

# 数据是挖掘信用的一座富矿

——北京分行精准服务小微企业

## 核心阅读

“政采贷”是北京分行联手北京小微企业金融综合服务有限公司为北京市有政府采购融资需求的小微企业定制的专属服务产品,具有纯信用、无抵押、额度高、可循环、线上随借随还等特点。北京分行将通过“政采贷”激活北京小微企业金融综合服务平台上中小微企业的信用资产,引导资金精准流向融资需求旺、企业信用佳的平台供应商,切实发挥纾困解难、助力发展的效应。

□本报记者 毛志鹏  
北京记者 耿思齐 文/图

邮储银行北京分行再添服务小微企业新利器。近日,邮储银行北京分行与北京小微企业金融综合服务有限公司合作推出“政采贷”产品。这是北京分行利用政务数据拓展政策功能,提升服务质量,打造小微企业金融服务专家品牌的又一次创新实践。围绕小微企业金融服务“增量扩面、提质降本”的要求,北京分行始终高度重视借力大数据资源与科技赋能,努力推动提高服务小微质效。截至2021年底,北京分行普惠型小微贷款余额为142.9亿元,增幅超过30%,高于人民币各项贷款平均增幅24个百分点。

## 政银联手 共引“金融活水”

北京分行与北京小微企业金融综合服务有限公司旗下的北京小微企业金融综合服务平台通过深入挖掘政府

采购相关数据价值,联合推出的“政采贷”产品,基于企业与政府的采购合作信息,为政府采购中标的供应商提供自助申请、自动审批、自主放款的线上融资服务,满足供应商履行政府采购合同过程中的流动资金需求。其具有纯信用、无抵押、额度高、可循环、线上随借随还等特点。

随着“政采贷”的推出,北京分行成为与小微金服平台合作的首家实现线上建模、线上签约、线上放款的金融机构,实现获客、风控、资金端的科技赋能。

“政采贷”的推出是北京分行持续深化政银对接、服务小微企业的缩影。近年来,北京分行一直在通过与政府等平台合作赋能普惠金融,以提升金融服务的覆盖面和便捷度。通过对接入人行信融项目,推出“邮易融”产品,利用大数据技术,有效破解银行与企业信息不对称难题,为小微企业融资提供精准画像,打通小微企业融资的痛点堵点,显著提高了首贷率。与北京市地方金融监督管理局联合挂牌“小微快贷中心·三农金融服务站”,成为北京地区首家挂牌服务于乡村振兴的金融机构,且有8家支行被授牌“首批金融服务顾问单位”,18名客户经理被聘请为“首批金融服务顾问”,对小微企业的服务更精准贴心。该分行还积极参与北京市经信局主办的“创客北京”北京市中小企业创新创业大赛,以大赛为依托搭建银企对接平台,为中小企业提供“项目展示、商业模式交流、融资支持和品牌推广”四位一体的综合服务,助力中小企业创新创业。

在积极与地方政府部门合作、推动金融惠企的同时,北京分行还与股权投资、孵化场地、知识产权、管理咨询、财



北京分行客户经理上门为小微企业提供服务。

税和软件信息等服务机构开展全方位合作,建立“政策+服务+资本+载体”四位一体的服务体系,推动配套服务和市场资源的有效衔接与耦合,聚焦服务“专精特新”企业,助力其转型升级。

## 多场景模式 满足小微需求

通过信用信息的深入应用为中小微企业融资赋能,降低抵押担保等传统增信手段对企业造成的负担,真正实现“以信获贷、以贷促信”的良性循环,是国家一直以来积极倡导的小微企业金融服务思路。目前,北京小微金服平台注册企业超10万家。借助“政采贷”这一政府采购场景金融产品,北京分行可依托小微金服平台的金融领域数据应用“统一接口”优势,通过接口等形式向政府公开信息,利用区块链、人工智

能、大数据等金融科技手段,及时获取政府采购中标客户的融资需求,更好地提供精准金融服务。

随着“政采贷”的成功上线,北京分行打造的以信息数据为支撑的风险共担、多方共赢的数字化小微企业金融服务新模式日渐成熟。数字化转型让北京分行成为“读心神探”,变得更懂小微企业。以小微易贷税务模式为例,北京分行利用区块链搭建平台,开发银税信用信息共享交换通道,通过税务系统线上获取企业经营、缴税等信息,后台模型自动进行线上审批、线上放款,符合条件的客户最快5分钟就能获得贷款。

