

近年来,越来越多的商业银行感受到了小微企业的“烦恼”,于是商业银行不断调整自身的业务结构,用专业化的服务加大对小微企业的信贷支持力度。

如何为小微企业量身定制金融解决方案?怎样解决中小企业融资难?作为一家专业化的银行,光大银行在为小微企业提供专业服务的同时,还针对小微企业差异化的经营特征和“短、频、急”的融资需求,大胆创新,提供涵盖结算、融资、理财等业务的综合性金融服务平台,实现产品、流程标准化,风险控制集中化管理,通过几年的积极探索完成了其小微金融领域的华丽转身。

记者 倪子 通讯员 闫郑虹/文
记者 马健/图



用专业化的服务加大对小微企业的信贷支持力度(资料图片)

A 高度推进小微金融

怎样才能更好地为小微企业客户服务,是光大银行不断探讨的课题。自2002年起,光大银行积极投放个人贷款业务,支持小微企业主、个体工商户,服务实体经济。例如在工程机械行业,截至目前,整个行业有60%的按揭量都来自光大银行,通过小微设备贷,帮助几十万家小微客户发展起来,为国家工程机械行业发展提供有力支撑,将中央关于金融业全力支持小微企业发展的要求落到实处。

经历了最初的探索和尝试后,光大银行自2010年起开始倾力打造“阳光助业”品牌,其“个人助业贷款”和“经营物业贷款业务”开始向“模式化”的经营思路转型。全面介入小微企业的融资贷款、资金结算、小微企业主个人金融服务等各个方面。2012年年初,光大银行再次起跑,对以“阳光助业”品牌为核心的小微金融业务实施战略升级,确立了“为客户搭建综合金融服务平台”的目标,组建了包括小微金融产品、小微金融营销、风险管理、客户服务在内的专业化团队,以期为广大中小微企业提供全面专业的小微金融服务。

光大银行把小微企业放到了相当重要的战略位置,光大银行相关负责人表示,要继续加快发展中小微金融服务,进一步完善组织架构,适度调整中小微企业业务的风险容忍度,同时强化风险意识,增强风险防控能力。作为一家中型银行,光大银行管理规范,内部公司治理机构清晰的特点,让光大银行在小微金融风险管控上更具优势。



把小微企业主当做“中高端客户” 提供全面便捷的综合金融服务平台 光大银行 用专业的服务助力小微企业

B 小微客户中高端化

一直以来,小微企业客户的定义都是比较模糊的概念,各家银行对小微企业的界定各有差异。以“客户至上、积极响应,确保提供最佳产品和服务”为己任的光大银行,多年来,在小微企业融资贷款业务领域深耕细作,早已明确要以非“草根”的眼光看客户。将小微客户定义为“中高端客户”,是光大银行小微金融业务区别于同业的最大差异。

“我们行内已经统一思想,不再用以往放贷时的老眼光看待小商户业主,觉得他们是‘小客户’或‘草根客户’;相反,

把小微企业主当做‘中高端客户’乃至‘私人银行客户’来看待。解决了认识问题,我们这些一线人员在为客户提供服务时的许多东西就都不一样了。”光大银行小微金融客户经理说道。

通过使小微企业享受“草根”转变为中高端客户的待遇级别,光大银行将原有“阳光助业贷”这单一服务全面升级为可为小微企业群提供融资、结算、理财三大类别的综合金融服务平台,使小微企业群真正享受到更全面便捷的金融服务。

不仅如此,光大银行还专门成立“金

阳光俱乐部”,将现有结算、个贷、金融理财等产品与客户切身需要相结合,为广大小微客户提供专属的产品及增值服务,充分体现了光大银行贴心、务实、高端的特色服务,也更好地诠释了光大银行将小微客户视为“高端客户”的服务宗旨。

在满足融资需求的基础之上,光大银行还针对中小微客户日益增长的保值增值、现金管理、子女教育等财富管理需求,适时提供了涵盖出国金融、高端理财、私人银行等优质全面的财富管理,全面提升中小微客户的财富及生活品质。

C 打造专业产品和服务

在进行了客户的精准定位后,把握客户需求在“小微企业”这个市场内格外重要。小微企业大多分布在各种专业市场,如服装市场、建材市场、家居市场、钢材市场等,或者某一产业、产品的上下游。

所以,光大银行针对小微企业各行业在地域分布上呈现聚集性这一特征,总结了各分行“阳光助业”业务的模式化项目,提出了覆盖农副产品、食品、家装建材、服装鞋帽、日用品、电子产品、餐饮服务、超市供应品等8个行业在内的重点关注对象,并在遍及全国的重点地域分批次开展新

的小微金融服务。

同时,阳光助业贷提供三类贷款方式和流程更为简便的快贷产品供所需企业选择,分别为:针对核心企业上下游客户的链式快贷,针对以房抵押客户的房抵快贷,以及针对安装支付易客户的POS快贷。光大银行相关负责人指出,对小微企业的服务,不仅是对单一商户的融资支持,更是对整个专业市场的综合性服务。光大小微金融的目标,是贯通产业链的上下游,为一个个专业市场注入新的活力。

此外,光大银行最新推出了阳光“V”

管家(易管家)。阳光“V”管家是光大银行专门为小微客户设计的综合服务管理平台,通过数据的导入与归类分析,最终实现对客户及银行的双向服务。光大银行电子化结算方案,就像为小微企业铺设了高速公路,有利于小微企业加速“行驶”,在竞争中脱颖而出;同时也有利于光大银行自身领航同业,实现“与小微企业共同成长”的共赢目标。

“见微”方“知助”,正是光大银行小微金融服务产品的不断演变创新,才呈现给了小微企业客户饕餮盛宴。

D 阳光助业初战告捷

光大银行在小微企业金融产品与服务方面全面升级,并在战略支持上进行资源倾斜。一些创新的小微金融产品从光大银行诞生,走进小微客户,帮助他们解决实际难题。

众所周知,很多小微企业之所以难以获得贷款,主要是抵押物不足、信用状况较弱等问题。光大银行小微金融在服务过程中,主要把握了“一比两重”。“一比”是始终动态跟踪市场,保持同业可比。“两重”是设计的方案要“重在流程完整”和“重在可操作性”。例如光大银行小微金

融与四川白酒企业合作,正是在这种原则的指导下,根据企业特点量身定做,提出了“抵押+信用”的担保方式。通过“经销商的年终销售返点奖励金额”,不仅扶持了四川当地的白酒企业,也为光大银行自身赢得了重要的白酒产销两端客户的信赖与支持。这种创新的模式在光大银行行内不胜枚举。除了产品设计方面的创新外,针对不同类别客户进行的产品创新层出不穷。

光大银行在半年报中提出,2012年是小微金融业务全面启动和发展的关键一

年,研究制定了小微金融业务整体发展规划,明确业务经营目标并确定模式化发展方案,推行小微金融专业支行,加强客户交叉销售,小微金融业务获得了快速发展。

发力小微金融也让光大银行收获颇丰。截至目前,在2012年新增贷款量仅次于国有四大行及招商银行,同时整个小微金融的规模突破1000亿元。未来,光大银行将继续全面推动小微金融业务发展,不断提高小微金融业务的市场份额和综合贡献度。