

文章编号: 1007-5399(2019)02-0031-04

邮政储蓄银行小微企业信贷服务能力提升研究

黄海舰¹, 毕于良², 付英³, 康喜泉⁴, 赵晓军⁵

- (1. 中国邮政储蓄银行东莞市分行, 广东 东莞 510620;
2. 中国邮政储蓄银行青岛麦岛支行, 山东 青岛 266100;
3. 中国邮政储蓄银行北海市分行, 广西 北海 536000;
4. 中国邮政储蓄银行西安市分行, 陕西 西安 710075;
5. 中国邮政储蓄银行济南市分行, 山东 济南 250022)

摘要: 文章基于供需两方面阐述了小微企业融资现状, 分析了邮政储蓄银行小微企业信贷服务存在的主要矛盾, 探讨了邮政储蓄银行提升小微企业信贷服务能力的措施。

关键词: 小微企业; 信贷服务; 信贷模式; 风险; 客户体验

中图分类号: F61 **文献标识码:** A

小微企业作为国家经济发展的贡献者, 是非公有制经济的重要组成部分, 也是国家实体经济的重要组成部分。由于小微企业具有较高的经营风险和较大的贷款违约风险, 贷款难、融资难成为制约小微企业经营发展的现实问题。

1 小微企业融资服务需求供给研究

1.1 小微企业需求端研究

1.1.1 小微企业融资需求

小微企业融资需求主要包括三方面: 一是基本生存性需求, 即为维持企业正常周转产生资金需求, 由于企业采购、生产和销售环节资金流动特征具有明显差异, 短期资金短缺情况普遍存在。二是成长性需求, 如企业订单及销售规模扩大, 经营范围扩张带来营运资金缺口。三是投资需求, 主要包括企业因扩大产能、新上设备和项目而产生的资金需求。

1.1.2 小微企业融资途径

小微企业融资途径可分为直接融资和间接融资两类。直接融资包括股权融资、发行债券、民间借贷、上下游资金占用和自身内部融资等方式, 由于小微企业自身发展限制, 获得直接融资并非易事。间接融资主要包括银行和非银行(小额贷款公司)信贷以及融资租赁(或信托融资, 委托贷款)等。贷款仍是小微企业主要的外部融资渠道, 调研显示, 银行和非银行贷款是小微企业融资的主渠道, 占比45.9%, 这也反映出小微企业对银行融资的高度依赖。

1.1.3 小微企业贷款选择

决定小微企业对银行贷款服务的选择因素主要包括以下两方面: 一是直接贷款成本, 即贷款所带来的直接资金利息成本、相关的费用成本和强制性资金占用成本。二是间接贷款成本, 包括贷款时间成本(如企业还本续贷过程中的过桥资金成本)、贷款可得性成本(如企业未获得贷款可能

带来的商业机会损失)、银行信用风险成本(如银行发生抽贷、断贷可能给企业带来的经济损失)。小微企业对于与银行关系的密切性、贷款效率、贷款可得性以及银行办理贷款专业性的认同度远高于其他相关因素, 充分印证了银行品牌、口碑和市场影响力对于提升银行小微企业信贷服务能力的重要性。

1.2 银行产品服务供给角度

1.2.1 银行贷款技术

银行贷款技术可划分为交易型贷款技术和关系型贷款技术。交易型技术包括基于财务报表、信用评分、流动资产、保理、固定资产和担保的贷款技术, 主要应用于一些信息较透明的贷款企业。而对于一些信息不透明的企业, 金融机构则采用基于软信息与企业建立长期合作的关系型贷款技术。随着现代管理技术和信息技术在小微企业中的推广应用, 银行与企业信息不对称的问题在很大程度上得以解决。大部分银行信贷服务逐步以交易型技术为主, 关系型技术逐步融合到贷款评分评级环节中。现代银行不断通过贷款产品及服务模式优化创新来扩大可服务对象(小微企业)范围, 即扩大市场外延来解决小微企业融资困难的矛盾问题。

1.2.2 国内银行信贷服务模式

随着信息科技的高速发展, 银行小微企业信贷服务模式可划分为传统信贷服务模式、信贷工厂模式和网络贷款服务模式。传统信贷服务模式通过现场贷款调查、人工审查审批、人工审核放款等传统流程开展信贷服务, 服务对象主要为贷款金额相对较大的生产制造行业和批发零售行业, 但该模式流程环节多, 人工作业依赖度较高, 贷款过程耗时较长。信贷工厂模式则是在贷款审查审批和审核放款环节实行批量化、专业化、标准化、流水线式的服务作业, 能够有效提升中间环节效率, 有效降低银行运营成本。信贷工厂模式