围绕小微企业“短、小、频、急”的融资需求特点推出的小微易贷属于线上纯信用小微贷款产品,其借助互联网、大数据等先进金融科技手段,并结合企业纳税信息、增

值税发票信息等,发放短期自助流动资金贷款,为小微企业快速“解渴”。企业及企业主通过网上银行、手机银行等渠道完成身份认证后,系统自动运行审批、授信模型评价,并反馈贷款方案给客户,客户仅需输入贷款金额、期限并加以确认即可。银行授权成功后,客户可通过邮储手机银行随支随用、随借随还,放款资金实时到账。客户足不出户即可体验贷款从申请、审批、放款、贷后到档案管理的全流程服务。整个业务流程实现了材料简单化、运作高效化,大大提高了企业融资效率,有效降低了企业融资成本。

随着小微易贷业务模式不断拓展,北京分行目前已推出税务、发票、电力、海关、工程信贷、科技、无贷户等操作模式。截至目前,北京分行线上小微贷款余额达90亿元,较2020年末增长了114%。

## 资源倾斜 全力支持做大做强

助力小微企业实现可持续发展,不能缺少的就是“特色服务”。为更好地帮助小企业不断更新技术、扩大规模,北京分行加大资源倾斜力度,主动调整贷款产品定位和服务重心,持续优化小企业贷款产品要素,针对辖内“专精特新”“民生领域”等重点客群制定了专项融资措施,将企业贷款额度的上限调整至5000万元,充分满足小企业的资金需求。北京市农业产业化重点龙头企业——凯达恒业农业技术开发有限公司就是这一举措的受益者。

凯达恒业是果蔬脆片领域国内规模最大、技术领先的行业领军企业,被评为北京市专精特新“小巨人”企业。春节前,凯达恒业在邮储银行申请的2000万元小企业流动资金贷款准时到账,让企业负责人刘长安过了一个踏实年。截至目

前,北京分行为凯达恒业发放的贷款金额合计达4940万元,助力企业走上了发展快车道。

说起与邮储银行合作的经历,刘长安由衷地竖起了大拇指。“2018年我们响应国家号召,在内蒙古自治区乌兰察布投资建设厂进行果蔬脆片原材料收购和加工,但由于建厂投入较大,资金出现紧张。邮储银行在了解到我们的融资需求后,带着专业的金融服务方案主动上门救急。”在1300万元产业扶贫贷款的帮助下,凯达恒业在乌兰察布的果蔬脆片加工生产线开动了起来,一批批果蔬脆片产品销往全国各地,还出口到日本、韩国、埃及等国家和地区。

除因地制宜推出“特色服务”外,北京分行还在专项额度、绩效考核、内部资金转移定价(FTP)、奖励费用、尽职免责、减费让利等方面给予倾斜,为小微企业提供全生命周期的金融服务,全力保障其做大做强。

## 观点

**邮储银行北京分行副行长孙培炎:**在北京市优化营商环境、打造数字政务的政策驱动下,我行与小微金服平台合作创新“政采贷”产品,更好运用政务数据公开信息,成功实现与小微金服平台API系统对接,借助政府信用的传递,助力小微企业融资,打通融资方和资金提供方信贷不对称引起的融资堵点和信用风险痛点,满足小微企业金额小、频次高、周转快的融资需求。

**北京金控集团副总经理、北京小微企业金融综合服务有限公司董事长翟刚:**通过“政采贷”这一产品形态,激活平台上中小微企业的信用资产,引导金融资金精准流向融资需求旺、企业信用佳的平台供应商,切实发挥纾困解难、助力发展的效应。

**北京市路源建设有限公司总经理张岩:**公司常参与一些政府采购项目,有时候各种项目需要大量周转资金。有了“政采贷”这么好的产品,中标订单就可以“变现”贷款,解了我们的后顾之忧,更要撸起袖子加油干啦!

## 何为客户端链条的完整闭环

### 洞见

网点理财经理所有服务的落脚点,说白了就是“获客、活客、黏客、引客、留客”这个客户链条的闭环。

获客需要渠道和平台的多样化。理财经理需要在如下方面多做文章。在厅堂营销功能方面,尽管我们目前物理网点的营销功能在弱化,但绝不能主观削减物理网点的这一功能。作为厅堂服务人员,要注重对来网点办业务的客户提供全方位服务,要善于把这些上门客户的价值挖掘到位。要对上门客户准确定位,摸清他们经常办理什么样的业务,然后有针对性地采取营销措施。再比如CRM系统中海量的数据应用。要用好网点现有的大量个人客户资源,就离不开这个系统。要用好这个系统需要深入进去,好好分析研究每一项菜单功能,直到弄懂弄通。另外,要学会业务联动,通过信贷、对公等业务的现有客户来发展一些优质的个人客户。外拓也是重要的一环。外拓不仅仅是专门出去“扫楼”“扫街”,还要在自己下班回家或者办事途中,善于发现客户。还有就是各种场景搭建。理财经理的主责就是要发现市场中的各种场景,挖掘客户并引爆客户需求。这是个技术活。

