

集中资金多措并举支持中小

章丘工行金融服务能力不断提高，为中小企业发展护航

截至2013年6月末，工商银行章丘支行(以下简称“章丘工行”)中小企业贷款户数达到40余户，贷款金额突破4个亿，今年上半年贷款累计发放达到2.5亿元，贷款方式包括抵押、质押、保证、信用等，品种包括流动资金、保理、商品融资、卖方融资、网贷通等，不良贷款率为零，保持了小企业信贷的快速健康成长，有力“贷”动了当地中小企业发展。

财金记者 薛志涛

支持中小企业 寻找发展“蓝海”>>

近年来，面对严峻复杂的经济金融形势，章丘工行坚持把支持中小企业作为积极履行社会责任、加快发展转型的重要抓手。为此，章丘工行通过转变经营模式和发展方式，努力提升服务实体经济的质量和水平，促进银行业与当地实体经济和谐发展，主要围绕章丘市“122”工程，集中资金支持中小企业升级改造、做大做强，重点对交通装备、机械制造、精细化工和食品饮料等当地四大主导产业进行贷款支持，开拓出一片信贷支持中小企业发展的“蓝海”。截至2013年6月末，章丘工行中小企业贷款户数达到40余户，贷款金额突破4个亿，今年上半年贷款累放额达到2.5亿元，有力“贷”动了当地中小企业发展。

章丘工行副行长韩晓范介绍，为了大力支持当地中小企业发展，该行采取了许多措施。一是充分利用中长期项目融资手段，支持骨干企业技术改造。对圣泉集团20万吨酚醛树脂、10万吨秸秆生物化工、新材料一体化等7个技改项目发放项目融资12.5亿元。二是多渠道满足企业流动资金需求。针对企业生产经营资金需求特点发放企业营运资金、周转限额、贸易融资等流动资金贷款，满足企业经营需求。三是大力发展票据业务和表外业务，为企业融资提供多种有效选择。充分利用票据直贴分中

心的优势，灵活定价让利企业，2012年章丘工行全年累计办理银行承兑汇票贴现7.66亿元，占济南市工行系统的70%。2013年上半年签发银行承兑汇票1900万元，办理贴现业务16000万元，有力地解决了中小企业短期融资需求。

山东汇友核桃食品有限责任公司是当地一家农产品深加工企业，2010年转产核桃产业，公司引进了先进的核桃产品深加工生产线，同时打造了自己的万亩核桃种植基地，和许多企业一样，该公司也遇到了资金缺少的难题，该公司副总经理韩纪彬对记者说：“为了搞到资金，公司主要领导想尽了一切办法，最后还是章丘工行为我们解决了难题，今年年初，章丘工行又为公司贷款400万元，4月份增加贷款600万元，支持我们扩大生产规模，我们公司有信心把核桃品种优化和种植——核桃乳生产的产业链做强，没有工行的资金支持，我们不可能走到今天。”

金融创新

为中小企业护航 >>

章丘是远近闻名的铁匠之乡，中小企业众多，如何在浩瀚的企业信息中寻找真正有贷款需求的企业？这一度是摆在章丘工行面前的一道难题。面对困难，该行没有退缩，在服务手段和营销策略上进行了大胆创新。

章丘工行公司业务部经理庞荣对记者说，面对海量的企业信息，他们突破了零星、偶然获取信息的方式，制定了“地毯”式的信息搜集方式，首先对全市范

围内的中小企业发展规划及发展重点以及战略布局进行全面了解。其次对各工业园区、经济开发区、各乡镇街道的小企业集群发展情况，促进小企业发展的政策规定、小企业的行业布局进行了调查。先后走访了明水经济技术开发区、城东工业园、褚山工业园及部分工业强镇。通过当地税务局、工商局、经贸委、土管局等部门对各企业的纳税、注册资本、销售、出让土地等信息了如指掌。通过与政府部门和企业的对接沟通，做到有需求就挖掘，有政策就利用，有产品就寻找切入点，加快贷款审批和投放。特别是针对部分中小企业经营状况下滑、资金链紧张的实际情况，并未简单地采取保本保息贷款策略，而是认真地分析企业情况，逐户帮助企业分析问题原因，对信用记录好、发展前景好的企业果断追加授信，先后对济南昊月吸水材料有限公司、章丘华民钢球股份有限公司、章丘市龙腾水泥机械制造有限公司、济南市东方石化管件厂等企业进行资金支持，使银行、企业、当地政府都从中受益。

