走一线　看企业　主动做好自己的事

中国邮政储蓄银行：

践行国有大行担当　加速新零售转型

中国邮政储蓄银行（以下简称“邮储银行”）成立于2007年，前身是邮政储蓄，其历史可以追溯至1919年开办的邮政储金业务和专设的邮政储金局，到今年正好是100周年。同时，今年也是邮储银行纳入国有大型商业银行序列监管的第一年。

自成立以来，邮储银行积极践行“普之城乡、惠之于民”的理念，探索出了一条大型零售银行践行普惠金融的商业可持续发展之路。

作为一家资产超10万亿元、拥有近4万个网点、服务近6亿客户的银行，邮储银行在履行国有大行责任担当，践行普惠金融的同时，加速推进新零售转型，正驶入高质量发展快车道。

从1919年设立的邮政储金局，到改革开放之初“只存不贷”的储汇机构，再到今天按2018年末总资产计算位列英国《银行家》“全球银行1000强”第21位……可以说，邮政金融的诞生、变革与发展是中国金融业演变史上不容忽视的一页，新中国成立后邮政金融体制改革的历程是中国经济不断发展、银行业深化改革的一个缩影。

中国邮政储蓄银行党委书记、董事长张金良表示：“面对中国经济社会发展大有可为的战略机遇期，邮储银行将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻新发展理念，全面深化改革创新，加快推进‘特色化、综合化、轻型化、智能化、集约化’转型发展，持续提升服务实体经济质效，着力提高服务客户能力，努力建设成客户信赖、特色鲜明、稳健安全、创新驱动、价值卓越的一流大型零售商业银行，为助力经济社会发展和满足人民美好生活需要作出新的更大贡献。”

让金融服务“普之城乡、惠之于民”

“多亏了邮储银行的帮助！”宁夏回族自治区固原市原州区寨科乡蔡川村村民杨志亮说。在他家中记者看到，6间宽敞明亮的砖瓦房非常整洁，屋里基本家用电器一应俱全，标准化的牛棚里10多头牛正待出栏……处处呈现出幸福富足的生活景象。

宁夏西海固地区自然环境恶劣，曾有“苦瘠甲天下”之称。11年前，蔡川村贫困人口占比达79%，全村358户1625人连一间像样的砖瓦房都没有，整个村子不通电、不通水。“吃水没有源，走路很艰难，三年两头旱，口袋没有钱”是蔡川村的典型写照。

针对这一情况，邮储银行宁夏回族自治区分行积极推进“输血式扶贫”向“造血式扶贫”转变，以小额扶贫贷款为抓手，精准对接蔡川村特色产业，连续11年开展金融扶贫工作，打造出“金融+产业+致富带头人+贫困户”的金融扶贫“蔡川模式”。通过邮储银行提供的生产经营资金，蔡川牛羊养殖特色产业快速发展，大量贫困户实现了生产脱贫。

从2008年至今，邮储银行宁夏回族自治区分行累计在蔡川村发放贷款1.23亿元。目前，该村人均纯收入达到9160元，较2008年增长了4倍多。村里不仅通了柏油路，还实现了通水、通电、通网络；村民住上了砖瓦房，用上了手机、电视、洗衣机、电脑等现代电子产品。资料显示，蔡川村已于2016年底实现整村脱贫。

邮储银行长期扎根农村、贴近农户，重点在支农支小上下功夫，是国内最早开发纯信用、无抵押小额贷款产品的金融机构之一，也是国内小额贷款服务的主要提供者。邮储银行成立12年来累计发放小额贷款超过1.7万亿元，充分证明了大银行也能做好小额贷款、做好普惠金融服务。

党的十九大提出实施乡村振兴战略，描绘出农村发展的新蓝图。作为国有大型商业银行，邮储银行切实发挥服务“三农”“国家队”作用，把金融服务送至乡村“最后一公里”，让农业强起来、农村美起来、农民富起来。数据显示，截至2019年6月末，邮储银行金融精准扶贫贷款（含已脱贫人口贷款、带动服务贫困人口的贷款）余额739.69亿元，涉农贷款余额达1.26万亿元。

