

银行要回归“普通服务企业”本质 全面发展广义普惠金融

——专访邯郸银行党委书记、董事长郑志瑛

中国财经记者 曹菁 王金瑞

中国财经网编者按：近年来，党中央、国务院高度重视发展普惠金融。作为地方金融供给重要有力量的中小银行，在普惠金融供给侧发力尤为关键。如何在激烈竞争中打造差异化的发展优势，做好普惠金融的同时实现自身发展与壮大？如何积极拥抱数字科技，创新服务模式，提高服务效率？普惠金融如何实现商业模式可持续发展？成为摆在中小银行面前的重要议题。中国网是国务院新闻办领导的国家重点新闻网站，中国财经网重磅推出“中小银行普惠金融之道”系列高端访谈栏目。

普惠金融是金融供给侧结构性改革的关键环节，也是银行业服务实体经济的重要形式。当前，我国促进普惠金融发展的首个五年规划已实施完成，普惠金融服务在增加供给量、扩大覆盖面和提高业务质量等方面均取得了令人瞩目的成效，大大提升了金融服务的包容性及可得性。

近期，邯郸银行党委书记、董事长郑志瑛接受中国财经网记者采访时表示：“服务实体经济”的治本之策和长效机制是放低身段，银行要回归“普通服务企业”的本质，尤其是要全面发展普惠金融；“防控金融风险”的根本要义，是防范商业银行业务异化为“特殊企业”、违反市场规律的风险；“深化金融改革”最根本的改革是回归本源，把商业银行业务由“特殊企业”改革为“普通服务企业”，门当户地对地服务中小微客户。”

银行要回归“普通服务企业”本质

作为金融供给侧结构性改革的重要组成部分，普惠金融备受关注。郑志瑛认为，普惠金融发展可分为两个阶段，第一阶段可称为“狭义普惠金融”阶段，重点是缓解小微客户贷款难贷款贵问题，目前已进入第二阶段即“广义普惠金融”阶段，在缓解中小微客户贷款难贷款贵的同时，进一步解决广大客户存款难存款贵（收费多）、汇款难汇款贵问题。

在郑志瑛看来，全面发展广义普惠金融面临着一些困境和难题。第一，全面发展广义普惠金融的理念尚未完全建立。主要表现在重视解决较少群体受益的贷款难贷款贵问题，对全体金融消费者关注的存款难存款

贵、汇款难汇款贵问题重视不够，导致广大金融消费者的基础金融需求得不到满足。第二，商业银行业务在“特殊企业”认知误区。“特殊企业论”导致商业银行业务脱离市场，与普惠金融服务对象这样的“普通企业”“普通客户”渐行渐远。第三，普惠金融重点服务对象不仅存在贷款难、贷款贵问题，更普遍存在、长期忽视存款难存款贵、汇款难汇款贵问题。第四，普惠金融服务的满意度较低，客户投诉居高不下。第五，对广义普惠金融的全面考核评价尚不到位。

如何解决这些难点、痛点，郑志瑛表示，一是牢固树立“全面发展广义普惠金融”的理念，银行业金融机构不能只关注狭义的普惠贷款，而应牢固树立对全客群、全业务、全方位的“广义普惠金融”理念；二是商业银行业务要回归“普通服务企业”的本质；三是商业银行业务应大幅降低服务收费，在解决普惠金融服务费的同时，提高自身普惠金融服务效率，从而进一步吸引新客户，求得快速发展；四是把城商行当作全面发展广义普惠金融的战略重点；五是全面加强对于发展广义普惠金融的考核评价。

“城商行是我国全面发展广义普惠金融的重要依靠力量。”郑志瑛进一步表示，城商行以“服务地方经济、服务中小企业、服务城乡居民”为业务定位，与广义普惠金融的理念相一致；城商行客群以“中小微、中低端、中老年、县以下”为主，与当前我国普惠金融的重点服务对象高度契合。

