

# 精耕细作“小”字做成“大”文章

## 杭州银行桐乡支行副行长陆建方,小微服务很有一套

本报记者 林海燕

在杭州银行桐乡支行,小微业务是一块“金字招牌”。这背后,支行副行长陆建方可谓功不可没。可以说,他的全身心投入与不懈努力,促成了小微业务的欣欣向荣。

戴着一副眼镜、斯文朴实的他,无论是从供销社、信用社,还是现在的杭州银行,始终不变的都是他的初心,为服务小微企业竭尽所能。从展业、风险管控,乃至清收环节,服务小微企业,陆建方早已摸索出了一套行之有效的办法。

### 营销展业 先交个朋友

时间倒退回2010年2月,年近不惑的陆建方毅然从工作多年的信用社辞职,加入筹建中的杭州银行桐乡支行。对他来说,这绝非一时冲动,而是为了更好地挑战自己。从一名普通的客户经理,到兼任小企业部经理。他与小微企业也因此结下了不解之缘。

从最初的3人团队,发展到现在的12人团队。伴随人员规模扩大的是,支行的小微业务也在高歌猛进。截至8月27日,支行小微贷款余额11.8亿元,占总贷款的30%,小微风险贷款率1%。

桐乡当地的小微企业市场容量很大,业务竞争也是异常激烈。“多跑,多交流,多交朋友。”谈起营销展业的“秘诀”,陆建方这样总结。“一个客户背后平均有250个潜在客户,不可估量。走访一定要讲效率。例如用几天时间,从早晨出发一直到晚上一口气走访多家,形成在一个小区域内的集群和规模效应,尽快和所有小微企业主熟悉起来,并且成为朋友,这是提高产能所必备的基本功。”

跑得勤快远远不够,还要有技巧的沟通。多年的展业经历,陆建方颇有经验,“走访小微企业之前,要先去了解这家企业是什么样的,找一些可以引起共鸣的话题。”

### 风险管控

#### “三查”制度有妙用

众所周知,小微业务由于保证不足、抗变能力薄弱,风险也更大。服务小微企业,风险管控是重中之重。陆建方认为,“风险控制表面上看是干巴巴的理论,内在其实是一门足智多谋的艺术。”他独具匠心,将“三查”制度演绎成了支行风险控制的“孙子兵法”,



为小微业务保驾护航。

何谓“三查”制度:一抓贷前调查,进行风控前移,把处理风险贷款的精力放到贷前调查上去,严把贷款准入关;二抓贷时审查,制订实行“小企业贷审会制度”,让每一笔贷款都由集体讨论来决定;三抓贷后检查,每月召开资产质量分析会,对于分管客户经理认为有风险的、未在结息时点付息的、查档发现有查封及负面消息的三类客户,逐户走访,防患于未然。

“大部分精力都要放在风险控制方面,‘三查’制度是一个总的风控措施,但在实际操作中,其实还有很多具体的风控手段和方法。”陆建方表示。

### 风险化解

#### 从“心”出发

有一家小微科创型企业,在经营初期向支行借贷70万元,后因经营不善,最终停产。该小微企业共有3位股东,因为企业停产,濒临破产,还款意愿淡薄。对此,陆建方前后花了一个月时间,多次去做每一位股东的思想工作,最终成功全额清收。

“我们详细分析了这3位股东的情况。其中1人,我们是做通了他父亲的工作,通过他父亲,做通了他的工作。”陆建方说,“风险化解对银行和小微企业来说是双赢。要讲技巧,但最主要的还是要触动客户的心,动之以情,晓之以理。”

对于风险化解,陆建方有着自己的看法,“不忘初心,始终秉承以服务小微企业为宗旨,只有帮助小微企业摆脱经营困境,才能从根本上确保银行的信贷资金安全。”在他的努力下,支行的信贷风险化解基本平稳,对优化县域信用环境建设也起到了积极作用。



### 建行“安居驿站” 进军杭城租房、存房业务

8月28日,建设银行杭州分行推出全省同业首家一站式综合化住房金融服务中心——“安居驿站”,开启了“要租房,到建行”和“要存房,到建行”的新时代。

“只要在杭州有‘住’的需求,无论是传统的个人按揭贷款业务,还是要找房子、租房子,甚至是有多余的房要出租,只要带上相关的证件材料,都可以在我们中心一站式办理。”据介绍,建设银行“安居驿站”根据客户需求分类设置了三大服务区域,为市民提供12项“安居”服务。与传统营业网点不同的是,该中心不仅设立了金融服务区域,还单独设置了财富管理区域和安居服务区域。市民可前往不同的功能区域,办理租赁、买卖、存房、财富管理、以房养老、公积金、租赁金融和购房金融等一站式安居服务。

