

出实招 强信心 助发展 浙江金融“活水”稳定融资预期

“稳增长”是今年经济发展重点任务。面对国内外复杂多变的经济形势,以民营经济为主的浙江经济坚持稳字当头,加速奋进。

稳预期是经济回稳向好的关键。从稳预期出发,坚定市场信心。3月,浙江银保监局按照银保监会和省委、省政府工作部署,对标对表浙江省“5+4”稳进提质政策体系,积极回应市场关切、企业期待,坚持稳字当头、稳中求进,在充分研究、系统谋划基础上,系统集成、迭代创新,出台《关于稳定预期激发活力提升金融服务质效的实施意见》,更好推动金融要素发挥支撑功能,助力稳企业、增动能,促进金融和实体经济良性互动。

通讯员 徐梦茜 钱炫之 薛圣召 张长弓 本报记者 徐慧敏

精准滴灌小微企业和制造业

资金是小微企业发展的命脉,保持融资预期稳定给小微企业吃下“定心丸”。近年来,浙江银保监局探索构建小微企业园、科创型、供应链型、吸纳就业型与政策性担保“4+1”小微金融差异化细分服务机制,推动小微企业信用贷款、首贷、无还本续贷增量扩面,提升服务专业性和精准性。截至今年3月末,辖内普惠型小微贷款余额2.9万亿元,保持全国首位。

对小微企业主来说,办贷款最看重的是便捷、高效和沟通顺畅。针对小微企业“量大点多面广”,浙江银保监局引导银行结合“三服务”等活动,针对性满足企业的不同诉求,制定差异化、个性化、定制化金融服务方案,切实提高小微企业获得感。同时引导辖内银行利用大数据、人工智能等技术,拓展场景金融和线上信贷业务,坚持“批量化、集约化、线上化”,不断提升小微企业办贷便利度。

“去年在建行申请了480万元‘小微快贷’,按正常回款到期还款肯定没问题。没想到疫情之下,合作伙伴的生意也受到疫情影响,货款不能按时回笼,眼看着就要到期,真是心急如焚。”温州市某整流器有限公司徐总说,“幸亏这时建行客户经理主动关心我们,办了展期,终于可以暂时松了一口气了!”

原来,该企业的贷款到期刚好赶上建行推出线上无还本续贷功能,客户只需在线上“建行惠懂你”操作,就可以自动延期。“好几家客户都办成功了。能够

在特殊时期帮到客户,我们也很高兴。”建行温州分行客户经理表示。今年3月以来,温州建行累计办理无还本续贷和延期本金逾17亿元,为1800余家小微企业解除燃眉之急。

按照《意见》要求,浙江银保监局加强监管督促,完善小微贷款绩效考核、尽职免责机制,加大首贷和信用贷款投放,持续推进普惠型小微企业融资成本稳中有降,合理拓宽个体工商户服务边界,将虽未取得工商执照但具有有效经营证明的个人经营者视同个体工商户。力争2022年辖内普惠型小微企业贷款增速不低于各项贷款增速,个体工商户贷款余额达1.3万亿元。

制造业是支撑实体经济的重要力量,也是金融业支持的重点领域。疫情期间,浙江银保监局引导辖内机构从“六保”“六稳”大局出发,以“伙伴银行”“伙伴保险”定位,稳定企业融资预期,保障企业渡过难关、稳健发展。

浙江英特汉莎智能科技有限公司是高新技术企业,生产经营智能小家电,在细分行业中占有一定的份额,但无可抵押的资产。广发银行温州分行经过深入贷前调查和客观的信贷评分,为该公司及时发放500万元“科信贷”信用贷款。“科信贷”是广发银行创新推出的一款专门满足轻资产、高成长性的科技型小微企业融资需求的产品,单户最高可贷1000万元,单笔授信期限最长3年,额度可循环使用。