据郑志瑛介绍，邯郸银行发展普惠金融的基本思路和行动是“回归普通企业”，即实现由特殊企业向普通企业的转型。“我们认为，邯郸银行‘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，尤其是要全面发展普惠金融；‘防控金融风险’的根本要义，是防范商业银行业务异化为‘特殊企业’、违反市场规律的风险；‘深化金融改革’最根本的改革是回归本源，把商业银行业务由‘特殊企业’改革为‘普通服务企业’，门当户地对地服务中小微客户。”郑志瑛如是说。

打造差异化特色化竞争优势

当前，在普惠金融领域，国有大行正依托网点和资金成本优势，大刀阔斧进军普惠金融领域，中小银行的生存空间面临挤压。“邯郸银行尚未明显感到这一压力。”郑志瑛直言，普惠金融潜力巨大。邯郸市拥有1000多万人口、100万市场主体，他们大多没有获得银行业信贷服务，海量的普惠金融客群足够任何一家银行的深度挖掘和拓展。

“邯郸银行掌握本地客户大量数

信息，银企关系稳定，便于提高普惠金融服务效率。”郑志瑛告诉中国财经网记者，邯郸银行着重从三个方面发力，打造差异化特色化竞争优势：一是突出做好普惠信贷服务；二是全面加强普惠存款服务；三是做优做快普惠汇款服务。

首先，突出做好普惠信贷服务。普惠信贷是普惠金融的重点和难点，也是邯郸银行服务实体经济、扩大就业、促进发展的着力点。具体来说，一是坚持小微企业银行的市场定位，全面做好小微信贷。邯郸银行把普惠信贷当作主责主业，坚持小微企业银行定位，当仁不让地突出做好普惠信贷。二是成立微贷中心，邯郸银行在130多个分支行全面开展小微企业信贷业务的基础上，设立了小微企业信贷的专营机构——微贷中心，专门发放100万元以下小额贷款，打响了“邯银微贷”、“择”“无旁贷”品牌。创新研发了助业贷、创业贷等“邯银微贷”系列产品，努力满足广大小微客户的多元化信贷需求。至2021年末微贷中心累计向5000多个小微企业发放“邯银微贷”1.4万笔、59亿元。三是成立小票贴现中心，便利小微企业融资。为缓解小微企业融资难、小微企业融资贵的困境，促进小微企业发展，邯郸银行2014年成立了河北省小额票据贴现管理中心首批分中心，专门对小微企业客户办理300万元以下的小额票据贴现业务，累计办理小票贴现1.5万笔、200亿元，为近千家小微企业提供了融资服务。

第二，全面加强普惠存款服务。一是提升服务效率，创建“不排队银行”。通过更新设备、“免点入账”、开满窗口、增加柜员、延时服务、劳动竞赛、增加授权等12项措施，邯郸银行创建“不排队银行”，减少客户排队等待时间。目前邯郸银行高峰时段客户平均等候时间仅4分钟。二是延长营业时间，创建“夜间银行”。坚持“夙夜在公、日夜守望”理念，为忙人、急人、夜市人提供夜间“金融急诊”，在邯郸、石家庄、保定、秦皇岛（暑期）开办了全国首批“夜间银行”，致力满足广大存款客户夜间金融需求。三是改变“非现化”趋势，创建“现金特色银行”，常态化免费兑换钞币。四是持续开展服务提升活动，创建“优服银行”。践行“客户无过错、服务无止境”理念，推行不收费、不排队等优服措施，打造“低投诉业务模式”。

第三，做优做快普惠汇款服务。一是破除“中间收入崇拜”，创建“免费银行”。先后推出了“邯银卡免费刷，邯银网免费上，票单证免费用，融资快免费贷”四大免费措施，基本免除了汇兑等金融服务收费。二是提升汇兑服务效率，创建“智慧银行”。不断提高汇兑等金融服务的效率和安全性，提升普惠汇

