

邮储银行：普惠金融 知行合力

作为国内营业网点数量最多的银行机构之一，目前邮储银行在全国拥有营业网点3.9万个，其中70%的网点分布在县及县以下地区。庞大的网点网络和侧重农村地区的布局，构成了邮储银行“普惠金融”的重要基础。
通过在现有营业网点基础上打造电子金融服务网络，不到4年时间，邮储银行金融服务触角伸至城乡每一个角落。今年6月25日，邮储银行电子银行客户突破一亿户，成为国内第五家电子银行业务达到亿级客户规模的商业银行。

(孙优军 赵维江)

1 总行行长专访： 电子金融服务网络助推普惠金融 ——访中国邮政储蓄银行副行长曲家文



中国邮政储蓄银行副行长 曲家文

近年来，中国邮政储蓄银行电子银行业务蓬勃兴起，通过在现有营业网点基础上打造的包括个人网银、手机银行、电话银行、电视银行以及6万台遍布城乡的ATM机，已形成覆盖面广、纵横交错、互联互通的电子金融服务网络。不到4年时间，金融服务触角伸至城乡每一个角落。近日，邮储银行电子银行客户突破一亿户，成为国内第五家电子银行业务达到亿级客户规模的商业银行。

作为国内营业网点数量最多的银行机构之一，目前邮储银行在全国拥有营业网点3.9万个，其中70%的网点分布在县及县以下地区。庞大的网点网络和侧重农村地区的布局，构成了邮储银行“普惠金融”的重要基础。

作为一家矢志提供普惠金融服务的大型商业银行，邮储银行是怎样做到线上线下协调发展，尤其是依托电子金融服务网络建设，在激烈的市场竞争中异军突起的？本报专题采访了中国邮政储蓄银行副行长曲家文。

记者：相比一些全国性商业银行，邮储银行电子银行起步稍晚，然而发展速度却令人惊讶，请问你们经历一个什么样的发展轨迹？

曲家文：近年来，邮储银行始终坚持优先发展电子银行业务，持续加快科技创新步伐，完善渠道建设，推动业务快速发展。2010年6月1日，邮储个人网上银行正式对社会公众提

供服务。2011年，利用三网融合技术率先建立国内首家全国集中的电视银行系统。2012年4月邮储手机银行上线，并推出客户端、WAP版、贴膜版、短信版等多种方式。2013年，顺应“移动化”、“社交化”的发展趋势，又推出PAD银行、二维码支付、微信银行、微博银行和易信银行等多项新产品。经过4年努力，邮储银行已构建起了方便快捷、种类齐全、覆盖面广、纵横交错、互联互通的电子金融服务网络。

记者：在推进普惠金融服务过程中，邮储银行所推出的电子银行业务具有什么特点？它的普及性和便捷性体现在哪里？

曲家文：电子银行业务与邮储银行发展普惠金融战略高度契合，是邮储银行线上线下一体化普惠金融服务网络的重要组成部分。

首先，客户覆盖广泛。邮储银行依托实体网络优势，将电子银行服务触角延伸至城乡客户群体，凭借较低的使用门槛、优惠的服务成本，成为部分金融服务空白乡镇的主要服务渠道。

其次，产品功能丰富。除了基本金融服务外，邮储银行电子银行还提供商旅服务、缴费充值等生活服务，全面满足客户多元化的网络金融需求。

再者，服务方式便捷。邮储银行根据不同客群特点，推出定制化的移动金融产品。利用微信服务社交群体；利用客户端和WAP版覆盖智能和非智能手机客户；推出便捷版，满足外来务工及县乡以下客户群需要；借助贴膜卡覆盖偏远地区及资金需求大的群体。

记者：这几年邮储银行在电子银行业务发展过程中成绩斐然，主要体现在哪几方面？

曲家文：经过几年发展，邮储银行电子银行已深入人心，取得了显著的成绩。一是业务规模突飞猛进。目前，邮储银行电子银行客户已经超过一亿户，个人网银客户达到8800万，手机银行客户突破5000万，均位列商业银行第五。二是产品创新取得实效。总行成立了互联网金融创新实验室，自2013年以来推出微银行、手机银行便捷版、手机钱包等19项新产品。三是获得社会各界广泛肯定。曾荣获“最佳电子银行奖”等一系列奖项。