主要服务对象为贷款金额相对较小,满足标准抵押担保条件的客户,目前很多银行都已经开展应用这一模式。网络贷款服务模式是借助互联网络以及大数据,实现小微企业网上贷款申请、线上审批、放款、归还全部流程网络化的一种新型模式,但由于当前银行数据库体系局限性的影响,这类贷款服务金额较小,客户范围也十分有限。

1.2.3 邮政储蓄银行小微企业信贷产品与服务

随着小微贷款产品与技术的持续创新,中国邮政储蓄银行(以下简称“邮储银行”)逐步建立了涵盖“强抵押、强担保”“弱抵押、弱担保”和“纯信用”全序列的信贷服务产品体系。

“强抵押、强担保”贷款,主要是指以提供足额房产抵押或者保证为基础的小微企业贷款产品,包括小微企业房地产抵押贷款和担保公司担保贷款。这两类产品主要针对自有房产、土地、厂房以及可落实反担保条件的小微企业发放贷款,普适性较强,是目前邮储银行小微企业贷款的主打产品。

“弱抵押、弱担保”贷款,即将船舶、经营性车辆、政府服务等生产经营重要设备和服务收益权这类非标资产和权益纳入抵质押范围的各类小微企业贷款产品,这类贷款服务能够充分盘活小微企业的隐性资产,解决因标准抵质押物缺失或不足导致的小微企业融资难题。

“纯信用”贷款,即邮储银行针对高新技术企业和学校、医院等民生事业类企业设计的各类“纯信用”小微企业贷款,如科技贷、学校贷、医院贷、税贷通等,有效扩大了邮储银行小微企业信贷服务的市场外延。与此同时,邮储银行还借助互联网、大数据技术推动小微企业信贷服务优化升级,逐步推广信贷工厂作业模式,并创新推出了E捷贷和小微易贷业务等线上产品服务,让更多小微企业快速、便利地获得银行贷款。

2 邮储银行小微企业信贷服务存在的主要矛盾

2.1 银行供给与小微企业需求矛盾

2.1.1 小微企业风险特征与银行风险偏好的矛盾

由于小微企业抵御市场风险能力较弱,经营管理信息不透明、不充分,从成本效益的角度出发,银行更倾向于设置强担保条件降低贷款风险,因此很多小微企业融资需求被银行拒之门外,只能被迫接受较高的融资成本获取民间借贷,造成融资难、融资贵问题,这种矛盾普遍存在。目前邮储银行小微企业信贷服务主要还是以抵押担保类贷款为主。

2.1.2 小微企业资金需求特点和银行信贷服务模式的矛盾

邮储银行小微企业信贷主要依赖通过贷款调查、资产评估抵押、贷款审查审批和审批支用的传统模式提供服务,流程繁琐,时限过长,难以解决大多数小微企业迫切性资金需求,导致了客户经常反映的融资慢问题。尽管邮储银行逐步推出信贷工厂审批服务和线上产品服务,但是受到信息技术和数据库体系建设的限制,这类服务要么对抵押物要求较高,要么贷款金额偏小,能够服务的小微企业群体也非常有

限。

2.1.3 小微企业资产隐性化和银行产品供给不足的矛盾

大多数小微企业主拥有的可抵押房产、土地厂房等标准抵押物有限,主要的资产形式为原材料、半成品、机器设备、技术专利以及应收账款等隐性化资产。由于这类资产评估难度高,交易处置繁琐,再加上针对性的信贷产品总体上供给不足,大部分隐性资产无法有效纳入邮储银行小微企业信贷抵质押担保范围。

2.1.4 小微企业市场主体规模和银行信贷服务人员有限性的矛盾

相对于庞大的小微企业市场主体规模和融资需求数量,银行能够提供的专业信贷服务人员的数量十分有限。这种矛盾直接影响到银行小微企业信贷服务的覆盖范围和企业的服务体验,也是造成小微企业融资难和融资慢的重要原因。

2.2 银行内部矛盾分析

2.2.1 小微企业贷款风险水平和银行风险管理之间的矛盾

目前中国银行机构小微企业贷款资产不良率水平总体接近3%,很多地区机构不良水平远高于这一水平,考虑银行资金成本、服务运营成本和贷款定价水平,很多银行小微企业贷款整体收益不高。银行为了有效控制小微企业资产质量,往往对贷款风险限额予以较为苛刻的限制和考核,并实行严格的不良贷款责任认定和员工问责,导致银行基层机构审慎对待小微企业融资服务资源投入。邮储银行信贷业务人员对于贷款资产质量考核和问责的担忧也尤为明显。

