

广义普惠金融的应有之义——2022年第4期封面回眸

《中国金融家》杂志记者 阳晓霞

编者按:由中国人民银行主管、金融时报社主办的《中国金融家》杂志2022年第4期,以封面文章形式加按语重点刊发了邯郸银行党委书记、董事长郑志瑛的署名文章《全面发展广义普惠金融》,在国内首次提出了“广义普惠金融”概念。日前,《中国金融家》杂志记者就此对郑志瑛进行了回访,请他介绍了邯郸银行发展广义普惠金融的最新实践,采写文章《广义普惠金融的应有之义——2022年第4期封面回眸》,于2月20日在《中国金融家》杂志官方微信公众号“重说封面人和事”栏目刊发,在《中国金融家》杂志2023年第1-2期合刊发表。现予转载。

山积而高,泽积而长。新时代新格局下,为提供更多普惠金融高质量发展的借鉴经验与思路,2022年4月,《中国金融家》杂志曾邀请邯郸银行党委书记、董事长郑志瑛作为当期封面人物。他创新提出了“广义普惠金融”的概念,揭示了发展难点和困境,总结了城商行全面发展广义普惠金融的优势和邯郸银行的创新举措及成效,提出了新思考、新建议。

新年伊始,记者再次采访郑志瑛,他带来了几个关于普惠金融业务的好消息:岁末邯郸银行“全面发展广义普惠金融”案例,在由21世纪金融研究院联合中国银行业协会、中国融资担保业协会、中国小额贷款公司协会等单位开展的“中国普惠金融典型案例(2022)征集评选中脱颖而出,成功入围“普惠金融产品和服务创新案例”。

不仅如此,其《长期发展广义普惠金融的实践与思考》调研报告,荣获中国金融思想政治工作研究会“非凡十年 人民金融”征文一等奖;《全面发展广义普惠金融》视频课程被中银协采用为全国普惠金融优质视频第一课,而且邯郸银行在央行消费者权益保护考评中居银行业金融机构最高评级。

夜间银行点亮“金融为民”之灯

在邯郸市街头,每当夜幕降临,邯郸银行总行营业部依旧灯火通明,这一盏为“忙人、急人、夜市人”点亮的“金融为民”之灯,一亮就是10年。

自2012年11月28日邯郸银行创办“夜间银行”,如今已长达10周年。夜间银行坚持“夙夜在公、日夜守望”理念,累计服务客户40.5万人次,收存现金88.5亿元,保持10年零投诉,获评“全国青年文明号”“全国五一巾帼标兵岗”“中国银行业十佳示范网点”“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”等多项“国字号”荣誉。

郑志瑛向记者讲述了两个小故事:经营着一家小企业的胡先生从外地出差匆匆回到邯郸时,已是夜里11点。他的贷款当日到期,为避免出现逾期,他临时凑足了23万元现金赶到夜间银行办理了还款。

作为饭店的老板娘,魏女士每天都要忙到夜里10点才能关店。而把当天的营业款放在保险柜里总不能让她放心,夜间银行使她不必白天专门歇业来办业务,解决了两难。

10年来,这样的场景一次次、一幕幕出现在夜间银行的营业大厅,为“忙人、急人、夜市人”获取金融服务亮起一盏“金融急诊”之灯,有效

缓解了上班族、“夜经济”经营者等办理业务时间与银行传统营业时间的矛盾,“时差”难题迎刃而解。

“共享客厅”暖了人心

邯郸银行的“邯银好邻居-共享客厅”,就像社区居民的好邻居一样,温暖又贴心。

记者了解到,邯郸银行的营业网点经常接待家长为孩子印卷子、中介为客户印合同、商户复印执照等;有小学生着急跟家长联系,就到邯郸银行网点打电话,让家长放心;遇到手机没电的情况,邯郸银行为客户准备了各种端口的充电器、充电宝,免费为客户充电;营业大厅冬暖夏凉,热气冷气充足,主动邀请外卖骑手、周边农民师傅、环卫工人、快递小哥来营业厅休息和饮用热水;每个营业厅都有快捷连接的WIFI,为客户提供快速、稳定的上网环境。

