充分、容量极大。”邮储银行郑州市分行有关负责人表示,邮储银行郑州市分行是在发展、探索普惠金融服务中成长起来的,始终注重发挥并扬覆盖城乡的网络优势、规模庞大的资金优势和扎根基层的队伍优势。具体表现在以下几个方面:

一是植根沃野。“我们的网点覆盖全城市乡,有相当一部分网点分布在县及县级以上地区,真正为解决‘三农’金融服务‘最后一公里’提供了基础条件。同时在山区、村镇等地采取设置固定金融服务网点、便民服务站、流动服务站和布放POS机等方式,提供了优质、便捷、高效、均等的金融服务。”

二是大小互补。“一方面‘小’处入手,将小额贷款作为长期、核心的战略业务,目前,已为我市多户农业家庭解决了融资难题。另一方面‘大’处拓展,依托公司金融和金融市场等业务,在丰富社会服务主体的同时,以开放的姿态将邮储吸收的资金反哺地方,共同为普惠金融开展提供财务支撑。”

郑州市分行在基层支行组建了“三农”金融服务专职团队、零售客户服务团队,并建立起针对此类团队,囊括准入、培训、资格考核认证、推出一整套人才培养机制。“自2009年起,我们陆续招募大学生‘村官’并建立人才培养机制,最大限度发挥其熟悉农村情况、了解农民金融需求和信用状况的优势。”

目前,邮储银行郑州市分行已形成了多层次、广覆盖的“三农”金融服务体系,初步探索出了一条大型零售商业银行服务“三农”的特色发展之路。

面对下一步的“三农”服务工作,除了继续锻造“强执行力、强凝聚力、强战斗力”的“三农”金融服务团队外,邮储银行郑州市分行还将创新服务手段,搭建支农合作平台,加快经营模式转型升级,完善农村金融网络布局。“将‘三农’服务渠道向广大农村地区横向延伸。”

布局眼前,筹划未来。秉承着“普惠金融”理念,邮储银行郑州市分行还将持续加大对“三农”领域的金融支持力度,积极填补农村地区金融服务空白,不断增强“造血”功能,反哺农村,努力成为农村经济发展的“蓄水池”和“灌溉渠”。

卓绝创新 坚持客户至上

“进步,与您同步。”根据目前的经济形势,银行的发展如逆水行舟,不进则退。

邮储银行郑州市分行站在建行之初仅具备个人储蓄业务办理能力的原则上,始终坚持“客户至上,因需而变”的创新宗旨,积极推进“以产品创新促转型”的发展战略,除开办传统的储蓄、国内汇兑、国际汇款、银行卡业务、代收代付等基础金融服务外,还相继开办了小额贷款、商务贷款、住房贷款、信用卡、理财、网购支付、结售汇、多币种外币存款等服务个人客户的新业务,以及公司存款、结算、票据贴现、小企业贷款、公司流动资金、固定资产贷款等服务公司客户的业务,成为我市金融服务领域的一支重要力量。

据介绍,截至目前,该行已累计改造全功能营业网点10处,离行式自助银行从无到有,目前达37处,布放ATM机241台,是成立之初的20倍,设置POS终端设备、商

通、助农取款点等便民利民服务机具达8600余处。成立以来,全行90%的营业网点得到改造,平均面积由过去不足200平方米,提高到550平方米,最大的全功能网点面积达1630多平方米,所有改造过的网点均实现了功能分区,为用户提供了宽敞、明亮、舒适、温馨的服务环境。

除此之外,邮储银行郑州市分行还打造特色“一站式金融服务”,提高服务效率,树立专业品牌。

2009年,邮储银行郑州市分行在二手房贷款业务开办初期,为满足二手房客户对服务“方便”、“快捷”的需求,着力打造了占地600多平方米,以“业务分类、服务分层、客户分流”为宗旨,方便客户房贷办理、提供一站式服务的“郑州市分行住房金融服务中心”。中心成立后,二手房贷“佳信家美”的市场影响力不断增强并跻身郑州二手房贷市场“三甲”地位。

2012年,邮储银行郑州市分行利用一手房、汽车按揭贷款等新业务推广的有利时机,将住房金融中心全面升级改造为消费信贷中心。辟出专区,设置一手房、汽车按揭驻点签约台席,吸引一手房销售部门和汽车经销商入驻,进一步提升服务功能,增强集聚效应,打造全方位消费信贷中心。为缩小服务半径,满足客户对便捷化服务的需求,提升市场覆盖能力,市分行在北区和西区增设两个消费信贷分中心。两个消费信贷分中心与消费信贷中心呈“品”字状分布,实现了对郑州市区消费金融服务的覆盖。

