

# 春节基层金融服务亮点频现

一线传真

## 中国银行北京分行全面“触网”

**本报讯** 记者刘溟报道：来自中国银行北京分行的统计显示，2013年该行线上银行卡收单交易量接近2000亿元，占全国互联网购物市场交易规模的近十分之一。另外，该行还与国航、海航、小米科技、美团网、中酒网、JJ斗地主、沱沱公社等超过50家的电商企业达成了合作意向。

同时，与北京分行展开全面合作的第三方支付机构已达41家，其中包括互联网支付领域排名前八且业务量占98.1%的支付公司。2013年，分行与第三方支付机构的总体交易量超过1700亿元。

据记者了解，自电子商务企业和第三方支付机构出现，中国银行北京市分行就与其在网上支付领域展开了合作，包括基于网银平台的网上支付、快捷支付和网上外卡业务等。

随着金融网络化和网络金融化的发展，客户对网上银行、手机银行等线上办理金融业务的需求增强。为此，中国银行北京市分行大力建设网上银行、手机银行、微信银行等电子渠道新型平台，增强自助设备服务效率，拓展物理网点服务功能，构建多维立体的客户服务体系，提升客户体验。

2013年以来，该行企业网银新增行内人民币汇划业务7×24处理、外币快捷结汇等惠民新功能；自助设备新增个人业务智能预填单、联嘉云购物、ATM汇款以及BST自助终端结售汇、医院挂号、购物等功能。

面对庞大的手机用户群体，北京分行将手机应用与金融产品融合，打造快捷安全的应用体验。在手机支付方面，先后与中国电信北京分公司合作推出长城天翼手机支付卡，与中国移动、中国电信等通信运营商合作实现了NFC-SIM手机支付。目前，北京地区的移动营业厅均可办理中国银行NFC-SIM手机支付卡，客户无需更换手机号，只需通过NFC手机专用客户端即可直接向SIM卡空中下载中国银行电子钱包，使用该钱包在屈臣氏等多家商户非接POS机上挥卡便可畅享简单、快捷的近场支付体验。此外，NFC-SIM卡还具有公交一卡通功能，省去了出门必须携带钱包、公交卡的烦恼，真正实现手机一卡通。

在跨境支付方面，北京分行正与第三方支付公司财付通合作研发海淘虚拟卡。客户足不出户即可在线申请该卡，并完成海淘体验。该业务将大幅缩短办卡和购汇还款时间，满足客户新、奇、快的支付需求。

资讯工坊

## 建行湖南分行个人贷款增长迅速

**本报讯** 记者崔文苑近日从建设银行获悉：2013年，建行湖南省分行个人类贷款新增183亿元，贷款余额达到792亿元，年增速27.5%，超过了对公类贷款的增速，标志着该行综合金融服务实力得到更大的提升。

建行湖南省分行发挥大银行优势，加大对实体经济和中小企业支持力度。2013年，1000多家企业入驻该行“善融商务”电子商务平台，日平均交易额达220多万元；个人类贷款更是一枝独秀，个人住房贷款、信用卡分期业务等产品和业务为客户创造了广泛的金融需求。

## 农发行海南分行53亿元助农增收

**本报讯** 记者姚进报道：2013年，农发行海南省分行大力支持海南绿色崛起和海洋强省发展战略实施。全年累放各类涉农贷款53亿元，同比多投放5亿元。

据了解，2013年农发行海南省分行不断强化政策性银行职能，全力支持企业做大粮食产业化经营规模，夯实农业农村基础设施建设，提升农业生产能力。近期，该行16亿元涉农贷款项目已获得审批通过，将持续投放支持项目实施。

## 交行河南分行打造便民电子支付

**本报讯** 记者钱箐报道：从固定电话费、水电暖气费等缴费项目到公务员考试、医师资格考试等考试项目，近年来，交行河南省分行将便民、利民作为业务创新的出发点，打造出极具便民特色的电子支付业务——“便民通”。

据悉，交行河南省分行探索电子支付业务发展与河南线上支付环境的契合点，将河南省各类公共缴费类客户作为重点发展对象进行拓展，找准重点集中营销交行B2C电子支付业务。统计显示，河南省卫生厅通过交行B2C业务实现网上报名12万人次，河南省招办通过交行B2C业务实现网上报名14万人次。

## 浙江金华中小银行重心下沉

**本报讯** 记者赵晶、通讯员张涛、王翌羽报道：浙江金华银监局引导辖内中小银行下沉重心，在基层设立专营支行和自助设备，扩大金融服务覆盖面，提供基础性、普惠性和专业性的金融服务。

截至2013年末，新设小微企业专营支行14家，占全部新设机构总数的70%，其中93%设在县城、乡镇及以下。新设自助设备72台，有效缓解金融服务“最后一公里”问题。