2022年5月1日,邯郸银行创新开展了“邯银好邻居-共享客厅”行动,常态化为社会公众和周边居民提供10项免费服务,包括免费饮水、电话、上网、手机充电、休息、复印、卫生间、会议室、雨具、擦鞋机等。目前该行已累计服务15万人次,被中银协评为“全国城商行新市民金融服务十大典型案例”。

广义普惠金融纵深发展

不管是夜间银行,还是共享客厅,都是邯郸银行践行广义普惠金融的创新方式,更是其探索普惠事业高质量发展的缩影,让金融服务有温度、让惠民服务有情怀。

郑志瑛认为,广义普惠金融是全业务(贷款、存款、汇款)、全客群、全面受益的。着眼客户需求,突出金融服务、惠及所有客群,是普惠金融的应有之义,是中小金融机构努力的方向。

理念是行动的先导。郑志瑛介绍,长期以来,邯郸银行始终采取多项举措全面发展广义普惠金融。一

是突出做好普惠信贷服务。坚持小微企业银行的市场定位,全面做好小微信贷;成立微贷中心,叫响“邯银微贷,‘择’无旁贷”;成立小票贴现中心,便利小微企业融资;积极服务乡村振兴,创新向“支农银行”转型。二是全面加强普惠存款服务。提升服务效率,创建“不排队银行”;延长营业时间,创建“夜间银行”;改变银行“非现化”现象,创建“现金特色银行”;持续开展服务提升活动,创建“优服银行”。三是做优做快普惠汇款服务。破除“中间收入崇拜”,创建“免费银行”;提升汇兑服务效率,创建“智慧银行”。邯郸银行全面发展广义普惠金融,有效促进了自身高质量发展。

近年来,邯郸银行积极服务“中小微、中低端、中老年”的普惠金融客户群体,在长期创建免费银行、夜间银行、优服银行、不排队银行、现金银行、智慧银行等基础上,又创新开展“共享客厅”行动、“1人1月1户”普惠贷款、落实延期还本付息政策等措施,全面发展全客群、全业务、全面受益的广义普惠金融,取得了新成效。

数据显示,截至2022年末,邯郸银行普惠小微贷款余额达到92.2亿元,增长34.2%,超过全部贷款增速11.8个百分点,超过全国银行业普惠小微贷款同比增速10.4个百分点。2022年普惠小微贷款比重提高1.3个百分点。

踏上全面建设社会主义现代化国家的新征程,普惠金融事业是时代呼唤、民心所向,更是众多中小金融机构的使命担当、奔赴方向。

谈到未来普惠金融的思考,郑志瑛建议从战略上明确小银行在发展普惠金融工作中的重要地位,明确“小银行也是小企业”的地位,将小银行当作发展普惠金融的主力军和生力军,作为财税金融政策的扶持重点,树立“支持1家小银行就是支持1万家小微企业”的理念,像支持小微企业一样支持小银行高质量发展。

以优化营商环境为契机 促进邯郸银行高质量发展

邯郸银行党委副书记、行长 刘刚

银行业承担着服务实体经济、防范化解地方金融风险的政治责任和社会责任,既是优化营商环境的服务对象,更是责任单位,金融环境是营商环境5个重要方面之一。长期以来,中央和省、市各级领导高度重视优化营商环境工作,邯郸银行作为市委、市政府直接领导的地方性商业银行,更应该提高认识,实化措施,推进优化营商环境和自身高质量发展深度融合。

习近平总书记多次就优化营商环境发表重要讲话、作出重要指示;党的二十大报告明确提出,“完善产权保护、市场准入、公平竞争、社会信用等市场经济基础制度,优化营商环境”。优化营商环境是邯郸银行贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想和党的二十大精神的具体行动,是邯郸银行必须承担的政治责任和社会责任。

