

强监管 降成本 提效率

山东银保监局：多元化破解融资难题

□ 本报记者 王新蕾
本报通讯员 张冠岭

1月9日，今年第1场（总第199场）银行业保险业例行新闻发布会在北京举行，山东银保监局党委书记王俊寿以“山东银保监局聚焦聚力民营经济高质量发展”为主题，介绍了山东银保监局督促引导辖区银行保险机构支持民营经济高质量发展的做法和成效。



建立共生共荣的银企关系

“银行业和企业要建立起共生共荣的关系，顺境时要锦上添花，逆境时要雪中送炭。我们既不允许出现无缘无故的断贷、压贷、抽贷的单边行动，同时也提示相关企业，借债还钱天经地义，有借有还，再借不难。”王俊寿在会上这样描绘理想的银企关系。

他提到，围绕中小微企业融资难、融资贵问题，要多管齐下，多措并举，一方面加强监管引导，引导银行业回归本源、服务实体经济，摒弃唯抵押论和唯担保论的传统经营理念，强调不能有所谓的歧视，引导树立

逆周期思维和差异化经营理念。另一方面，对于不听话的“坏孩子”实施监管干预，严查转嫁成本、搭售产品、任意提高审贷门槛等行为。一年来，山东银保监局处罚银行保险机构221家次，处罚责任人335人次，罚没金额1.1亿元。

针对小微企业“转贷”问题，山东银保监局引导银行机构支持贷款“无缝衔接”，由山东省工信厅等部门推送优质企业，银行机构筛选形成“白名单”，联动政府相关部门建立正向激励和风险分担机制。目前，我省银行业已推出循环贷、年审贷、分还续贷等一年期以上“转贷”产品70余个，满足了企业多样化融资需求，极大地提升了企业的融资效率。

针对融资成本问题，我省于2018年10月份搭建小微企业综合融资成本监测机制，建立小微企业样本库，按季度监测分析企业的融资情况、担保方式、利率期限、服务收费、融资满意度等。

截至2018年末，山东银保监局辖区单户授信总额1000万元以下小微企业贷款余额较年初增长22.26%，高于各项贷款增速13.01个百分点，贷款户数较年初增长24.26%；2018年，辖区单户授信总额1000万元以下小微企业贷款平均利率6.42%，较一季度下降0.66个百分点，利率压降效果明显。

打造商票业务的临沂模式

在我省，支持民营企业的金融机构，不

仅仅局限在银行，还扩大到汽车金融公司、财务公司等非银行业金融机构。除了信贷主渠道支持外，山东银行保险行业结合企业生命周期各阶段特点，由单纯提供信贷服务升级到提供集贷款、结算、理财、投行、发债、保险保障于一体的综合金融服务，通过积极探索多元化融资方式，解决风险分散和风险缓释方面问题。

2018年11月下旬，山东银保监局印发了《关于进一步促进非银行金融机构支持民营企业发展有关工作的通知》，推动4大类、18家非银机构发挥特色及互补优势，明确优化投向结构，强化正向激励、规范利率收费、拓展融资渠道、试点产业链金融服务、成立银行业协会财务专业委员会、优化审批流程、完善风险管理等10项重点任务。

截至2018年末，山东的非银行业金融机构投向民营企业资金余额1261亿元，占全部投放资金的34.53%；信托公司拓展股权投资、创投联动等业务45亿元；家族信托业务实际交付资金58亿元，居行业前2位；财务公司积极开展产业链金融服务试点，2018年为集团产业链上366家民营企业新增信贷资金66.37亿元，占产业链信贷投放总额的96.36%；金融租赁公司投放各类民营企业资金31.71亿元，同比增长141.32%，占全年投放业务总额的20.42%、较同期提高10.87个百分点；豪沃汽车金融公司向下游延伸服务网络，投放普惠金融贷款余额63.51亿元，惠及农户和小微企业超过2万家。