2.2.2 小微企业信贷产品创新与授权管理关系的矛盾

由于银行产品服务创新对专业性和分析论证的要求相对较高,必须建立严格的授权机制规避不当创新可能带来的金融风险。尽管邮储银行在小微企业贷款产品创新方面取得了较大进步,但由于总行审批制的局限性,邮储银行在产品创新的广度、速度和适用性方面仍存在不足。邮储银行基层信贷业务人员对于通过产品创新解决客户营销服务难题的要求非常迫切,如何处理好创新授权关系成为邮储银行扩大信贷服务市场外延的关键所在。

2.2.3 智能决策应用趋势和银行信息化建设的矛盾

智能替代人工目前为时尚早,不可定论,但是当前和未来如何把握好智能决策应用与人工服务的关系,对于建立差异化、多层次的小微企业融资服务模式十分关键。目前邮储银行对内已经完成了基础数据库和数据管理系统的建设,有效保障了金融系统运行安全,对外实现了人行征信系统的信息对接,部分地区还实现了与当地社保、公积金以及非税系统的对接,但是现有的信息化建设水平与实现智能决策的广泛应用仍有较大距离。

2.2.4 市场竞争格局与银行品牌文化发展的矛盾

在国家政策引导和银行机构间市场竞争发展的过程中,越来越多的银行深入布局小微企业信贷服务领域,经营良好的小微企业成为众多银行竞相争夺的服务目标。企业选择贷款银行,一方面基于银行自身的产品服务优势,另一方面也与企业银行关系、银行品牌形象、银行服务口碑息息相关。

由于开办信贷业务时间相对较短，很多地方邮储银行信贷服务品牌的市场渗透影响力与其他大型国有商业银行和一些老牌股份制商业银行、地方商业银行相比缺乏优势，一定程度上影响了邮储银行小微企业信贷服务的有效市场外延。

3 提升邮储银行小微企业信贷服务能力的具体措施

3.1 以产品体系建设为基础，激发创新活力，持续扩大市场外延

贷款产品体系是银行小微企业信贷服务的重要载体，产品体系的丰富完善有利于打破各类小微企业融资壁垒，是扩大小微企业融资服务市场外延的重要手段。

3.1.1 加快适合小微企业融资需求特征的产品体系建设

一是加快布局各类弱抵押产品，将小微企业标准化原材料、库存商品纳入抵押质押范围，如保兑仓商品库存质押贷款，能够满足很多电子商务类小微企业融资需求。二是深化供应链体系产品开发，以核心企业信用为依托，将正在履行的合同订单、应收账款甚至半成品库存纳入抵押或增信范围。三是挖掘小微企业机器设备价值功能，开发融资租赁或卖方回购类贷款产品，目前国内专业融资租赁服务发展日益成熟，市场空间巨大。四是继续完善现有的基于小微企业税务、销售发票、用电、专利、资产和交易数据的信用类贷款。

3.1.2 进一步优化小微产品创新管理机制，激发基层创新活力

一是完善产品创新管理机制，把总行、省行产品部门的产品申报审查审批为主的职能定位转变为以产品设计开发为主的职能定位，让产品开发专业人员贴近基层、走近市场、走进企业，全面支撑基层银行产品创新需求。二是优化产品创新授权管理，根据地区业务规模、资产质量水平、专业队伍建设和新产品类别开展分级授权，从上到下把产品审批制转变为备案制，将产品审批职能转移到专业风险管理部门。

3.1.3 完善产品培育机制，加快优势产品推广

小微企业贷款新产品具有明显的区域、行业 and 产业链特征，往往在个别机构和一定范围内试点实施。对于试点效果良好、受市场认可的产品要迅速加以推广，抢占市场先机。加快开发信贷系统业务标签管理功能，实现对全部产品的分类统计分析；根据信贷产品推广时长、规模、贷款资产质量变化情况的关键参数建立产品价值评估机制，通过增加产品额度、产品推广范围等方式培育优势产品，加快市场推广。

3.2 紧握信息技术利器，破解小微企业贷款流程瓶颈问题，优化客户体验

在通过产品体系建设扩大银行小微企业信贷服务市场外延的同时，还要不断提升信贷服务效率适应小微企业融资的迫切性要求，通过信息技术的广泛应用破解信贷服务流程中各类瓶颈问题。