韩晓范说：“通过金融服务创新，章丘工行从‘卖方’主动转变为‘买方’，虽然银行的工作量增加数倍，我们曾经办理过的最小一笔信贷业务仅为75万元，最大的一笔中小企业贷款业务也不过5000万元，但是众多中小企业却找到了合理的融资渠道。”对此，山东圣鼎园防护设备有限公司董事长薛延水也深有感触，他对记者说：“章丘工行是第一家进入我的企业的银行，因为服务非常周到，虽然其后也

有很多银行想为我贷款，但相比之下，工行业务全、增值服务、日常服务比其他银行做的都好，所以我就认准了章丘工行。而工行对我的企业的信贷支持力度也逐渐增加，从300万元开始逐渐增长至500万元、800万元……”采访最后薛延水感叹道：“大行自有大行的风范。”

据统计，工商银行章丘支行2012年共支持65户中小企业信贷资金7.7亿元，同比多增近1亿元，列济南市工行系统第一位。2013年上半年，又对章丘市的制药、印务行业的20多家中小企业发放贷款2.6亿元，同时，对中小企业在营业部系统首次办理了买断型国内双保理、应收账款池、产业集群账户联保贷款等创新业务，对缓解章丘市中小企业经营性资金紧张起到了积极的作用。

风控得力

零不良贷款创奇迹 >>

在采访中韩晓范不无自豪地告诉记者，尽管章丘工行中小企业信贷业务量大，涉及到的企业数量多，但是中小企业的不良贷款率多年来一直为零，堪称奇迹。韩晓范说，取得这一成绩得益于该行在大力发展中企业信贷的同时，坚持质量效益两手抓，严格加强质量管理，严防贷款风险。以“精细化管理”为手段，坚持稳步发展、深度发展小企业信贷工作，落户到人、责任到人，确保小企业信贷业务平稳快速发展。

一方面该行要求客户经理在贷后通过多种方式、多个层面来了解企业的经营、管理情况，及时了解企业的资金周转及流向是否正常、是否存在不利于贷款安全的影响因素，提前做好风险预警，确保信贷资金安全归还。

另一方面充分利用内部系统资源，做好小企业间隔期检查、客户资金监测分析、客户财务状况

况分析、小企业税费上缴及货款回笼监测、抵质押能力检查、保证能力检查等工作，及时进行业务处理，杜绝超时业务发生，提升贷后管理水平。同时，狠抓问题的整改落实，对检查出的问题，事事有回应，件件有着落。

为了更好地保证银行资金安全，章丘工行对同行业或者同一产业链上的中小企业群保持一定的“换手率”，每年都会根据企业的实际经营情况，淘汰部分经营不良的企业，增加经营情况良好的企业。韩晓范说，这种做法充分考虑了当地的中小企业发展现状，因为章丘的中小企业大多都是围绕某一个行业，在一条产业链上下集中发展，章丘工行的这一做法不但保证了银行资金的安全，也有效地促进了企业之间的竞争，从数年来的业务数据能够看出，效果非常不错。

在加强线下信贷风控力度的同时，章丘工行还大力推广适合中小企业的线上金融业务，如该行凭借网络优势和风控技术推出的面向中小企业客户的“网贷通”业务，该产品针对中小企业资金周转的短、快、频等特点而设计，切实帮助中小企业解决资金周转问题。由于该业务可随借随还，自助自动，不但充分切合了中小企业的融资需求，而且保证了银行的资金安全。同时，贷款通过网上银行操作，不受营业时间限制，不需要每次贷款都前往银行网点办理手续，免去往来银行奔波之苦，减少了企业的人力成本，此外，未使用贷款额度不计息，也大为降低了企业的财务成本。在企业有闲暇资金时，还可以投资于工商银行的理财产品，使资金得到充分利用，提高综合收益，为企业做大做强增添了动力，受到了小企业的广泛欢迎。自该项业务推出以来，该行网贷通业务累放额已达16亿元，为广大中小企业提供了及时便捷的贷款支持。

财金快讯

首家期货公司 获准基金代销

继投资咨询、资产管理等创新业务逐步常态化后，期货业创新再添新招。近日，中信建投期货有限公司获得监管部门批准，成为国内首家获得基金代销资格的期货公司。这标志着自6月1日新的《证券投资基金销售管理办法》实施以来，期货公司正式进入了基金代销市场。

中信建投期货总经理邵剑秋表示，开展基金代销业务不仅增加了公司的业务收入来源，更主要的是可以推动期货公司由单一的经纪业务通道向综合金融服务平台转型。今后期货公司不仅能为客户提供期货投资通道，还可以提供基金产品、资管产品乃至今后更多类型的理财产品，形成期货公司独特的产业链。