获客以后就是活客,就是让客户在邮储的资产动起来,逐渐让客户在邮储银行的AUM得到提升。我们不能让辛辛苦苦从各种渠道发展来的客户“睡”着,多少年都不动一下。要通过各种渠道加强与这些客户的沟通,打造与客户互动的平台,并时不时地对客户认知画像进行校正。

黏客说白了就是增强客户对邮储银行的依赖性。不管怎么做,核心就是让客户觉得享受到的服务物有所值,可以是其账面资金的增值,也可以是享受服务的贴心。客户感受到的物质上、精神上的增值,都会增加客户的黏性。理财经理要极力从这两方面入手增强客户黏性。

引客就是以客带客,让原有客户带来更多客户。有句广告语说得好——“让大家告诉大家。”这就是口碑传播。现在,随着传播方式和传播渠道不断迭代,之前那种金字塔式的传播已经一去不复返,点对点、面对面、一对一的发散式传播方式更有效,更能裂变。

留客也是理财经理所有工作的出发点和落脚点。把引来的客户留住,才能使他们的价值实现最大化。

□刘剑恩

## 防疫力度升级 服务热度满格

——江苏苏州市分行打造金融服务安全环境记

近期,突如其来的新冠肺炎疫情让江苏苏州面临严峻形势,邮储银行苏州市分行立足自身特点,一手抓疫情防控,一手抓金融窗口服务,严格落实防疫措施,处处彰显企业关怀。

## 全力保障 金融服务不打烊

金融网点是城市综合服务系统的组成部分,其服务与市民的日常生活息息相关。自疫情发生以来,苏州市分行全力保障经营网点基本金融服务。各营业网点合理安排营业时间,把客户和员工安全放在首位,加强对现金及网点设备的消毒工作,做好网点营业前防疫“五准备”,确保营业中防疫“五到位”,营业后做好防疫“三收尾”,为客户提供安全放心的金融服务环境。在养老金发放时期,该分行及时发布温馨提示,引导客户预约错峰办理、延迟办理现金业务,同时,加强疫情期间的“防范电信网络诈骗”知识宣传,维护消费者权益。加大线上金融产品和服务渠道推广力度,倡导客户优先通过网银、手机银行等电子渠道办理业务,杜绝因聚集带来的疫情传播风险。

对于受疫情影响较大的行业和企业,苏州市分行通过续贷、展期等方式纾困解难,不盲目抽贷、断贷、压贷,帮助企业渡过难关。对疫情期间参加疫情防控的医护人员、政府工作人员和感染患者及隔离人员,因还款不便造成逾期的,减免逾期利息和罚息,并提供征信修复服务。对受疫情影响暂时失去收入来源的人群,适时调整其住房按揭、信用卡等个人信贷还款安排,为其合理延后还款期限。对于涉及疫情的授信审批项目,通过开通绿色通道,加快业务办理速度。

## 多措并举 温情关怀显担当

本轮疫情波及范围广、关联人员多,苏州市范围内划分了封控、管控和防范区。针对被隔离职工,苏州市分行建立“隔离不隔峰、延迟不隔心”微信群,了解职工健康情况、思想动态、生活困难,安抚职工情绪,运送蔬菜和消毒液等必需品。被隔离职工表示,他们将积极配合隔离工作,争取早日回归工作岗位。针对在岗职工,分行领导第一时间赴同城支行、平江

新城支行等一线网点进行慰问,并安排食堂提供“送餐到工位”等暖心服务。分行工会向全体职工发出倡议,鼓励职工密切协作,守望相助,充分体现人文关怀。

苏州市分行还组建一支20人的“邮爱”志愿者队伍,主动报名参加工业园区金鸡湖街道一线防控

志愿工作。2月18日清晨5:30,苏州市分行先行派出5名志愿者,前往园区某社区为第三轮全员核酸检测做支撑,配合做好体温监测、秩序维护、排查登记等工作,以实际行动为全市疫情防控工作贡献邮储力量。

□刘青文 崔乃利 文/图



苏州市分行引导客户通过智能设备办理业务。