3.2.1 加强贷款调查环节信息技术应用

一是通过技术手段实现贷款调查环节中涉及企业工商信息、征信信息、司法信息、环保安全信息等网信息的互

联互通、自动归集和风险预警功能，减少人工录入和分析判断的时间占用。二是研究开发各类型小微企业的企业经营和财务信息校验标准化模板，实现自动校验、自动评估并自动生成贷款额度建议，减少人工校验分析和额度测算的时间占用。三是实现个人移动终端的信息采集上网功能，信贷业务人员只需通过个人移动通信设备登录信贷业务系统，即可实现数据、文字、图像信息的系统上传。

3.2.2 全面推进电子化贷款档案备份管理

档案备份管理的电子化能够有效减少信贷人员在档案收集、整理、装订、调用和修改过程中的时间占用，减少大量冗余线下授权签名环节。一是进一步优化现有线上档案管理系统功能，将企业工商信息、征信信息、司法信息等网信息全面纳入电子档案管理，通过修改权限设置保证档案的真实性、一致性。二是对企业公司章程、采购销售合同、技术专利文件等非网信息审核和信息上网实行集中专职化管理，全面消灭纸质档案。三是全面推广电子签名和电子授权，实现档案调用、补充、修改的留痕管理和信息安全管理。

3.2.3 推广线上合同管理

目前邮储银行信贷业务仍采用制式印制合同，在分级审签和合同盖章环节占用大量在途时间，线上合同管理模式亟待推广。一是研究开发线上信贷合同管理系统，全面使用电子信贷业务合同，杜绝标准合同条款人工修改。二是将信贷业务合同审签纳入线上管理，全面使用电子签名和电子印鉴。三是规范合同打印管理，做到打印设备、管理人员和印章管理的集中专职化。

3.3 加快数据库体系建设，拓宽智能决策应用范围

智能技术能够在海量数据的前提下实现高效、极速分析决策，提升决策效能。小微企业信贷服务很多环节都可以通过智能决策的应用提升效能。智能决策的基础就是广泛优质的数据来源和强大的数据分析决策能力。

3.3.1 加快基础数据库体系建设

未来银行数据库体系不仅包括内部的个人和企业资产、交易数据，还包括各类外部政府机构、大型商业平台和专业公司掌握的各类专业数据。要进一步通过和政府部门、商业平台以及各类专业公司的广泛深入合作，实现重要数据库的互联互通，构建优质基础数据体系。具体包括人行征信数据、工商部门企业信息、司法部门诉讼执行信息、环保部门执法信息、大型电子商务平台个人和企业商品交易信息、大型仓储平台信息、海关进出口信息、税务信息、增值税发票开票信息等。目前邮储银行在部分领域、部分地区已经实现了很多外部数据互联互通，但仍有很多领域处于空白状态，数据库体系建设仍需进一步完善。

3.3.2 加快大数据分析模型的开发应用

在数据库体系建设的基础上，要根据实际需要开发各类专业数据分析模型，不断拓宽智能决策应用范围。一是在产品领域要依托个人、企业银行资产和交易数据、外部税务数据等内外部大数据分析模型开发各类小额速贷的线上贷款产品。二是在贷款审批环节要通过各类内外部大数据分析模型

实现快速智能化额度审批。三是在贷款风险监测和贷后环节要通过各类内外部大数据分析模型实现贷款定期风险监测和实时风险预警功能,智能化贷款风险监测预警的应用将进一步释放基层信贷业务人员贷后压力,提升贷后作业效能。

3.4 精细化风险限额管理,建立科学问责机制,提升风险处置能力

通过精细化风险限额管理精确导向具体风险问题,解决由于粗放式管理和非理性风险偏好导致的发展制约。通过科学问责机制解决各层级信贷业务人员的思想包袱和发展疑虑。通过提升风险资产处置能力有效控制资产质量水平。

3.4.1 完善小微企业贷款风险限额管理机制

要根据地区经济发展水平、行业产业发展状况以及产品客户特征实现差异化、精细化管理。一是完善区域小微企业贷款风险限额管理,将地区经济增长水平、当地同业机构小微企业不良率和不良贷款迁徙率等地区环境因素纳入限额管理考量。二是建立行业和产业小微企业贷款风险限额管理机制,将各类行业产业规模增长水平、利润增长水平等重点行业效益指标纳入限额管理考量,精准指导行业产业风险管理。三是建立系统的小微企业贷款产品风险限额管理机制,结合产品定价、抵押担保方式和客户群体特征实行差异化风险限额管理,有效指导各类小微企业信贷产品服务的技术优化和要素调整。