截至今年6月底，中国邮政储蓄银行已打造了包括网上银行、手

机银行、电话银行、电视银行、微信银行和6万台ATM机在内的电子金融服务网络，服务触角遍及城乡，客户超过4.5亿人，资产总额超过5.9万亿元。在英国《银行家》杂志“2014年全球银行1000强排名”评选中，邮储银行按总资产位居第28位。

记者：邮储银行达到亿级客户规模仅仅历时4年，获得了社会各界的广泛认可，下一步电子银行业务发展有什么新打算？

曲家文：随着互联网技术的不断发展，客户需求不断多元化，互联网金融业务正进入蓬勃发展阶段。未来，邮储银行将根据互联网特性设计金融产品，实现线下实体银行、网上虚拟银行两个银行齐头并进，努力为广大城乡客户构建一个全方位、立体化的服务网络，为践行普惠金融做出更大贡献。

同时，为更好地回馈广大客户多年来对邮储储蓄银行的支持和厚爱，在今年8月1日电子银行客户突破一亿户的新闻发布会上，邮储银行宣布于8月至10月开展“亿路有你”系列活动，期间，邮储银行手机银行将连续3个月转账免费，并陆续开展天天半价购月、投二免一彩票月、9.9元观影月活动。同时，邮储银行还面向全国开展“我和电子银行的故事”征文活动。整个活动既延续了“手拉手”活动整体营销、丰富灵活等特点，又突出了“亿路有你”回馈客户的主题。



2 分行行长专访： 肩负“普惠金融”使命 助力小微企业发展 ——访中国邮政储蓄银行宁波分行行长耿黎

当前，小微企业融资“难、贵、慢”成为社会上关注的焦点，作为国内网点规模最大、覆盖面最广、服务客户最多的商业银行之一——邮储银行始终高度重视小微企业金融服务，把支持小微企业健康发展作为重要使命，把努力破解小微企业融资难题作为履行企业社会责任的内在要求。从“纯抵押”贷款到“纯信用”贷款再到综合金融服务，从单点发展到依托特色支行和产业链开发的集约式发展，从依靠实体网点优势线下服务到积极进军互联网小微金融领域，邮储银行通过不断创新、积极探索，为全国范围内小微企业提供了低价、方便、快捷的小微金融服务，走出了一条具备商业可持续性的小微金融服务新路子。近日本报专程采访了中国邮政储蓄银行宁波分行行长耿黎，听听她对助力小微企业发展的新观点和新思路。

记者：近年来邮储银行小微贷款业务发展迅速，引起了社会各界的广泛关注，大家普遍关心的问题，就是邮储银行为何如此重视小微金融服务？耿行长您能跟我们分享一下吗？

耿黎：重视小微贷款既与我们这家银行的发展定位有关，也与我们潜在的小微基因有关。纵观我们这家银行近百年的历程，“服务大众、服务小微”的文化理念始终如一，“人嫌细做，我宁繁琐；不争大利，但求稳妥”的经营方针独树一帜，既是曾经的立业之本，更注入了今日邮储银行的命脉。从一个数据就可以看出这一点：邮储银行服务客户达4.5亿人，

居于国内银行首位。在许多偏远地区，邮储银行是农民、小微企业可以获得正规金融服务的最主要渠道。

服务“小微”难在哪里？很重要一点就是客户分布广泛、地处偏远，很多银行“使不上力”。而这恰恰成为我们这家银行的优势，全国邮储银行网点近4万个，宁波就有313个，且70%的网点分布在县及县以下地区，另外全市还有叠加金融服务的村邮站594个，形成了连接城乡最广阔的金融网络。

同时，我们这家邮储银行的员工队伍长期扎根社区、县城、乡镇，熟悉周边客户群体，了解当地产业特色，拥有良好的服务口碑，再经过专业培训，大大提高了队伍专业化水平，这是我们开展小微金融服务的坚实基础。