兑的智能化水平。

推动小微企业金融服务持续健康发展

量大面广的中小微企业是稳经济的重要基础、稳就业的主力支撑。近期，央行印发《关于推动建立金融服务小微企业敢贷愿贷能贷会贷长效机制的通知》，从制约金融机构放贷的因素入手，按照市场化原则，进一步深化小微企业金融服务供给侧结构性改革，加快建立长效机制，着力提升金融机构服务小微企业的意愿、能力和可持续性。

“加强普惠小微企业金融服务，是中小银行的自身市场定位的‘初心’‘使命’。”郑志瑛表示，邯郸银行在打造普惠金融“敢贷、愿贷、能贷、会贷”机制上下了一番功夫，优化完善尽职免责制度，落实好小微贷款不良容忍度要求，加大内部资金转移定价优惠幅度。

值得关注的是，小微“首贷”客户多存在财务不规范、抵押物不足等问题，而被金融机构拒之门外。为贯彻执行中央金融普惠政策，以金融力量助企纾困解难，邯郸银行将小微企业“首贷户”任务列入全行“喜迎二十大、献礼二十项”活动之一，要求提前于6月末完成全年小微企业“首贷户”任务。为此，邯郸银行制定了具体落实措施：一是分配任务。根据分支行（部）对公贷款规模分配小微“首贷户”任务数，并加大力度督促贷款投放。二是制定《小微企业“首贷户”简化办理流程》，包括简化企业提供的资料、利率优惠等便利措施。三是优化审批流程，提高审批效率。按照效率和风险兼顾的原则，进一步优化小微企业信贷审批流程，细化业务授权模式，适当下放审批权限，缩短审批半径，提升效率。四是增加贴现“首贷户”。充分发挥小票贴现小额票据贴现作用，拓展小微“首贷”客户。

与此同时，邯郸银行在小微企业信贷全流程上严守风控“阀门”。一是严格落实“三查”制度。贷款审批实行审贷分离、分级审批，贷款发放实行放款分离、实贷实付，贷后实行动态风险管控。二是严格授信审批。依据《评级授信业务管理办法》组织召开贷审会议，各位委员独立发表决策意见。三是严格统一授信。对同一实际控制的多个企业进行统一授信，严防企业多头贷款及超授权贷款，避免企业因过度贷款带来的违约风险。四是加强贷后检查。要求客户经理加强对客户实地调查和回访，多渠道掌握企业经营与财务状况，对外融资与担保、关联关系及企业个人资信等信息，及时发现风险，研究防范措施为有效防控风险。五是加大不良贷款清收力度。把压降不良贷款作为业务和风控工作的重中之重，成立清收突击队，开展清收行动攻坚战。（来源：中国网）

客户眼中的“邯银好邻居—共享客厅”

编者按：邯郸银行自5月1日启动“邯银好邻居—共享客厅”创建行动以来，通过提供免费饮水、免费电话、免费上网、免费手机充电、免费休息、免费复印、免费卫生间、免费会议室、免费雨伞、免费擦鞋机等十项服务，与广大客户高频互动，进一步提升了邯郸银行的品牌效应。近日，很多客户受益于“共享客厅”的增值服务，通过来信方式表达了对邯郸银行的感谢和肯定。

胜似亲人好邻居

陈先生

邯郸银行推出的“邯银好邻居—共享客厅”创建活动及其贴心的十项免费服务，是最近发生在古城邯郸的一件新鲜事，让客户和周边居民心生暖意，都称赞邯银银行是胜似亲人的好邻居。

5月11日，我去邯郸银行从台科技支行办理存款业务，只见银行工作人员个个精神抖擞，既热情有度，又忙个不停。我在办业务空闲时间，从《邯银银行》报上看到了《邯银银行创建“邯银好邻居—共享客厅”》一文，了解到邯银银行各网点从5月1日起长期提供饮水、电话、上网、充电、复印、卫生间等十项免费服务，令我感到非常好奇和高兴。我当时就感受了一下服务内容，要了一杯免费热水，免费复印了两张病历，工作人员均提供了热情的服务。我又试着问：“我用一下会议室可以吗？”工作人员答复说：“可以，不用办任何手续，人来了马上就可以用。”我还了解到，创建“邯银好邻居—共享客厅”也是邯银银行开展的“喜迎二十大、献礼二十项”活动之一。