3.4.2 建立科学问责机制

一是进一步完善现行责任认定制度,建立业务差错、违规操作、违反党纪党规、违反法律制度四个层面的责任认定标准,做到量责清晰,有理有据。二是建立批评教育、经济考核、行政处罚、纪律处分、移交司法五种问责形态,要让批评教育成为常态,考核处罚成为少数,处分处置成为极少数,真正做到科学合理问责。

3.4.3 提升小微企业贷款风险处置能力

一是提升小微企业贷款风险预警能力,通过数据库体系建设和大数据分析技术的应用实现贷款客户实时动态风险预警,做到风险问题早发现、早处置。二是进一步搭建完善与司法部门、行业协会、银行业协会等重要机构部门的信息合作平台,缩短风险客户资产查封、冻结、处置时限。三是加强与专业资产管理平台的合作,提升机器设备、库存原材料、商品、技术专利等各类非标抵质押品的处置变现能力。

3.5 优化队伍组织管理,加强专业能力建设,促进人才发展

专业的人才队伍是银行小微企业信贷服务的核心力量,加强队伍的组织管理、培养专业能力、保持人才队伍稳定对于提升作业效能、降低信贷风险和实现小微信贷业务的可持续健康发展至关重要。

3.5.1 加强信贷客户经理组织管理

根据地方经济发展水平、产业企业聚集水平和分支机构业务发展规模水平,合理安排信贷队伍集中管理模式,做到既加强团队管理对信贷业务人员的支持和约束,又保证信贷业务人员能够为区域范围内小微企业提供快速便捷的服务;对于经济发达地区的县(区)支行,要尽快设立专业小微信

贷业务部门。

3.5.2 进一步加强专业队伍建设

一是完善客户经理培训、持证和跟班学习机制,提高客户经理专业技能水平。二是加强审查审批队伍建设,加大审查审批人员和信贷客户经理轮岗交流,提升审查审批人员风险辨识能力。三是加强产品经理队伍建设,特别是对基层机构产品经理的培养,不断提升基层机构把握市场机遇、设计创新信贷产品的能力。

3.5.3 注重信贷业务人才的职业发展

一是建立市场化薪酬机制,尊重信贷客户经理资产积累历史贡献,建立与存量资产、增量业务和资产质量挂钩的综合薪酬考核机制。二是建立并落实信贷人员职级晋升机制,通过职业发展让优秀信贷业务人员专心从事基层营销服务工作。三是加强优秀信贷业务人员的岗位轮换交流,培养更多精业务、懂技术、会管理的复合型专业人才。

3.6 发挥党建引领作用,弘扬邮政文化精神,推广邮政金融服务品牌

在实际工作中,很多基层信贷客户经理为使小微企业尽快获得贷款奔波忙碌,夜以继日作调查、理资料、写报告,吃苦耐劳、作风优良,具有鲜明的先进性、战斗性和原则性。要充分吸收优秀信贷业务人员力量,发挥党建引领作用,弘扬邮政文化精神。一是加快发展优秀信贷人员加入党员队伍,充实基层党组织力量;二是增强基层党组织战斗堡垒作用,充分发挥信贷业务优秀党员引领带头效应,促进基层信贷队伍的作业效率和专业水平提升;三是要在银行内外广泛宣传优秀信贷人员先进事迹和“人民邮政为人民”的邮政文化精神,增强社会和企业认同,营造邮储银行小微企业信贷服务良好的市场口碑和品牌影响力。

参 考 文 献

- 1 林乐芬,蔡金岳. 商业银行中小微企业信贷产品供求匹配情况调查. 经济纵横, 2016, 7
- 2 张蕴晖,董继刚. 小微企业融资渠道选择及其影响因素实证分析. 山东农业科学, 2017, 11
- 3 曾刚,陈才东. 小企业融资: 外部环境 with 贷款技术. 金融与经济, 2012, 8
- 4 Stein, J.C. Information Production and Capital Allocation: Decentralized vs. Hierarchical Firms, Journal of Finance, 2002, 57

收稿日期: 2019-01-09

作者简介: 黄海舰(1977~),男,湖北黄冈人,硕士,主要从事企业经营管理研究; 毕于良(1981~),男,山东沂源人,硕士,主要从事采购管理、信贷业务管理研究; 付英(1972~),女,广西北海人,主要从事企业经营管理研究; 康喜泉(1976~),男,陕西清涧人,主要从事商业银行小微企业金融服务研究; 赵晓军(1969~),男,山东泰安人,主要从事企业经营管理研究。