迭代升级“双保”融资支持机制

当前经济下行压力较大,金融加大实体经济支持力度,对稳市场主体、保就业、全力稳定经济基本盘非常必要。

2020年6月,浙江在全国率先建立“双保”应急融资机制,推动银行依托政府性融

资担保风险分担和批量担保模式发放贷款,支持受疫情影响暂时困难的中小企业。截至今年3月末,浙江辖内银行机构累计向6.6万户中小企业发放应急贷款763.4亿元,支持就业105.8万人。

为激发市场主体活力,《意见》提出迭代升级应急融资工具,推进“双保”助力融资支持机制建设,加大银担合作力度,对发展前景良好但缺乏资金的中小企业给予增量贷款支持,健全逆周期信贷体系。

浙江各银行机构保险机构承担起稳定宏观经济责任,着力破解企业融资

过程中的稳定性和匹配度

问题。温州银保监局分局

建立常态化“双保”助力

融资支持机制,支持更多

暂时困难但发展前景良好

的中小企业,对经营指标

有劣变趋势但基本面仍然

可控、及时输血有望恢复

的企业,给予增量贷款支持

。今年以来,温州当地新增“双保”助力

融资16.52亿元,助力594户企业

稳定经营现金流。持续推进无还本续贷、中期流动

资金贷款等增扩,科学匹配企业生产经营周期,

优化信贷资金供给结构。特别对前景良好但受国内外

形势和疫情影响短期缺乏资金的企业,减少其贷款周

转,缓解资金压力,降低综合融资成本。今年以来,温州

已为2万多户企业无还本续贷。

同样,绍兴聚焦“保就业”“保市场主体”,通过政银企协同联动,引导银行资金精准支持受疫情影响、急需融资的企业,帮助当地一些小微企业攻坚克难,保障市场主体正常运行。

助力乡村振兴与26县高质量发展

山区26县能否实现跨越式高质量发展,关乎浙江省现代化先行和共同富裕示范区建设全局。浙



2021年8月,中信银行与温州瓯海区政府签署《共建乡村振兴示范带和共同富裕示范区全面战略合作协议》。

江银保监局将助力乡村振兴与26县高质量发展明确为稳定预期、激发活力提升金融服务质效的“七大核心”之一,要求辖内银行保险机构建立优先支持26县的差异化金融服务机制,开展“一县一策”金融精准帮扶,加快构建山区共同富裕现代化基本形态。

全省银行机构保险机构持续下沉服务重心,努力构筑宽领域、全覆盖的结对帮扶体系,搭建一座座“共富桥”。温州绿青农业开发有限公司是苍南县一家综合性米业加工企业,主要经营粮食收购、仓储、加工、销售等,有“绿青青牌”“富旺年牌”两个大米品牌。为解决粮食企业扩大生产规模、加大收储扩容、改进生产技术所需资金不足的难题,中信银行温州分行在充分了解企业的经营状况和收储计划后,按照“急事急办、特事特办”原则,快速推进授信审批流程,从贷前调查到授信获批仅不到两周,贷款利率低于企业预期近20%,每年可节省企业资金成本近20万元。截至今年3月末,该分行服务乡村振兴涉农贷款余额120.09亿元,较年初新增14.6亿元。

此外,浙江银保监局还推动加强乡村振兴金融供给,推广农户家庭资产负债融资模式,推进农村信用体系建设,鼓励银行保险机构建立优先支持山区26县的差异化金融服务机制,扩大政策性农业保险覆盖面。力争2022年辖内普惠型涉农贷款增速不低于各项贷款平均增速,山区26县各项贷款增速不低于全省各项贷款平均增速。

在浙江金融业践行新时代“枫桥经验”的命题下,发源地绍兴 构架网格管理 协同调解组团

当前金融服务越来越便捷的大环境下,如何及时回应金融消费者对于矛盾纠纷快速化解的期盼,“枫桥经验”发源地绍兴如今围绕“矛盾纠纷在基层一线就地化解”,交出一份群众满意的答卷。

