

金融提升民营企业服务质效系列报道之八

打好四张牌 唱好发展歌

——工行岳阳分行四措施助推小微企业发展纪实

“助力小微企业发展，工商银行将义不容辞，勇于担当，积极履行大行责任，精准发力，银政企携手，做大做强做优小微企业金融业务。”这是工行岳阳市分行行长刘超在今年全市工行系统金融支持小微企业发展促进会上和来自该行基层35家支行的行长及部分民营企业企业家座谈交流时发表的讲话。刘超行长的一席话道出了岳阳工行人金融支持小微企业发展的雄心与壮志。截至2019年一季度末，工行岳阳分行民营企业贷款余额45.5亿元，比年初新增5.5亿元，其中1000万以下人行普惠口径贷款余额5.9亿元，比年初新增1.2亿元。

致力小微 打好“理念牌”

近年来，工行岳阳分行积极践行小微金融发展政策，牢固树立“工商银行不做小微，就没有未来”的理念，加强组织领导，整合信贷资源，出台了服务实体经济的25条意见和加强民营企业综合金融服务的10条意见，为民营经济和小微企业发展量身打造了“一个平台和三大产品线”。同时，该行认真落实人民银行关于岳阳市民营和小微企业服务提升年“1241”专项行动实施方案，全面升级普惠金融服务，并定下“力争未来三年

公司贷款增量的1/3以上投向普惠金融领域，普惠贷款年增幅30%以上，普惠贷款三年翻一番”等多重目标，在继续支持民营经济和民营企业高质量发展上充分发挥大行引领作用和“头雁”效应。

主动作为 打好“管理牌”

落实责任强管理。该行坚持实施小微金融一把手工程，统筹协调，主动作为，紧扣监管考核要求，积极应对监管口径变化，及时将业务重点方向聚焦在符合银监及人行口径范围内的小微贷款，强化普惠口径业务考核导向和激励机制，加大干部、人员、资源、精力倾斜力度，积极探索适合本行业务发展实际的普惠金融新路径、新方法，切实将普惠金融业务真正做实做活做精。

健全机构固基础。为实现小微企业专业化发展，该行于2015年7月成立小微金融业务中心，小微贷款自主审批权限达1000万元（超过1000万元需报区分行审批），通过“信贷工厂”的“一站式”服务模式，为小微企业客户提供专属、高效、低成本的金融服务。2018年8月，为深入贯彻普惠金融发展战略和落实监管要求，该行成立普惠金融事业部，承担辖内小微金融业务的市场营销和风险管理职责，并牵头协调涉农、扶贫及其他普惠金融业务。通过不断完善“充分授权、监督有效、贴近客户、服务高效”的经营管理体系，推进小微专营战略落地。

梳理政策惠民生。该行积极加强对民营企业金融服务的政策解读，主动站在民营企业角度进行换位思考，从期限、额度、利

率、担保方式、获得渠道等各个方面想企业之所想，急企业之所及，最大限度地满足民营企业的融资需求，支持民营企业持续健康发展。

面向客户 打好“市场牌”

强化银企对接。该行高度重视普惠金融业务，多次召开专题会议，成立了市行党委、部门、支行三级联动工作小组，制定年度、季度、月度工作计划，细化量化工作目标，加快工作责任、序时跟进和督导工作进度。

加大金融宣传。近年来，该行积极开展“两进两促”宣传活动，工行宣传团队送教上门，积极向社会各界宣讲普惠金融政策、推荐最新金融产品，提高工行金融产品市场渗透率。

提升客户体验。近年来，该行前后多次组织客户经理参加专业培训，注重行内交流，要求客户经理及时关注小微企业客户群体的融资需求和发展实际。为提升业务办理效率，利用标准化尽职调查清单及业务模板，对调查、审查、审批全流程环节实行限时办理，有效地提升了小微企业服务水平。

规范流程 打好“业务操作牌”

规范收费，降低成本。该行严格执行对小微企业相关业务收费政策，遵循“双方平等自愿”、“服务内容与收费水平相匹配”的原则，加强对小微企业的贷款收费管理，认真执行“七不准”、“四公开”、“两禁两限”等监管规定，不向民营小微企业贷款收取承诺费、资金管理费，限制收取财务顾问费、咨询

费，进一步缩短融资链条，清理不必要的“通道”和“过桥”，切实对小微企业减费让利。

灵活执行利率政策。该行充分发挥“头雁”效应，制定降低小微企业贷款利率工作方案和具体目标，明确利率定价审批控制流程，在业务办理中实现民营小微企业贷款利率同比明显下降，确保实现2019年末民营小微企业贷款融资成本比2018年同期下降0.5个百分点以上。

创新产品，降低贷款门槛。根据小微企业抵押或担保不足的特点，该行加快落实“数据有价值、信用可升级、信用可变现”的全新理念，利用互联网技术和大数据分析手段服务实体经济新模式，积极推广“税务贷”、“网贷通”、“网上小额信用贷款”、“结算贷（网络化）”、“惠农贷”、“经营快贷”等小微企业专属线上标准化产品，提升了普惠金融覆盖率。