我作为邯银银行的一位老客

亲如一家共享厅

高先生

“六一”国际儿童节那天，我途径邯郸银行邯银路支行，隔着玻璃门窗便看到营业厅里充满了欢声笑语。走进一看，才知道支行为了庆祝儿童节，特意为孩子们准备了礼物和节目。

忙碌的柜台前，柜员在办理业务的同时，不忘向跟随家人前来的小朋友们表示节日的祝福。大堂经理适时把早已准备好的礼物送给小朋友们，一阵阵欢声笑语把节日气氛烘托了起来。随着小朋友们越来越多，支行长助理朱欣悦也加入了送礼物、送祝福的队伍中。她走到小朋友们中间，指着几个醒目的大字问道：“小朋友们，你们知道这是什么字吗？”孩子们纷纷大声喊出：“邯银银行，快乐银行！”“那你们知道快乐银行里都有什么吗？”这下吸引的不仅仅是孩子，等候区的客户们也好奇地看了过来。毛欣悦说：“今年5月，邯银银行启

宾至如归暖意浓

杜女士

几天前，我去邯郸银行汇丰支行办理业务，仿佛走进了一个全新的世界。

大厅里，宽敞明亮、温馨整洁。两株绿色植物生机勃勃，伸展的枝叶像张开了怀抱，迎接来往宾客。环境布置典雅舒适，经典的蓝白色调既贴合邯银银行网点的设计特色，又给客户耳目一新的感觉，让炎炎夏日都跟着清爽起来。

看着井然有序的“共享客厅”、复印机、擦鞋机、充电器、卫生间、电话、雨伞等爱心设施一应俱全，让每一位走进来的客户都能感受到“宾至如归”的温暖。

感受着邯银客户、热情服务的邯银员工，我脑海里不禁浮现出了一首诗：“服务上高度，环境真舒服；邯银共享厅，客户如家。”

定州支行获评驻地央行最高评级

近日，中国人民银行定州市支行印发《关于2021年对金融机构执行人民银行金融管理政策综合评价情况的通报》，通报了驻定州市15

家银行业金融机构的综合测评结果，其中邯郸银行定州支行获评最高等级A级。（夏超越）

肥乡支行参加肥乡区银企对接会

6月22日，肥乡支行参加了肥乡区银企对接会。肥乡区委常委、统战部副部长贾朝朝出席会议，区委统战部、区金融办、区科工局、区工商联、开发区等部门主要负责同志和10家金融机构及23位民营代表参加了会议。

建设大街支行拦截一涉老年人电信诈骗

5月25日中午，一对八十多岁的老两口匆匆地来到邯银银行建设大街支行，要求开立一张银行卡。柜员肖亚辉细心接待了两位老人，在办理业务过程中得知老两口要将15万元定期存款提前支取，存入新开立银行卡后再转入李某账户。因为客户年龄较大转账金额较高，所以柜员肖亚辉和保安郭卫红特别留意观察老人情况，发现老人无法确定李某开户行归属地，也无法联系上对方，所以及时提醒老人不要向陌生人转账，老人声称认识对方，是自己侄子，但不愿透露转账原因。正在沟通时，老人

电话响起，工作人员观察到其来电为境外号码，立刻警觉起来，怀疑老两口受他人指示控制，欲将15万元转入第三方指定账户，于是立即暂停为老人转账，一边对其进行耐心解释，一边联系其女儿进一步核实情况，最终确认是遭遇电信诈骗。支行在成功阻止老人转账后，得知其在其它银行已向对方转账14万元，迅即协助老人报警。（肖亚辉）