截至目前,邮储银行郑州市分行住房金融服务中心累计为3.6万余名客户提供了服务,助其实现了安居置业梦。该服务中心“作业流程化、队伍专业化、管理集约化、风险分散化”的“四化”作业,树立了快速、高效、专业的市场形象。

与时俱进 发力电子银行

据悉,电子银行较物理网点而言,具有成本低廉、高效便捷、低碳环保等特点,发展电子银行业务既符合当下中国建设资源节约型和环境友好型社会的战略目标,又对发展科技创新型银行具有十分重要的意义。

自邮储银行电子银行业务开办以来,邮储银行郑州市分行就积极宣传电子银行,把电子银行作为提升品牌、提高客户满意度的重要手段,从培训人手,加强宣传,创新营销模式,完善激励措施,多渠道营销推动邮储电子银行的发展。

邮储银行郑州市分行工作人员介绍说,邮储银行个人网上银行可以提供管理“我的账户”、转账汇款、信用卡、网上缴费、

网上支付、投资理财、外汇通、个人贷款、申请开办、安全中心、客户服务等11大类近200个子功能,基本涵盖了柜台除存取现金以外的全部功能。除此之外,手机银行还推出了更具特色的服务,如购买机票、电影票等服务,种类多样,充分满足了客户的各种金融服务需求。

“对于大多银行客户来说,排队是在银行办理业务时遇到的最大难题。许多时候,仅转账汇款这样的基础性业务,也要浪费不少时间。与柜台办理相比,通过电子银行渠道办理不仅更为快捷、方便,而且也节省了费用。”上述工作人员表示,除了柜台办理之外,邮储银行郑州市分行所有电子银行渠道

均具备转账汇款功能,同样是转账汇款,与柜台相比,电子银行渠道提供的优惠更多。

随时随地,便捷舒心。邮储银行网上银行客户,在将绿卡、绿卡通,或者信用卡关联到网银后,即可轻松实现网上购物。目前,邮储银行已与300余家网上商户拥有合作关系,客户可用已设置网上支付功能的银行卡在网站上轻松支付,同时在网上银行中查询过去网上支付交易记录,便于管理支付账单,做到心中有数。

据悉,邮储银行郑州市分行未来还将通过一系列与客户的紧密接触,贴近用户,查找问题,改进产品,完善功能,树立品牌,实现电子银行业务的持续、快速、健康发展。

巨细无遗 严控安全风险

邮储银行的电子银行服务方便贴心,而对于客户最关心的安全性问题,该行也给予了高度重视。

“作为一家金融机构,邮储银行郑州市分行始终将‘经营银行就是经营风险’看做其重要的生存法则,同时也将自身的稳健、合规发展视为对客户负责、对公众负责、对社会负责的重要表现。”邮储银行郑州市分行有关负责人介绍说,该行始终把电子银行安全作为业务发展第一要务,全面提升电子银行安全性。技术上,一直采用先进的多重加密、中国金融认证中心(CFCA)的数字证书,附加码、限额控制等安全措施,为客户打造全方位的资金保障体系。风险防范上,加

大电子银行产品创新力度,提供安全性能更好的产品和服务。

与此同时,邮储银行郑州市分行还十分重视客户安全教育,聘请电子银行安全专家为客户开展安全讲座,全面普及安全知识;配置网银体验终端和手机银行体验终端,现场提供一对一的操作指导,提高客户安全操作技能。邮储银行全面立体的电子安全措施,大大提升了电子银行安全性,赢得客户和第三方安全认证机构的一致好评。

据了解,自成立以来,邮储银行郑州市分行累计投入3500多万元用于网点监控、报警等物防、技防设施建设,所有新建改建网点均一次性通过公安、消防部门的检查验收;建立

起系统内全省第一个远程联网监控中心,实现对所有营业网点,在行式、离行式自助银行,单台自助设备的全天候实时监控,并开通了与110的联网报警,极大地提高了安全防范水平和处理突发事件的能力,也极大地保障了客户在办理业务时的人身、财产安全。

不积跬步,无以千里;不积小流,无以成江海。邮储银行郑州市分行以“普惠金融”为己任,以客户需求为导向,以先进科技为驱动力,日进日新,创新服务。未来,该行仍将继续围绕我市经济社会发展的战略目标,致力于打造百姓银行、特色银行、精品银行,为郑州经济社会发展提供更专业、更高效、更全面的金融服务。