为贯彻落实“把‘枫桥经验’坚持好、发展好”,践行“以人民为中心”发展思想,浙江银保监局推动辖内银行保险机构探索建立以消保服务站为中心的矛盾纠纷化解体系,强化源头治理、加大查处力度、创新化解手段,切实维护金融消费者合法权益,不断提升获得感、幸福感和安全感。对此,绍兴银保监局联合绍兴市司法局推出“践行新时代‘枫桥经验’,保护金融消费者合法权益”长效机制和相关主题活动,成立绍兴市银行业保险业人民调解委员会,创建225个“枫桥式”金融消保服务站,从硬件和软件两端发力,夯实了“小事不出网点、大事不出机构、矛盾纠纷行业内化解”主阵地。

通过行业性、专业性人民调解模式以及压实机构纠纷化解主体责任,绍兴7217件、涉及金额5.55亿元的金融信访投诉案件得到妥善处理,调解成功6127件,金额2.36亿元,成功率高达84.9%,当事人满意度100%,零复议。

通讯员 叶苏梅 甄长超 本报记者 赵琦

绍兴市银保调委是维权的“出口”“解药”

周先生无力偿还信用卡账单,向宁波银行绍兴分行提出协商还款,该分行主动申请绍兴市银行业保险业人民调解委员会介入。经调解员调解,银行与客户当面协商一致。这是绍兴市银行业保险业人民调解委员会成立以来的首例成功调解,为当地借款纠纷处理开了先河。

据悉,绍兴银保监局此前就已督促银行保险机构在制度建设、人员配备、激励考核等方面建立健全长效工作机制,寻求与司法、仲裁、社区服务等部门和组织沟通对接,建立矛盾纠纷多元化解的渠道和路径。于2020年12月应运而生的绍兴市银行业保险业人民调解委员会,进一步完善了行业内人民调解工作体系,激活其在矛盾纠纷多元化解和基层社会治理建设中的重要作用。成立当月即在绍兴市全市牵头推出“践行新时代‘枫桥经验’,保护金融消费者合法权益”活动。

获悉后,泰康人寿绍兴中心支公司火速上门与绍兴市银保调委建立了第三方调解渠道,一起成功调解的投诉案例借助这一平台,连接上了杭州市银行业保险业人民调解委员会,与客户达成一致,并于次年6月收获了一面锦旗。“对我们机构来说,这实在是一件畅通消费者沟通、借力达成和解的好事!”保险公司工作人员说。

在绍兴市银行业保险业人民调解委员会,有着严格的调解规则、操作规程、统计管理、调解参考标准等制度,创新“搭建平台、两翼齐飞、多方联动”模式。当地所有银行、保险机构自筹经费,加入进来。来自业内、外抽调和选聘的23名专职调解员队伍专业能力强、热心调解工作,具有一定威望,被绍兴当地市民亲切地唤作“和事佬”“老娘舅”。当地人都说,涉及到金融消费者投诉、调解、权利救济等的所有维权事项,以

及各类金融消费知识的困惑和咨询,在这个金融消费维权港湾都可以找到“出口”“解药”。

受到群众认可的服务,基层再下沉。绍兴市银行业保险业人民调解委员会又在市本级和驻越城区分别专门设立了调解工作室和矛调中心工作室,在柯桥、上虞、诸暨、嵊州、新昌的法院驻点5个工作室,城区、高新、袍江交警大队派驻3个理赔服务站。纲举目张,绍兴市银保调委努力提高调解成功率,把消费者、金融机构主动申请的,受法院和交警部门委托的矛盾纠纷等纳入调解范围,尽力做到“应调尽调”。特别在新冠疫情期间,上述各工作室的调解员积极创新疫情防控和线上调解两手抓的工作模式,利用电话、微信等形式不遗余力进行调解。仅以绍兴市本级调解室为例,期间共受理调解案件856件,成功642件,金额0.81亿元,成功率达75%。