邮储银行还积极纾困民营和小微企业，助力解决企业融资难题。“小微企业是国民经济不可或缺的重要组成部分，为小微企业提供金融服务是商业银行的天职。”张金良表示，邮储银行始终坚守服务“三农”、城乡居民和中小企业的定位，不断深化小微企业服务工作，努力提高小微企业金融服务能力和水平。数据显示，截至2019年6月末，邮储银行单户授信总额1000万元及以下的普惠型小微企业贷款余额6126.36亿元，有贷款余额的户数达150.97万户。

与此同时，邮储银行还积极服务居民消费。截至2019年6月末，该行个人消费贷款余额1.84万亿元，占个人贷款余额的72.30%。

倾力支持国家战略和重大项目建设

邮储银行的经营特色可以概括为“一小一大”。“小”是服务“三农”、城乡居民和中小企业，走普惠金融发展之路；“大”则是指发挥资金优势，全力支持国家战略和重大项目建设。

“站在南沙大桥上，有种特别的自豪感。邮储银行为这个超级工程提供了资金支持，我非常幸运地见证了大桥从无到有的过程。”邮储银行广东省分行员工郑砚平说。

粤港澳大湾区是中国开放前沿和产业高地，在“一带一路”建设中具有突出的战略地位。今年4月2日，南沙大桥正式通车。这是《粤港澳大湾区发展规划纲要》公布后首个投入使用的“超级工程”，也是继港珠澳大桥之后邮储银行支持粤港澳大湾区建设的第二个“超级工程”。作为主牵头行，邮储银行广东省分行联合同业组成银团，贷款金额达21.5亿元，占银团贷款总额的25%，有效保障了大桥建设的资金需求。

同时，邮储银行广东省分行围绕助力大湾区基础设施互联互通，大力支持大湾区高速公路网、轨道交通、世界级机场群、世界级港口群、能源、水资源保障体系、新一代信息基础设施等项目。截至2019年6月末，该行已为48个大湾区基础设施互联互通项目提供贷款支持，贷款余额263.51亿元，为助力粤港澳大湾区和“一带一路”建设提供了有力支撑。

邮储银行积极履行国有大行责任担当，还表现在加大对京津冀协同发展战略的支持力度，落实与雄安新区战略合作协议内容，积极支持粤港澳大湾区、长江经济带高质量发展等方面。2019年上半年，邮储银行在雄安新区、京津冀、粤港澳大湾区、长江经济带等地区发放公司贷款2090.05亿元，占新发放公司贷款的59.92%。

金融是“一带一路”建设的重要支撑力量，邮储银行充分发挥资金、网络、客户等方面的优势，为“一带一路”建设贡献力量。据了解，邮储银行积极打造全面高效的金融服务网络，先后完成了上海自贸区分行、天津自贸区分行、深圳前海分行等地自贸区机构设置，推动上海自贸区分账核算单元系统成功验收，并不断实现FT账户（自由贸易账户）开户和分账核算业务突破。今年，邮储银行的工作重点之一是积极开展海南自贸区的FT账户系统建设。同时，邮储银行还设立了广西边境东兴、凭祥、靖西3个中国—东盟区域货币业务中心，致力打造区域性货币中心平台，推进区域金融服务升级。同时，邮储银行还持续完善境外代理行网络布局，截至2019年6月末，在“一带一路”国家和地区建立代理行251个。

同时，邮储银行还积极助力基础设施互联互通，为我国边境、沿海省（区、市）的铁路、公路、港口等重点项目和企业提供资金支持，用于“一带一路”沿线省（区、市）基础设施建设，推动国内交通运输体系与境外的互联互通。

科技赋能打造智慧型新零售银行

银行业转型的方向之一就是零售，正所谓“得零售者得天下”。

邮储银行天然具有零售基因。“这既符合邮储银行资源禀赋，也契合金融供给侧结构性改革的需要，与国家战略尤其是城镇化和乡村振兴战略高度契合，顺应了当今银行业转型的大趋势。”张金良表示。

邮储银行的零售优势从最近的中报可见一斑。截至2019年6月末，邮储银行个人客户数达到5.89亿户，覆盖超过中国人口总量的40%；电子银行客户规模达2.97亿户，其中手机银行客户数达2.39亿户，居行业前列。