此次,建设银行还创新推出了全省同业首创的不动产财富管理业务——“存房”,“就是把房子像存钱一样存在建行”。与传统市面上的房屋委托模式不同的是,“存房”业务依托建设银行住房金融传统优势,融合个人不动产财富管理的服务理念,通过对房产未来3年-10年的租金收益权进行评估,客户最多可提前一次性拿到3年收益。同时,房东还可以享受到专属家庭财富管理,实现财富保值增值,省心又省力。租客可以通过“CCB建融公寓”“CCB建融家园”找到真实可靠的房源,安心又安全。

开业初期,“存房”业务将首先在建行杭州城区12家一级支行的本级营业网点推出。下阶段,将逐步增加网点覆盖全杭。目前,该行在试行阶段已累计受理了380笔“存房”业务申请,累计储备房源已有300余套,已成功签约10笔。

赵军刚

### 民生银行杭州分行 财富俱乐部成立

近日,中国民生银行在杭州举办了“2018年企业财富论坛”,论坛邀请了多位财富管理专家,聚焦现行形势下的财富管理现状与发展趋势,以社会热点问题为切入点,通过专业的财富知识、前沿的市场洞察和独特的资讯视角,为60家与会企业财富客户奉上了一场财富管理的饕餮盛宴。

论坛嘉宾云集,思维碰撞,共识汇聚,赢得了财富客户的热烈反响。著名经济学家贾康就国际热议的中美贸易战问题,发表了精彩独到的主题演讲。

财富论坛后,6位民生财富客户代表与民生银行共同启动了象征财富汇集的水晶球,标志着“杭州分行财富俱乐部”正式启航。同时,46位客户代表欣然受邀成为俱乐部的首批成员。

据了解,财富俱乐部将定期举办各类主题论坛、专题讲座、沙龙活动,为财富客户提供全方位、综合性的保值增值财富管理服务。同时,引进证券、信托、税务等专业机构,打造财富客户生态圈,实现生态圈内良性循环、共生共赢。

陈燕

### 处于下降通道,货基收益率持续走低

## 告别“躺着”赚钱 余额宝收益率破3%

“今天我打开余额宝看到七日年化又低了,这余额宝真是没什么吸引力了。”一位小白投资者唉声叹气地表示。据悉,他购买的是博时现金收益货币A,目前的七日年化收益为3.009%。

“放在余额宝里,就是图个安全和存取方便,但现在收益这么低,就存得不甘心了。”有这种“不甘心”的当然不止这位投资者,大家都盼着能重回“躺着”赚钱时代。

据了解,目前余额宝共有天宏余额宝基金、博时现金收益货币A、诺安天天宝A等在内的9只货币基金,其中七日年化最低的是银华货币基金A,已经跌破3%,收益为2.893%,收益最高的中欧滚钱宝货币A也只有3.389%,其余的几只也都面临着破“3”趋势。

除了余额宝,腾讯理财通目前也共有9只货基在售,其收益表现好于余额宝。理财通收益最高的鹏华增值宝七日年化达4.015%,最低的华夏财富宝也有3.215%。事实上,除了最低的华夏财富宝,其余8只基金七日年化都在3.5%以上。不过,随机打开一只理财

通南方现金通E,从其近三月年化来看,收益也处于下降通道中。

据悉,货基收益率正处于下滑通道中,机构投资者持有货基的比例出现明显下滑,但个人投资者却出现了明显上升的趋势。据财汇大数据显示,截至目前,已统计的7.11万亿货基中,机构投资者持有份额为2.26万亿份,持有比例为31.8%,个人投资者持有份额为4.85万亿份,占比为68.22%。而在2017年年底时,该数据分别是42.64%和57.38%。

回顾货基的历史,从升破4到跌破2都是正常现象,而今,货基已连续下跌数月,何时才能迎来转机?新湖财富投资管理有限公司助理总裁郭剑表示,市场融资利率开始慢慢抬高,货基利率还需观察,“再等一个月看看,能否突破4%暂时还不好说,需要看后续博弈”。同时,对于广大投资者所关心的银行理财产品收益率是否会跟着回升问题,郭剑则表示不乐观,“这个可能性比较小,银行体系资金充沛”。

本报记者 梅丹