省委、省政府和市委、市政府高度重视优化营商环境工作。2023年1月28日在全省优化营商环境企业家座谈会上,省委书记倪岳峰强调,“加快建设经济强省、美丽河北,要从营商环境抓起”;2023年2月6日在全市优化营商环境座谈会上,市委书记张维亮指出,“切实增强‘抓发展必须抓营商环境’的责任感和紧迫感,用好优化营商环境这‘关键一招’,让各种要素资源加速聚集,各类市场主体活力迸发,在新一轮区域竞争中赢得主动权、跑出加速度。”并针对金融业提出要求,“要打造融资更加顺畅的金融环境。持续搭平台、建渠道,扩大信贷投放,大力支持企业上市,防范化解金融风险,解决企业融资难、融资贵等问题”。所以说,优化营商环境,强化责任落实,强化作风建设,切实营造尊商亲商安商的浓厚氛围,是银行落实省、市工作部署的紧迫安排。

不放贷、放贷少、放贷慢的银行绝不是创造良好营商环境的银行,加大贷款投放、优化贷款结构、降低贷款成本、服务好实体经济才是银行业金融机构优化营商环境的主责主业。

邯郸银行应该把主要精力放在“增贷款、降利率、防风险、提效益”协同发展上,切实解决中小微企业融资渠道少、门槛高、成本大等融资难、融资贵的问题,实现优化营商环境和自身高质量发展深度融合。

银行业服务实体经济不只体现在信贷工作方面,还有许多方面的工作要做。一是加强调研。总行领导要深入到分支行调研的频率和深度,深入了解各分支行发展过程中存在的问题、困难,听取一线员工意见建议,研究解决问题、促进发展的途径和方法。二是提升效率。实行线上线下联动,将对公开户、信贷服务、电子银行等业务流程和办理所需资料“一次性告知”,承诺业务“一次性办好”,全方位提升服务效率和客户体验。三是保持“优服银行”品牌优势,增加金融产品,简化业务流程,改进服务方式,提高服务能力,推行限时服务承诺,原则上要做到客户办理业务一趟清,切实做到让服务多延伸、让客户少跑路。四是加强金融知识普及。围绕金融政策、征信、存款保险、金融消费者权益保护、打击整治养老诈骗、防范非法集资和电信诈骗等内容,常态化开展金融知识普及工作,提升邯郸银行社会形象。五是加强投诉管理和监督检查。采用明察暗访方式,重点关注因服务质量差、服务效率低引起的投诉和金融惠企政策贯彻落实不到位、提高小微企业融资门槛、信贷审批效率低等问题,加强问责,为优化营商环境提供纪律保障。

优化营商环境是培育和激发市场主体活力、增强发展内生动力的关键之举,邯郸银行将深入贯彻落实中央和省、市关于优化营商环境的决策部署,谋划并开展好各项工作,防风险、提效益,实现自身高质量发展,全力进军世界500强银行,为全市加快建设现代化区域中心城市作出更大贡献。

(作者系邯郸银行党委副书记、行长。此文是在邯郸银行“优化营商环境、服务实体经济”动员大会上的讲话摘要)

优化营商环境

邯银人解民忧暖人心

邯银人始终秉承“客户无过错、服务无止境”服务理念,扎实开展“办实事、客户乐、我快乐”的“快乐银行”企业文化,用专业、高效的服务为客户办好事、解难题。

从台科技支行 高效办理零钱币兑换业务

春节刚过,从台科技支行就迎来了一位急需存零钱的客户。该客户积攒了近10万元零钱币,希望将零钱币先交到支行,由支行清点,待清点完毕后在支行办理入账。支行会计科科长史媛了解到客户需求后,当场办理了邯郸银行的“免点入账”业务。收到客户的现金,支行立即调配营业室人员加班清点,一元、五元的零钱币装了满满一个款箱,清点完毕后第一时间致电客户到柜台确认金额办理入账。客户接到电话表示非常惊讶,称邯郸银行不仅热情接待了她,没想到办理效率这么高,还有“免点入账”这么贴心的业务,邯郸银行真是时时处处为客户着想的好银行。

卡丢失需要补办,但监护人由于身体原因无法到现场办理,希望支行能够派员上门核实。经了解,孩子的贫困生补助一直发放到客户名下的邯银卡上,卡丢失后无法取款,而客户因摔伤无法来支行,需要委托家人前来办理补卡业务。得知客户的实际困难,支行负责人立即派调专员上门核实客户信息,确认相关证明材料,让本人在授权委托书上签字。支行以高效的业务受理流程,使客户当天补办了邯银卡,取到了补助款。