本版编辑 孟飞

电子邮箱 jrbjr@126.com

### 亮点四：安全服务有保障

为更好地开展春节期间的金融服务，承德银监分局与当地公安局组成飞行队，重点对偏远网点进行飞行检查，确保了金融消费者生命财产安全。山西富源县联社大河信用社联系当地公安部门，及时找回客户遗忘在ATM机上的银行卡，并将被他人取走的资金成功找回。内蒙古兴安银监分局联合公安机关开展辖区253家机构安全风险“拉网式”排查。上海浦发银行信用卡中心成功应对了春节期间突发的停电事件，确保20秒人工热线接听率达到95.13%，较去年同期增长了11个百分点，并实现零投诉目标。

(秦 倪)

特别繁忙的网点还安排了厅堂值班人员，有效缓解了消费者的金融需求。

### 亮点三：返乡体验更暖心

据了解，为方便返乡农民工通过网银体验机、电话银行、掌上银行购买返乡火车票，农行内蒙古二连浩特分行在全辖网点搭建了Wi-Fi环境，并安排专人现场为客户排忧解难。桂林银行还在节前新设火车票自助售票终端，24小时办理火车票取售业务。山东临邑中银富登村镇银行在本县汽车站为外出务工人员提供免费“爱心直达车”返乡。此外，山西运城农村信用社在该市火车站、汽车站免费接送外出务工人员3217人次返乡，并开展金融政策、知识宣传。

### 亮点二：网点服务“不打烊”

为满足春节期间较大的金融需求，多地银行业金融机构开展延时服务。如广州茂名农联社1月27日起至春节开办夜市银行业务，延时服务至晚上8时；湖南永州银行业设立简易金融便民服务网点33个，在11个县区的各个乡镇机构开设了“春节特别服务专柜”；宁波银行开展以“新春网点不打烊、阳光服务细入微”为主题的特色活动，初一至初三有49%的网点正常营业，初四至初七有97%的网点正常营业，共计对外受理客户6万余人，对于

### 亮点一：新钞、残币兑换快

春节期间，河北省辖内银行业金融机构共为464.66万人次兑换新钞173.86亿元；安徽银行业累计调拨30675万元新钞，全部投放市场；云南凤庆联社城区网点共办理柜面业务64226笔，ATM机业务18104笔，共支付或兑换新钞380.7万元。值得关注的是，山西洪洞联社在春节前夕，专门安排两辆流动服务车携新钞赴偏远村镇，为当地老百姓兑换新钞。张家

## 1月新增人民币贷款1.32万亿元，达到近4年来新高，同比增长14.3%

# 信贷增速快了还是慢了

本报记者 张 忱

### 热点聚焦

1月份的贷款数据符合市场关于开年贷款大增的预期。中国人民银行2月15日公布的数据显示，1月人民币贷款增加1.32万亿元，再度达到万亿以上规模；从增速看，同比增长14.3%，比2013年末高0.2个百分点。而在去年4季度货币政策执行报告中，央行认为2013年全年“信贷投放总量仍处于较高水平”。由此可见，1月份的贷款规模并不小。

有观点认为，影响经济需求的关键因素之一就是信贷规模。信贷数据体现的投放增速是否合适，信贷投放能否满足实体经济发展需求，是一个值得探讨的问题。

### 影响信贷的长短期因素

短期看，投放增速的调整与银行信贷额度管理有关。1月新增人民币贷款1.32万亿元，不仅创出近4年来最高水平，也明显高于去年12月的4825亿元。银河证券银行业研究员李凯认为，去年4季度，不少银行的信贷额度都比较紧张，影响了信贷增速。受限于额度，银行当时将很大的精力放在了储备项目方面，以便在开年之后集中投放。

由于各行今年年初信贷计划较为充裕，且第一季度多投有利于提高商业利润，银行1月信贷投放力度较强。在日前举行的2014年货币信贷工作会议上，央行曾表示，1月份以来，在银行体系流动性供应较为充裕和商业银行追求“早投放、早收益”等影响下，贷款增长较快。

长期看，衡量信贷增速是否合适，不仅要看总需求，结构调整也是一个关键因素。中央财经大学中国银行业研究中心主任郭田勇表示，去年4季度信贷增速的放缓与经济转型和结构调整有关。目前我国经济处于转型期，固定资产投资、房地产投资的增速太快，占比太大，本身就是结构不合理的表现。

稳健的信贷投放有利于经济结构调

整、降杠杆和管理通胀预期。2013年前5个月，国内信贷投放增长偏快，经过货币政策微调，这种势头得到控制。央行《报告》指出，2013年稳健的货币政策取得了较好效果，货币金融环境的基本稳定促进了经济平稳可持续发展，使得下半年以后一度趋于上行的通胀形势初步稳定下来，也对抑制全社会债务和杠杆水平的过快上升发挥了积极作用。