王俊寿表示，上述业务模式有望在其他地区逐步铺开，希望山东能在破解融资难题方面提供“临沂模式”。

发挥非银机构特色优势

在我省，支持民营企业的金融机构，不

山东工行助力——

全国首只政银企合作债转股基金签约

□ 记者 李铁 报道

本报济南讯 1月4日，工商银行山东省分行助推济南市政府设立的全国首只政银企合作债转股基金暨“济南市工银新旧动能转换投资基金”顺利签约（右图）。该基金设计总规模100.02亿元，其中工商银行旗下专门实施市场化债转股的全资子公司——工银金融资产投资有限公司（以下简称工银投资）认缴出资50亿元，济南市新旧动能转换引导基金认缴出资20亿元，省市其他社会资本认缴出资30亿元。

本次签约的工银新旧动能转换债转股基金由工银投资、济南创投、山钢集团、济南城建集团、济南轨道交通集团、高新控股达成基金合伙协议，共同出资设立。该基金是银政企三方资源共享、优势互补、通力合作，在国家定向降准解决企业高负债率问题的窗口期设立的一只基金，实现了政府资本引导金融资本、金融资本撬动社会资本的新模式，开辟了新旧动能转换的新路径，意义重大，具有良好的社会效益和示范效应。

据了解，该基金是我省实施新旧动能转换重大工程以来引入单个机构资金最大的基金，自启动筹建至募集完成只用了不到3个月时间，创造了全省建设百亿级基金最快速度。

早在去年9月13日，工银投资代表工商银行与济南市政府即签署了《工银投资济南市新旧动能转换债转股基金合作协议》，本次基金成功签约是落实前期政银企合作协议的重要成果。该基金后续将通过直接设立于基金的方式，积极稳妥地推进市场化、法治化债转股项目实施落地，有效地帮助企业降低杠杆率，促进企业降



本增效、深化改革，助力集团转型发展，增强企业发展后劲。

本次政银企合作债转股基金，是新旧动能转换基金包括金融行业在内的十大子基金之一，自2018年初以来，山东工行为响应全省新旧动能转换号召，先后研究通过社会资本联合体、为社会资本提供融资、直接参与基金出资等模式，并在资管新规出台后，认真分析研究可行方案，可能交

易对手，并最终创新探索出工银投资以自营资金配套募集资金发起基金的模式。

山东工行相关负责人表示，该行将同其他社会资本一道，协同配合济南市政府共同筛选、决策本次基金投资的项目，助力济南市新旧动能转换取得新进展、实现新突破，努力在山东省新旧动能转换、企业降杠杆等市场热点领域，体现大行引领担当，助力区域经济实现更高层次、更高

水平、更高质量的发展。

另据了解，为加快新旧动能转换重大工程实施，全力支持济南新旧动能转换先行区建设，济南市积极围绕全市重点领域组建新旧动能转换基金，由市、区县财政出资300亿元，通过吸引撬动各类社会资本投资，形成不少于2500亿元的基金规模，重点投向全市基础设施、十大千亿产业、新型城镇化和乡村振兴等领域。

135家网点获评银行业文明规范服务千佳单位

再拔头筹，交行打造最佳服务品牌

□ 本报记者 李铁

日前，由中国银行业协会主办的2018年“银行业文明规范服务千佳单位”营业网点名单揭晓，交通银行135家网点获评，位列行业第一。据业内人士介绍，作为业界最权威的服务类奖项评选，中银协一年一度的服务“大考”，被认为是各家银行服务质量的试金石，2013年以来，交行已五次领跑该项评比。

网点服务，将便利交给客户

据了解，中银协“百佳”“千佳”示范网点的评选标准严格，涵盖环境维护、便民服务、自助服务、智能服务、业务受理、信息公示、消费者权益保护、以及大堂服务、柜员服务、客户经理服务等多个方面的200条细则，并通过明察暗访、录像检查等各种方式，确保获评网点不折不扣地贯彻执行全套标准。