优化流程，提升服务质效。小微企业数量众多，且其信贷需求具有“短、小、频、急”的特点，为进一步提升服务效率，该行实行定期联席会议制度，及时解决小微企业发展中遇到的问题。通过优化、整合单位银行结算账户开立和授信审批流程，并在网点柜台设置小微企业开户绿色通道，指定专人办理相关开户业务，对符合开户条件的企业做到“即来即办”，实现了企业开户和结算服务“一站式”办理，提升小微企业开户的便捷度，提高了服务效率与水平。

（吴运四 陈盈）



新港区税务局 积极落实 社保费降率政策

本报讯(彭哲)5月17日，为确保社保费新政策宣传及时到位，国家税务总局岳阳城陵矶新港区税务局组织税务人员上门走访市路桥二公司、哈工大机器人(岳阳)军民融合研究院，“点对点”将政策资料送发给企业，有针对性地开展社保费降率政策辅导，“面对面”解答缴费人关切问题，现场与财务人员就社保费实际负担变化情况进行测算。

“一直在等待政策出台，现在社保费降率红包真的来啦！”市路桥二公司劳资负责人彭萍看着社保费宣传资料，显得十分高兴。她说：“我们公司职工70余人，根据5月的数据，公司少缴养老保险费约1.3万元，就这一项全年将节省费用10万多元。”

面对上门辅导的税务人员，哈工大机器人(岳阳)军民融合研究院人力资源部副部长余妮说：“我们单位成立不久，税务部门的服务跟进及时，贴心的服务让我们感受到温暖。根据新政策，我们每个月将少缴社保费近8000元，收获了实实在在的红利。”

华容县税务局 办税服务厅工作获赞

本报讯(李斯奇)近日，华容县政务中心办税服务大厅迎来了一批特殊的客人，醴陵市税务局相关负责人一行12人来到华容县政务中心办税服务大厅参观，并就如何做好税务大厅入驻政务中心工作进行交流学习。

华容县税务局办税服务厅入驻政务中心后，始终把建设标准化、规范化办税服务厅作为首要工作任务，因地制宜设置咨询导税区、办税服务区、自助办税区、休息等候区等4个区域，共开通办税窗口36个，同时建立健全管理制度，出台了首问责任、咨询服务、导税服务、限时服务、延时服务、工作纪律等14项服务制度，严格按制度管人管事，要求所有工作人员做到服务行为规范化、服务要求标准化。

考察组一行对华容县办税服务厅工作给予了积极评价，认为大厅工作做得实、做得细致，并表示在今后的工作中，要相互学习，取长补短，尽最大可能将纳税服务工作做得更令纳税人满意。



5月19日，南湖新区税务局30名税务干部手中挥舞着印有“减税降费落地生根”的小红旗，参加“南湖新区第二届徒步大会”。该局还在南湖广场设立了税收宣传台、悬挂宣传横幅、制作社保费宣传展板，并深入广大市民中发放宣传单，耐心地为前来咨询的市民讲解各类税收政策。据统计，此次活动共发放宣传资料1000余份，接受税收咨询300人次。

李球 丁岳霞 摄

保险、法院联动 推进交通事故 一体化处理

本报讯(陈勇)日前，岳阳楼区人民法院相关负责人专程到市保险协会调研岳阳楼区开展道路交通事故一体化处理情况。

市政协委员、市保险协会秘书长罗先涛通报了协会近几年与岳阳楼区法院开展诉调对接工作情况，十分感谢岳阳楼区法院对岳阳保险业的支持，并就加强保险与法院联动，建立道路交通事故处理一体化、进一步加强保险纠纷诉调对接，打击保险理赔“黄牛党”现象，努力维护保险消费者和保险企业合法权益等提出意见和建议。

华泰人寿 举办亚健康检测活动

本报讯(王家龙)日前，为使客户更好地了解自身身体健康情况，华泰人寿岳阳中心支公司邀请优质客户，举办了两场大型亚健康检测活动，累计服务客户1200余人。

检测借助了拥有22项核心专利、10大系统、70余项健康指标的爱启·移动无创检测设备，2分钟即可完成对被检测者的反应力、脑力、情绪指数、记忆指数、酸碱度等身体综合状况的健康筛查，并生成健康报告，可即时通过手机查询。本次检测活动科技感强、准确率高、服务性强，检测结果的准确度得到了客户高度认可。

省保险行业协会 二季度秘书长工作交流会召开

本报讯(丁齐乐)为进一步整合全省协会的力量，加强省市保险协会自律工作联动，5月9日，省保险协会在永州召开第二季度秘书长工作交流会议，14个州市协会秘书长及财险工作部负责人参加了会议。

会上学习了湖南银保监局下发的《2019年全省车险市场乱象综合治理工作方案》等重拳出击整治车险乱象的4个文件，文件明确将对拒不严格执行报备条款和费率的一律停止使用商业车险