截至2014年6月末，全行累计发放小微企业贷款超过2万亿元，累计服务小微企业客户达1200万户。可以说，邮储储蓄银行是支持小微企业和实体经济发展的“生力军”。

记者：耿行长，刚才您提到邮储银行是支持小微企业发展的生力军，那么这几年贵行对宁波小微企业的支持如何？

耿黎：根据总行的经营战略发展定位，2013年，分行小微金融投放实现总量稳定增长、结构不断优化、重点领域信贷支持持续加强的既定目标。在2013年人民银行宁波市中心支行对全市金融机构小微企业信贷政策导向效果评估中，分行被评为优秀金融机构，在参评的32家金融机构中排名第六位。在总行2013年一级分行机构风险评价中，分行风险等级为优秀。

截至今年6月末，分行小微企业授信户数达到8989户，累计发放小微企业贷款243亿元，小微信贷结余占全行各项贷款比例为81.15%，小微企业贷款获得率在99%以上，较好地实现银监会制定的“两个不低于”目标。

记者：作为普惠金融的践行者、推动者和引领者，邮储银行在发展普惠金融方面起步较早，探索深入。您能否谈谈邮储银行在助力小微金融服务方面的创新做法和先进经验？

耿黎：这个谈不上是经验，我们只是做了一些探索和实践，具体的做法主要体现在以下三个方面：

一是建立小微专营机构，激发创新原动力。为提升支持小微企业发展的扶持力度和服务质效，分行组建了小企业金融部专营机构，配备专业客户经理，采取“集中作业、专业化经营”模式，产品经理、风险管理关键节点实行专岗专人，建立起完善的营销体系。在管理上，对小微金融采取

单列信贷额度、执行差别化资本占用标准等措施，形成了保障小微信贷业务发展的专业管理体系和内控技术。

同时，持续加大客户经理的培训力度，培育了“高效、阳光、快捷”的信贷文化。选聘有经验、有热情、有能力的优秀员工打造“专家型”信贷团队，目前分行服务小微的信贷员近300人，“专家、专业、专营”服务小微企业的能力逐步提升。

二是搭建银企平台，支持地方经济发展。2013年分行与市个协签订5亿元支持小微企业发展框架协议，下步总行还将和市政府签订加强金融支持的战略协议。同时，积极借助民营企业家协会、经信委网站、8718平台、“小升规”培育库等力量，并承诺在信贷规模、产品创新、审批权限、资金投入等方面投入更多资源，切实做好小微企业帮扶工作。通过大学生网络大赛等活动，积极为小微企业提供“融资+融智”的创业创富平台，为广大农村青年、大学生创业，小微企业创新开辟一条解决融资难题的渠道，今年9月4日总行和共青团中央又联合召开视频会议，围绕“服务小微企业、服务三农”，进一步推动、促进青年创业就业等工作。

三是积极创新小微产品，针对需求“雪中送炭”。为破解小微金融服务信息不对称、信用基础薄弱等难题，分行从行业特色、商业模式、担保方式三个方面入手，切实推进产品创新。在产品研发方面，根据小微客户的特征，如缺乏抵押物、财务管理不规范、信用状况缺失等特点，设计特色化创新品种，既满足各类小微企业融资需求，又有效控制风险。今年上半年先后开办小企业出口退税质押贷款、小企业银票质押贷款、供应链融资等多个小微金融特色产品，较好地满足了小微企业融资需求。同时，分行从产品创新上尝试转向担保贷款、市场方担保抵押贷款、流水贷等“弱担保”贷款，为经营好、守信用的小微企业提供增信融资，解决小微企业无抵押物的问题。下步，分行还将进一步加快转型升级步伐，推出助农贷、普惠贷、增信贷、电商贷等新产品，更好地服务小微企业，真正做到由“产品中心”向“客户为中心”转型。

总之，邮储银行服务中小小微企业的态度是十分坚定、认真的，我们将以更加积极的姿态做好实体经济金融帮扶工作，以更加优质的服务赢得小微企业的信任，真正成为支持小微企业发展的“生力军”。



中国邮政储蓄银行电子银行，涵盖个人网银、手机银行、电视银行、电话银行等，致力于为广大客户提供便捷、贴心、全方位的金融服务。不论查询、转账、汇款、缴费、理财等，均可轻松办理，让您畅享无忧！



客户服务热线：95580 网址：www.psb.com