城东支行化解客户燃眉之急

1月20日(农历腊月二十九),城东支行一对公客户临时提出通过柜面汇款业务向下游51户单位付款结算,并要求在春节前将资金支付到位。

考虑到此项业务时间紧、收款单位数量多、支付金额及笔数不同且分散,为了确保资金按时拨付到位,支行负责人黄涛立即安排专柜、专人进行业务办理,做到特殊通道与正常业务两不误。同时,考虑到客户填写业务凭证用量较大,支行在第一时间联系总行,备足业务凭证以便客户随时领用。经过紧张、有序、高效的工作,支行共为客户办理汇款业务77笔,拨付资金1680万元,确保客户在当日完成了所有的付款业务。

保定建国路支行 帮客户守护“钱袋子”

“真是太感谢了,要不是你们,我的血汗钱就被骗走了。”客户王女士激动地对保定建国路支行大堂经理乔雨睿和柜员王光说。这是2月4日发生在保定建国路支行营业厅的感人一幕。

当日中午,客户王女士匆匆来到保定建国路支行营业厅,要求汇款8000元。大堂经理乔雨睿和柜员王光询问汇款用途时,王女士吞吞吐吐解释不清楚,在看过她与收款方的微信聊天记录后,了解到收款方正在向她兜售一种网络课程,谎骗她通过学习该课程可以改变命运、消除灾难,引诱她支付高额学费。这立刻引起了乔雨睿和王光的高度警惕,判断王女士遭遇到了网络诈骗,随即阻止她向对方汇款,向她耐心讲解相关知识,最终使她恍然大悟。冷静下来的王女士再三表示感谢。

(参与采写:侯笑莉、李金歌、贺凯鹭、黄凤梅、史倩倩)

客户来信

行领导:

前些天,我去邯郸银行汇丰支行办理业务。虽然当时支行客户比较多,但营业厅内一如既往地显得清新明亮、井然有序,窗口里面一位位青春洋溢的员工,都在快速办理客户不同的业务。忽然,我听到正在客户中穿梭忙碌的大堂经理景丽红解答客

汇丰支行适老服务暖人心

户咨询的声音比平时大了许多,仔细一看,她嘴边悬挂着一个小巧的麦克风,佩戴了小蜜蜂扩音器,只要轻声说话,客户都能听得真真切切。原来,这是近期支行适老服务的“金点子”。

支行每月底都有好多老人来领养老金,大堂经理需要不停地指导老

年客户操作取款流程,一来人多重复的话多,二来遇到听力不好的老人还要一遍一遍提高嗓门说话。前些日子,大堂经理景丽红不遑,身体还没有完全恢复,但由于工作需要,她依然坚守在工作岗位上。如何让工作效率和客户体验双赢?支行行长助理房丽独出心裁,为大堂经理及时配

备了这个小蜜蜂扩音器,既方便了大堂经理为众多客户服务,又关爱了员工的身心健康,同时也给老年客户带来更为便利的服务体验。

在此,为汇丰支行的做法点赞!

邯郸银行汇丰支行客户:杜女士
2023年1月19日

邯郸银行“迎新春、换新钞”活动效果好

日前,邯郸银行创新开展的“迎新春、换新钞”活动圆满收官,活动范围由邯郸地区各网点拓展到包括石家庄、保定、邢台、秦皇岛四地在内的全行各网点,为客户和居民提供兑换新钞、零钞服务,营造了欢乐祥和的节日氛围。

为切实办好“迎新春、换新钞”活

动,邯郸银行领导多次调度,从方案制定到活动宣传和推进全流程指导,要求邯郸地区网点和石家庄、保定、邢台、秦皇岛四个分行网点统一步调,统一行动、同步开展,努力创造条件满足当地客户和居民的兑换需求。元旦前,邯郸银行提前谋划,根