条款和费率，并实施“一案四问、上追两级、顶格处罚、监管双罚”问责标准，对踩“红线”、越“底线”、碰“高压线”的行为坚决“零容忍”。各市州协会秘书长就车险报行合一、警保联动工作开展情况、省市协会自律工作联动等方面进行了充分交流，并就下一步工作推动研究了相关措施。此次会议对加大治理车险市场乱象自律工作力度、加强协会规范化建设、提升协会服务能力等方面统一了思想，理清了思路，提出了工作要求。

市保险行业协会 创新纠纷处理方法

本报讯(黄达)近日，为依法、有效解决保险投诉纠纷，探索保险纠纷处理新方式，切实维护当事人合法权益，市保险行业协会召开专家“会诊”分析会，对相关公司的纠纷案件进行集中会诊。

专家们从产品销售过程、投保人行为、中介代理与保险机构合作等方面查找问题，分清责任，总结教训，提出解决问题的方案：根据投保条款载明，按照照赔尽赔、应赔快赔要求解决纠纷；依法对纠纷发生的事实、当事人诉求和当前身患病症的实际，本

着以人为本的原则，由保险行业协会组织双方协商解决；引导诉讼解决，在正常理赔、协调解决无法达成的情况下，主体公司和协会积极协助人民法院开辟诉讼绿色通道，快速立案，快速处理解决问题；依法追究挑刺维权行为，对投诉人无视法规挑刺维权、强行理赔，协会将支持主体公司依法追究，维护主体公司正常经营秩序。



农行岳阳分行 青年员工户外拓展 提升协作能力

本报讯(方向)为唱响青春、激发青春热情、拥抱青春年华、绽放青春光彩，使青年员工能以更加朝气蓬勃的精神、更加积极乐观的心态、更加亲密融洽的关系投入到工作中，近日，农行岳阳分行组织全行52名青年员工代表在南湖新区龙山花语世界“拾趣·未来营地”开展“青春心向党 建功新时代”户外拓展活动。

本次活动主要采取“以花语世界为比赛场地，以园区路径为赛道，以团队参赛，以到达目标点、完成指定任务为竞赛规则”的趣味定向赛模式，旨在加速融合团队、培养团队协作默契。比赛中，青年员工们充分发挥团队协作能力，齐心协力、步调一致、紧密配合，充分展示了农行青年员工的青春风采。大家纷纷表示，要把活动中敢于挑战和团结协作的精神贯穿到日常工作中去，努力在推进岳阳农行转型发展的事业中贡献自己的青春、智慧和力量。

中行岳阳分行 开展“普惠金融主题季” 竞赛攻坚

本报讯(周博文)为全面达成中行岳阳分行本年度普惠金融贷款任务时间进度和绩效考核目标要求，经市分行普惠金融业务联席会议决定，二季度在全辖开展“普惠金融主题季”竞赛活动。

全辖以“惠三湘”批量拓户行动为主要抓手，跨部门联动营销推动，通过一系列营销活动及配套措施，对照差距，努力赶超，确保人行降准及银保监口径普惠贷款达到省行下达的净增任务。各营销单位正认真组织、周密部署本次竞赛活动，制订行之有效的营销活动方案，而个人贷款中心、普惠金融事业部则负责竞赛活动的组织、指导，及时进行沟通、协调，严格进行考核、督办。上下齐心协力，抢抓普惠金融贷款新增投放，与时间赛跑，向二季度“普惠金融主题季”竞赛的目标发起最有力的冲刺。

建行岳阳市分行 “金智惠民”活动 深入人心

本报讯(蔡尚宏 徐华)近年来，建行岳阳市分行认真执行国家金融工作方针，紧扣总行“三大战略”，顺势而为，乘势而上，依托建行大学平台积极开展“金智惠民”活动，为建行与客户之间搭建了交流沟通平台，受到各方称赞。

与此同时，该行还以知识培训、宣讲互动、案例教学、金融服务进市场、进乡村、进学校等形式，开展丰富多彩的“金智惠民”活动，重点面向小微企业主、商会会员、金湘通商户、企业员工、高校学生、老年客户普及金融知识；分行层面开展了“建行普惠金融服务小微发展”、“密切银税合作 服务实体经济”、“普及金融知识 守住钱袋子”活动；六个县支行“金智惠民”活动竞相开展，如临湘支行“金融知识及金融扶贫宣讲会”、华容支行“普惠金融银税互动”活动以及汨罗、湘阴、平江、岳阳县等支行“金湘通乡镇行”活动等深入人心，受到小微企业主、高校学生和城乡居民的广泛赞誉。

交通银行布拉格分行 开业

本报讯(何文鹏)当地时间5月20日，交通银行布拉格分行在捷克共和国首都布拉格正式开业。该分行是交行设立的第23家境外银行机构，也是交行在中东欧地区设立的第一家分行。

交通银行行长任德奇在开业活动上表示，捷克是中东欧地区吸引外资最成功的国家之一，布拉格分行的成立，是交通银行服务中东欧地区的重要里程碑。近年来，中捷两国在金融、经贸、旅游等领域合作发展迅速。布拉格分行将秉承“创造共同价值”的企业使命，为两国客户提供更为全面、便捷和优质的金融服务，助力两国企业实现共赢。