支行风采

邯郸银行加强培训提升素质

为教育引导全体员工进一步规范操作，提高履职能力，夯实各项业务发展基础，5月下旬以来，邯郸银行各业务条线和支行继续组织开展业务技能、合规文化和防爆消防等培训学习活动，营造了浓厚的学习氛围。

开展业务技能培训。邯郸银行计划财务部组织开展了“日常工作中统计应用”培训，总行各部门的相关负责同志、业务骨干、年轻员工积极参加，通过培训进一步提高了大家的业务数据分析和应用水平。运营管理部采取线上和线下相结合的方式，组织全行会计科长开展了小微企业简易开户相关业务培训、现金业务培训和支付系统业务基础知识、会计业务理论考试，强化会计科长的风险意识，严格执行各项会计制度，不断提高综合业务能力。保定恒祥大街支行、保定复兴中路支行、石家庄建设大街支行、大名支行组织了二季度技能测试，人民西路与建设大街支行组织了2022年度制度测试，通过测试使员工进一步熟练掌握业务技能，提高业务实战能力和服务水平。光明大街、雪驰路支行开展了全员信贷业务培训，培训中为大家准备了学习材料并安排专人授课，从真实的业务操作流程出发，人手一份完整信贷档案资料进行“手把手”指导，逐问题答疑解惑，达到全员熟练掌握信贷业务的目的。

开展廉洁合规警示教育。邯郸银行涪河路支行利用晨会常态化学习内控合规和清廉金融文化，组织员工每周宣读《邯银银行依法三章》《邯银银行服务宣言》，常态化学习《银行业从业人员职业操守和行为规范》《邯银银行案件防范100个严禁》和有关案例汇编等规章制度和廉政警示教育资料；邯银路支行党支部召开廉洁教育会，组织全体党员学习讨论金融领域违法违纪典型案例，教育引导党员增强廉洁合规意识，营造风清气正的工作氛围。

学院路支行组织开展“合规文化”大讲堂活动，支行员工积极参与，立足岗位，结合实际，通过生动的语言、真实的案例，富有感染力的演讲，分享对“合规文化”的所感所悟，使每一位员工都深刻体会到合规不仅是一种制度约束，更是一种觉悟，是深深根植于日常生活中的理念。

优化网点服务设施

为不断提升网点文明规范服务水平，助力文明城市建设，日前，邯郸银行按照邯郸市地方金融监督管理局统一部署和市窗口行业2022年度对标提升专项行动方案有关要求，在全行范围内积极开展网点服务设施提升工作，以实际行动发挥全国文明单位



图为运营管理部组织开展会计科长期业务培训和理论考试现场。

开展安全防范培训演练。邯郸银行永年支行、永年新洛路支行、永年河北路支行、汇荣支行、鑫港支行、晋州支行、石家庄泰华街支行、保定复兴中路支行，开展了消防知识培训和消防器材使用及疏散逃生演练，其中石家庄泰华街支行首次利用VR技术开展消防培训，让员工如同身临其境，查找并消除火灾隐患，有效激发了员工的学习兴趣和积极性，通过培训进

助力文明城市建设

一步丰富了员工的消防安全知识，增强了消防安全意识，提高了员工的火灾防控能力和应对消防突发事件的处理能力。人民西路支行、建设大街支行开展防暴和客户个人信息保护、突发疾病处置三项应急演练，保定复兴中路支行、中华北大街支行、汇荣支行开展了防抢应急演练。为确保应急演练取得实效，5支行在演练前分别制定了相应的应急预案，演练过程中员工做到分工明确、沉着冷静，达到了预期效果。（办综）

紧密结合，要求有条件的网点设立无障碍卫生间，进一步提高工作针对性和精准度，确保对标提升工作高质量推进，服务环境持续优化，文明优质服务水平不断提升。

优化网点服务设施

邯郸银行设在邯郸中心城区的营业网点将全部参加市窗口行业2022年

支行风采