2009年以来，在创建“百佳”“千佳”示范单位过程中，交行打造了一批人性化、精细化、智能化服务的精品网点，并以这些网点为示范，带动整体线下服务质效不断提升。

线上服务，将高效交给客户

近年来，移动互联网技术使实时在线、互联互通的金融服务成为大势所趋，客户对银行服务的便利性需求不断升级，传统的银行服务模式面临极大挑战。交行业务总监徐瀚表示，交行始终坚持客户视角，围绕解决客户痛点问题优化服务流程，并持续跟踪后续

客户意见反馈，着力创造极致的客户体验。通过手机银行中“我的管家”功能，交行把客户经理搬上了互联网，在大数据平台的帮助下，在线提供产品咨询、留学咨询、风险测评、财富规划等100多种业务，让更多人足不出户地享受到以往高端客户才能体验的一对一专业服务。

从各地区金融消费者的日常现金管理与理财需求入手，交行创新推出“沃德理财顾问”智能理财咨询服务，利用大数据、人工智能等技术，创建量化财商评估体系和智能化产品推荐体系。面对客户，“沃德理财顾问”以亿级多客户历史数据为基础，运用后台系统的智能分析能力，为客户提供资产流动性、保障性、安全性和盈利性的智能诊断，自动分析和制定投资规划，并形成系列财商提升方案，为客户提供一键化、全景式的专业财富管理。

服务机制，将保障交给客户

作为一家客户数量上亿的大型银行，面对琐碎、急迫的海量服务需求，交通银行通

过内部管理的无缝对接，建立了一套科学、高效的客户沟通长效机制。

当客户拨通“95559”交行客服热线，伴随着“欢迎致电交通银行”的一声问候，这套机制就开始运转。在交行，“首次呼叫解决率”是评价呼叫中心服务质量的关键词。“我们力求当客户挂断第一通电话的那一刻，所有问题已被圆满解决”，徐瀚对记者说，“客户投诉流转至业务部门的，必须在首个工作日进行解答和处理，当日不能解答和处理的，与客户约期，约期一般不超过5个工作日，并在约定期限内答复。”

据介绍，交行还创新引入了电话外呼“云质检”技术，将“人工质检”时代1%的海量录音检查覆盖率提升至100%，客户服务的监控死角、盲区将不复存在。

交通银行各级机构均设有消费者权益保护和服务提升专门领导小组，围绕客户的意见和建议，定期研究解决流程、制度规定中妨碍客户服务提升的难点问题，并将服务提升和消费者权益保护情况纳入各机构绩效考核评价。在中国银保监会消费者权益保护工作考核评价中，交行已连续两年获评“一级行”。

省联社举办

全省农商银行主题演讲比赛

□ 记者 李铁 报道

本报济南讯 为持续深化纪律规矩教育，倡树遵规守纪、廉洁自律的新风正气，凝聚担当作为、干事创业的强大合力，1月11日，山东省农信联社举办全省农村商业银行“守纪律讲规矩，敢担当善作为”主题演讲比赛决赛。

此前，全省农商银行系统各市县机构举行了近百场初赛，来自全省各市和省联社机关的24名选手进入全省决赛，最终12名选手进入决赛。

决赛期间，12名选手紧紧围绕主题，密切联系思想和工作实际，畅谈了对“守纪律讲规矩，敢担当善作为”的理解和感悟，用朴实动人的言语，讲述了身边遵规守纪、廉洁自律、担当作为、无私奉献的感人事迹。决赛评选出一等奖1名、二等奖4名、三等奖7名。

演讲比赛既是省联社党委全面从严治党、全面从严治行、深入推进党风廉政建设和反腐败工作的重要举措，也是检验广大党员学习贯彻党规党纪的成果，推进纪律教育常态化制度化的一项重要内容。通过以赛促学，进一步活跃了全省农村商业银行系统的文化氛围，增强了干部员工遵规守纪和担当作为的思想自觉和行动自觉，取得了良好效果。