(新华社)

中国人寿95519呼叫中心获殊荣

连续十年荣获“中国最佳呼叫中心”称号

日前，由中国信息化推进联盟客户关系管理专业委员会主办、CCCS客户联络中心标准委员会及ICMI国际客户管理学院共同协办的“2012-2013年中国最佳呼叫中心”系列评选揭晓，中国人寿95519呼叫中心荣获“2012-2013年度中国最佳呼叫中心”奖。至此，中国人寿95519呼叫中心已经连续十年获

从自贸区概念 看四季度主题投资方向

万家基金微专栏

“股票理财”篇⑩

近两周上海自贸区乃至全国各地区的自贸区概念股炒作成为了A股市场的焦点，投资者有必要对后续各主题投资轮廓的方向与节奏有所准备。今年上半年市场热炒了转型，抬升了新兴行业的估值。从8月中下旬开始，市场开始炒改革，改革行情提振了投资者对传统行业的热情。8月中下旬以来，上海自贸区行情启动，激活了投资者对改革的信心和乐观情绪，甚至出现了类似2009-2010年炒作主题功能区的

“炒地图”激情。在改革的名义下，行情热点从新兴产业向自贸区、土地流转等主题投资扩散，并有向传统蓝筹股扩散的迹象。

上海自贸区主题投资给了我们一个启示，即未来一段时间宏观经济企稳，尽管难有较大幅度的普涨趋势性行情，但基本面、资金面叠加了11月三中全会召开的预期，为各种主题投资轮番演绎提供了较好的环境。需要密切关注与三中全会改革议题相关的主题，包括城镇化(土地改革、户籍制度改革)、资源价格改革、金融改革(优先股和允许民资开办银行)、二胎政策、健康产业和国

企治理改革等，另外，像国防军工(资产注入、叙利亚局势)等板块也值得跟踪。但同时场内存量资金博弈非常明显，活跃资金赚一把就跑的心态比较普遍，不宜盲目跟风，主题投资最需要控制仓位。

万家精选股票型基金经理 吴印

下一期：固定收益类基金
产品的三大本质



等业务组织架构，实时监控并指导分公司呼叫中心的日常运营工作。

中心始终秉持“专业、真诚、感动、超越”的服务理念，历经十二年的创新和发展，凭借行业领先的服务品质、运营管理、流程体系、客户满意度和社会口碑，连续十年荣获“中国最佳呼叫中心”称号，两次获得

“全球最佳呼叫中心”殊荣，已经成为中国人寿重要的服务窗口之一。中国人寿表示，95519呼叫中心将继续在集约化运营模式、拓展服务项目、建设内部标准化、提高客户满意度等方面不断探索，优化服务资源，加强队伍建设，激发服务创新，提升服务质量，为打造国际一流呼叫中心而努力。

银行再度开打揽储战：

理财收益率破5

9月是今年第三季度的最后一个，而9月末是银行存款季度考核时点。为此，近期国内多家银行纷纷使出浑身解数揽储，不仅推出了高收益的理财产品，还集体将定存利率上调，最高上浮10%。业内人士认为，目前的高收益理财产品收益率大多在5%-5.8%，虽然与6月“银行钱荒”时动辄7%的超高收益率无法相提并论，但是投资者不妨可以将闲置资金进行短期的购入，以获得较高收益。

监测数据显示，9月份第一周全国77家银行发行的高收益产品数量增至191款，环比再增30款，理财产品一周平均收益率创自7月中旬以来的新高，多款产品步入5字头。

一些银行还对不同渠道销售的理财产品实行不同的收益率。如广发的行庆版“薪满益足”在9月9日发行，184天5万起点，网银版收益率5.8%，柜台版收益率5.7%。365天10万起点，夜市版收益率5.85%，柜台版收益率5.75%。对于9月银行理财产品收益走高的现象，业内人士指出，由于9月份中秋节之后又迎国庆节，再加上月末、季末因素，银行资金面紧张的格局难改，银行靠发行理财产品揽储的冲动难以避免，因此，预计银行理财产品收益率会延续上涨，5%收益率有望成为常态。

这次揽储大战不仅体现在高收益产品上，更体现在定期利率的直接“肉搏”上，部分银行根据自身的战略目标考量，优化了各项存款利率，特别是季末、月末大考，更是火药味十足，银行借此吸引更多的存量资金。

(袁峰)