据上年“迎新春、换新钞”活动开展情况调整今年各券别新钞备付数量;1月3日印发活动通知后,邯郸银行现金中心和各分行迅速行动,积极沟通备付新钞;1月4日起邯郸银行现金中心和分行营业部全员上阵,加班加点清点配钞,当好新春祝福的“搬运

工”;1月5日,随着第一批次新钞陆续配送至邯郸地区35个网点,2023年邯郸银行“迎新春、换新钞”活动拉开序幕;1月6日,全行实现了网点和新钞券别的全覆盖。2023年“迎新春、换新钞”活动期间,全行共向各网点投放新钞金额比上年增长47.5%,较好满足了客户的新钞、零钞兑换需求,为广大客户和居民送上了邯郸银行的新春祝福。(李晶晶)

邢台分行积极参加驻地政银企对接

近期,邯郸银行邢台分行积极参加驻地政银企对接活动,广泛开展沟通交流,努力为驻地招商引资和企业发展提供优质金融服务,促进分行信贷业务实现持续较快增长。

1月19日(农历腊月二十八)下午,邢台分行参加了邢台市襄都区“招商引资突破年”首场政银企座谈会上,邯郸银行党委书记、行长助理兼邢台分行党总支书记、行长李士军向与会企业介绍了邯郸银行信贷产品和2023年信贷投向,表示将积极响应地方党委、政府号召,配合服务好襄都区招商引资工作,加大贷款投放力度,加强综合金融

服务。

1月28日(农历正月初七)上午,邢台分行召开专题会议,就点对点深度对接邢台市500余家专精特新中小企业、示范企业和国家“小巨人”企业进行工作安排,要求加大对接力度,深挖合作潜力,努力为驻地实体经济发展贡献金融力量。

1月31日(农历正月初十)上午,邯郸银行邢台分行受邀参加了邢台市襄都区优化营商环境企业家座谈会暨出租汽车经济开发区招商引资项目对接会,与参会企业代表和出租汽车经济开发区负责同志开展业务合作进行了对接交流。(徐志欣 李昭宇)

邢台分行品牌形象点亮金融博览会

日前,邢台市第十三届金融博览会暨“文明示范金融网点”“微笑天使”“金牌理财师”评选结果揭晓,邯郸银行邢台连池大街支行、开元路支行、麒麟都支行获评“文明示范金融网点”,连池大街支行柳乐乐、开元路支行曲世龙、分行营业部潘一帆获评“微笑天使”,开元路支行张金乐、沙河支行许娜肖、分营业

石家庄分行账户业务获省人行表扬

日前,中国人民银行石家庄中心支行营业部发文通报了石家庄市区各金融机构2022年账户业务办理情况,对邯郸银行石家庄分行账户业务给予肯定。

邯郸银行石家庄分行始终坚持高效优质服务,积极践行“展邯郸形象、为省会服务”理念,在2022年银行

账户服务工作中,分行会计结算部认真落实监管部门有关工作部署和要求,主动加强业务学习,增强业务能力,通过不断优化开户流程,严控开户环节、定期排查账户、总结服务经验,促进账户业务合规高效办理,整体服务水平和客户满意度得到进一步提升。(王沛)

石家庄分行服务实体经济获石市肯定

近日,石家庄市地方金融监督管理局致信邯郸银行石家庄分行,对分行2022年度积极服务实体经济、落实各项金融惠企政策、支持地方经济发展予以肯定,并寄予厚望。

2022年末石家庄分行各项存款

388亿元,增加48亿元,增长14%;贷款204亿元,增加34亿元,增长20%;普惠型小微企业贷款余额7亿元,增长114.5%。在实现自身高质量发展的同时,也为石家庄市经济社会发展贡献了金融力量。(李梗)

秦皇岛分行举办个人信贷业务知识培训

为提升全员营销意识,增强全员信贷知识储备,邯郸银行秦皇岛分行于2月16日班后举办个人信贷业务知识培训,

分行7个网点员工通过线上或现场形式参训。培训由分行授信审批部负责同志主讲,培训结合书本知识和攻研案例,针对日常贷款办理过程中的难点,详细讲解了贷款的审查、审批、贷后管理等业务办理流程和各项规章制度,使参训人员尤其是新员工受益匪浅。(李超)

分行竞秀