中泰证券“极速交易平台XTP”获省优秀金融产品奖

□ 记者 李铁 报道

本报济南讯 近日，人民银行济南分行、省财政厅等6部门下发《关于公布2018年度山东省新旧动能转换优秀金融产品获奖情况的通报》，在全省金融系统评出的10项优秀金融产品中，中泰证券推选的“极速交易平台XTP”荣获“山东省新旧动能转换优秀金融产品奖”。

近年来，中泰证券本着“各种专业化证券业务协同发展”的战略目标，全力发展信息技术，自主打造了为专业量化投资者量身定做的“极速交易平台XTP”。

据介绍，“极速交易平台XTP”是市场唯一的券商自主研发的极速交易系统，在性能、交易速度方面均居于业内领先水平，可完美契合量化交易客户的各种需求。“极速交易平台XTP”目前吸引了明达投资、幻方投资、黑曜资本等业界知名私募用户，资产24亿元，截至2018年底，累计交易量过千亿元，占中泰证券PB交易总量的75%，受到市场越来越多的关注和认可。

鲁信实业

湖北投建高科技主题乐园

□ 记者 王新蕾 报道

本报武汉讯 近日，鲁信实业所属青岛汇泉海洋科技开发有限公司与湖北交投产城控股集团有限公司、中国科学院水生生物研究所湖北武汉签署战略合作协议，三方将在湖北襄阳东津新区共同建设国内第一个“长江流域生物多样性博物馆”和国内一流、国际领先的高科技沉浸式“海底世界”主题场馆，携手打造国内第一个集海洋和长江流域生物多样性展示于一体的科普教育基地和研学基地。

据介绍，青岛海底世界是国内第一个海洋主题乐园，在国内同行业中享有较高知名度，作为其运营主体，青岛汇泉海洋科技开发有限公司在海洋馆项目专业化设计、建设、运营、管理等方面具有行业领先优势；湖北交投产城控股集团是湖北省交通投资集团旗下重要的产城融合投资开发运营商和产业新城经营服务商，注册资本达40亿元，在湖北省内拥有土地储备达2万余亩；中国科学院水生生物研究所是国内唯一专门从事内陆水体生命过程、生态环境保护与生物资源利用研究的综合性学术研究机构，拥有亚洲最大的淡水鱼类博物馆、白鲟豚馆、淡水植物库和国内唯一的长江江豚人工饲养繁殖基地，专业技术力量雄厚。此次三方强强联手，将深入贯彻“长江大保护”发展战略，积极构建合作发展新机制，努力实现多方互利共赢。

目前，项目前期规划、设计等工作已启动，今年正式动工。

平安产险业内首推

全年龄段重大事故意外险

□ 记者 王新蕾 报道

本报讯 近日，中国平安财产保险股份有限公司（简称“平安产险”）在业内首次推出0-100岁均可参保的普惠型公共场所重大事故意外伤害保险“暖宝保”。

该产品是目前市场上唯一全年龄段覆盖的低保费、高保障意外险产品，成人只需19.9元/年，就能购买百万身故、伤残保障，主要保障境内乘坐公共交通工具期间发生的意外伤害所导致的身故、伤残以及境内公共场所发生的重大公共安全事件导致的意外伤害身故、伤残。

中国保险行业协会发布的保险人群意外伤害风险研究报告中指出，从大类事故原因看，交通类风险是第一位的意外风险原因；公共场所发生的重大公共安全事件所导致的大规模死亡，将给社会、个人及家庭造成严重的负面影响。意外险作为保险保障功能较为突出的险种，保障责任覆盖了大众日常生活、出行旅游等多个领域，在社会风险保障体系中发挥着越来越重要的作用。

据悉，“暖宝保”定位普惠型意外险产品，一方面成年人不分费率，保费只需19.9元/年，身故、伤残保额高达100万元；儿童及青少年应监管要求低至5.9元/年，保额最高50万元；除此之外，平安产险每年扣除已决赔款、8%运营成本及其他税务等固定成本后，所有盈余回馈续保客户，为保证运营透明公正，平安产险将对赔案进行公示。