### 关键是去产能降杠杆

专家认为，目前的信贷增速足以支持实体经济的发展。李凯表示，现在的信贷投放量是足够的。我们的信贷规模本身就比较大，关键是要盘活存量，特别是要限制产能过剩行业的信贷增速。随着过剩产能慢慢淘汰，这些产业中的存量贷款就能逐步重新释放出来，但这需

要一个过程，不可能一蹴而就。

盘活存量、用好增量才能达到调结构降杠杆的效果。郭田勇认为，信贷投放要考虑实体经济的需求，但绝对不是所有的需求都要满足。房地产行业和地方融资平台杠杆率比较高，风险较大，他们的信贷需求应当有所限制。

1月信贷投放总量较大，春节前央行使用逆回购等工具平抑利率波动，让市场对2014年信贷政策放松重新有了期待。但专家们表示，目前还不是加快信贷投放的好时机。

李凯分析，年初是信贷项目集中投放期，导致1月份信贷猛增，但如此大量的信贷投放不可持续，之后一段时间增速就会趋于平稳。全年信贷增速应该和去年差不多。瑞德证券亚洲公司首席经济学家沈建光认为，预计未来只要增长尚在目标区间，央行便不会放松货币政策，以期降低金融系统的杠杆。央行在《报告》中表示，受2013年初货币总量扩张较快的影响，2014年初M2同比增速可能出现一定回落，也暗示今年的信贷增速不会太快。

### 增速或维持14%至15%

除了降杠杆去产能，管理通胀预期也需要信贷投放保持稳定。目前国内CPI基本保持稳定，但也存在不确定因素。农产品、服务业等领域的潜在价格上涨压力依然存在，房价整体仍在上涨，特别是一线城市房地产价格涨幅较高，有可能向其他关联领域传导，增大成本压力。随着全球经济逐步复苏，主要经济体PPI变化也会对国内物价产生影响。

交行金融研究中心认为，预计2014年全年信贷投放速度将较2013年进一步放缓，新增贷款9.8万亿元至10万亿元，对应余额年同比增长13.6%至13.9%，而信贷配置将更加着眼于支持经济转型、产业升级和提高效率。郭田勇表示，2014年，保持合理的信贷供给是很重要的，也是很难的。如果放得太松，将进一步催生房地产泡沫，积累更多过剩产能；但控制得太紧，经济增长会有失速的危险。从目前的情况看，郭田勇认为，人民币贷款增速保持在14%至15%之间比较合理。

# 警惕不良贷款“双升”苗头

钱箐施

中国银监会上周发布的2013年度监管统计数据显示，截至去年末，商业银行不良贷款率为1.0%，比年初上升0.05个百分点；不良贷款余额5921亿元，比年初增加993亿元。

不良贷款率和不良贷款余额之所以在去年四季度末出现“双升”，一方面反映出当前经济发展下行压力加大；另一方面则印证了在银行贷款逐步退出“两高一剩”的高耗能产业过程中，短期内将产生不良贷款的预判。

尽管监管层和业内对不良贷款可能会上升都已事先有了共识，并尽可能采取有关措施，避免系统性风险的出现。但不可否认，“双升”的担子压力已实实在在了落在了商业银行的肩膀上。

值得注意的是，不良贷款“双升”的同时，是我国商业银行净利润增速的明显回落，相比2011年的36.33%和2012年的18.96%，2013年14.48%的增速透露出商业银行盈利能力的下滑。余额宝等互联网金融产品的“风生水起”，既导致银行存款的加速流失，更增加了银行负债端成本。

不良贷款“双升”需要警惕。对于商业银行而言，面对短期内还可能继续在产能过剩行业企业中出现的不良贷款，应当做好应对不良资产上升工作，积极联系财税部门，扩大不良贷款自主核销权，及时核销不良贷款，做到账销、案存、权在。同时，探索打包转让等市场化不良资产处置手段，多渠道化解产能严重过剩行业

不良贷款，确保不积累新的风险。

此外，商业银行还应认识到，在利率市场化、金融脱媒和互联网金融快速推进的大环境下，我国银行业已进入高成本时代，新的挑战和变化要求商业银行在风险可控的前提下，加快调整经营发展战略，形成可持续盈利机制。比如，上周五银监会正式出台的《商业银行服务价格管理办法》，便是明确规范了商业银行中间业务，倒逼商业银行摆脱过去的情性和惯性，利好行业长期健康发展。

应看到，当前我国经济复苏势头逐步显现。业内专家也明确指出，相对于多数其他新兴市场，我国的经济基本面更为健康。随着我国各项改革的持续深入，商业银行不良贷款也有望缩减。

### 观察

“ 商业银行应积极联系财税部门，扩大不良贷款自主核销权。同时，探索打包转让等市场化不良资产处置手段，多渠道化解产能严重过剩行业不良贷款