绍兴市银保调委的作用远不止于此。目前它还向法院合力推动道路交通事故“网上数据一体化处理”诉调对接,减少保险诉讼案件;与交警部门协作推进轻微物损交通事故快速处理和增量扩面;与经侦支队和检察院联手打击涉保欺诈;与司法局联动打击涉保司法鉴定“黄牛”等。

枫桥式金融消保服务站百姓信得过

银行保险机构提升金融消费者权益保护工作质效,是消费纠纷及时、就地、高效、源头化解的另一个主阵地。近年来,绍兴银保监局实施消保工作“一把手”工程,指导金融机构设立专门的消保工作部门,配置专门的消保工作人员。把机构的消保服务站打造成为矛盾纠纷处理的管理平台和受理中心,建立完善矛盾纠纷化解网络体系,赋予其对网点消保工作的指导、协调、检查、处理等权限,打通消保部门、业务部门、网点间的“梗阻”,有效解决沟信息不对称、沟通不



绍兴市银保调委调解员赴中国人寿绍兴分公司指导投诉处理。

顺畅、管理方式粗放等问题。

上虞农商银行探索建立“6+1+N”模式促进消保服务工作提质增效。“6”是指服务站内实现业务政策公示咨询、金融知识宣传教育、消费投诉一线处理、矛盾纠纷多元化解、金融服务体验提升、志愿公益形象展示等6大功能融合。“1”是指服务站建立了党员联系制度,以网点负责人为第一责任人、配备相关金融服务人员,负责完成消保服务站日常工作。“N”是指网点的硬件配备完善,ATM机、终端机、复印机等各类金融服务机器一应俱全,全覆盖客户金融需求,且提供老花镜、雨伞、药品等便民服务设施,实现增值服务,营造温馨便利的服务场景。

畅通渠道让消费者“找得到”,提高质量让消费者“信得过”。平安人寿绍兴中心支公司在金融消保服务站展示区设立客户投诉处理流程墙,可视化展示投诉渠道、投诉办理流程、投诉办理须知,通过保单夹页、短信提醒、客户大回访,以及上线代理人投诉风险热线和消费者7x24小时全天候维权直达专线等畅通维权渠道。目前,人保财险、太平洋产险和平安产险3个金融消保服务站成功调解案件2449起,金额1235.19万元,成功率99.88%。

从“就要投诉”到“非常满意”

在金融机构网点这一消保“毛细血管”,消保服务站的用心服务也能无缝对接上。绍兴银保监局在压实基层网点投诉处理“首办”责任基础上,对于网点一时难以解决的棘手纠纷,由消保服务站负责深入研究解决,督促、指导网点限时办结。对于消费者提出异议或重复信访的,由该行消保服务站牵头做好复查复核和沟通解释。对于部分未在网点当场形成的投诉,而存在扩大或升级可能的事项,由消保服务站督促网点指派专人跟踪。



绍兴市保险行业协会组织机构赴绍兴平安产险参观“枫桥式”金融消保服务站。

建设银行绍兴枫桥支行就是一个以“联合调解中心”为核,以大厅为轴的联动式消保服务站。柜员微笑式服务源头筑坝,让前来办理业务的客户感受到亲切、温暖。大堂经理能及时发现客户情绪,防范潜在纠纷。一旦矛盾发生,营运主管、网点负责人及时安抚当事人情绪,引导洽谈,大堂经理及时配合。这里没有解不开的矛盾、消除不了的误会。记者了解到,该支行近三年内所有能称得上有效的投诉中,群众对处理结果不满意的为0。

去年5月,温州银行绍兴分行一位老年客户的净值型理财到期,因未及时赎回导致资金滚至下一期。老人焦躁地要求取出资金,“不然就要投诉”。该分行金融消保站工作人员迅速将老人转移到消保服务站,及时安抚,并提供相关佐证信息。面对老人情绪稍缓和而又坚持主张,工作人员缓缓地提出理财转让建议,耐心讲解这种处理方式便于老人提现资金的好处。在工作人员换位体谅和专业应对处理下,老人终于心悦诚服地接受了建议,按下了“非常满意”的反馈键。