在行业零售金融大发展的市场形势下，邮储银行利用优势、科技赋能、综合经营，以客户为中心，加快构建“用户引流、客户深耕、价值挖掘”三位一体的“新零售”发展模式。

面对数量庞大的个人客户，邮储银行积极建设个人客户管理数据“集市”，全面整合客户信息，建立客户标签体系，提升客户识别精准度；利用客户信息，通过开发数据分析模型，对目标客户画像；开展并完善客户全生命周期经营管理体系，实现对客户不同需求的识别，并匹配相应的金融产品和服务。

在实现客户精准服务方面，邮储银行也颇有建树。比如，邮储银行深圳湾支行打造“新零售体验中心”，按照餐饮/食品、电商/团购、交通运输、网络虚拟服务、金融、票务/旅游、咨询服务、生活家居等11个场景，对周围几公里的42499个用户进行了精准分析。在客户授权的前提下，通过B端商户结算数据为邮储银行积累C端用户消费行为数据，为下一阶段精准服务提供社交行为数据支撑，同时结合“社交数据+存量金融数据”，增进银行对持卡人数据分析和服务能力。

信息科技是邮储银行加速向新零售转型的发力点之一，即通过加速金融科技建设，推动技术、业务深度融合，促进科技赋能转型发展，打造智慧型“新零售”银行。

例如，截至2019年6月末，在云计算方面，邮储银行渠道管理平台、手机银行、个人网上银行、自助银行、移动展业、POS业务、国际支付等42个系统实现私有云平台部署，日交易量超过1.75亿笔，全行超过64%的交易通过云平台完成；在大数据方面，深入推进“1+N+36”大数据应用组织管理体系建设，“总分联动”助力大数据应用推广落地；在人工智能方面，基于深度学习技术的智能客服业务量占客服中心业务量的38%，问答准确率达94%，大幅提升了客户体验；在线上产品方面，利用大数据、云平台、场景获客等新技术与作业手段，加快推进“小微易贷”“极速贷”等线上产品，线上小微企业贷款产品累计放款2412.96亿元。

严守防控金融风险的底线

中国银行业在追梦路上稳健前行，贯穿其中的是防控金融风险的底线。

干净的资产负债表和优异的资产质量一直是邮储银行投资价值所在，也是邮储银行的一张亮丽“名片”。数据显示，截至2019年6月末，邮储银行不良贷款率仅为0.82%，不到行业平均水平的一半。

据了解，邮储银行始终坚持全面风险管理理念，加快推进全面、全程、全员的全面风险管理体系建设，防风险、促合规、保质量，严守风险底线，助力打好防范化解金融风险攻坚战。同时，邮储银行加快完善“三道防线”体系，努力健全违规问责机制，保持案防高压态势，深化整治市场乱象，提升合规经营水平，强化重点领域风险管控，落实经营管理责任。

张金良表示，邮储银行将继续强化全面风险管理，进一步健全信用风险管控体系，保持良好的资产质量。

“今后，我们仍会按照‘责任要清、情况要明、见事要早、动作要快、点子要多、考核要严’的工作思路，强化全面风险管理。”中国邮政储蓄银行党委副书记、副行长张学文介绍，首先要不断优化资产结构，扩大零售信贷占比。“零售信贷额度小、风险分散，抗风险优势明显，我们将继续加大零售信贷投放，这是我们防范风险的有效手段。”张学文说。

其次，“邮储银行将继续坚持审慎的风险政策，坚持严格的风险限额管理，坚持资本总量约束，平衡好风险与收益”。张学文表示。邮储银行将把好客户准入关，完善授信业务经营主责任人制度，实施新增不良分级预警机制，强化资产质量总分行联防联控，有效防控新增不良贷款。

第三，不断优化风险管理方法和工具，运用大数据风控技术完善各类风控模型，优化完善内部评级体系。

图①　邮储银行信贷客户经理深入企业调查了解需求。
图②　邮储银行信贷客户经理对石斑鱼养殖贷款户进行贷后回访。
图③　邮储银行倾力打造的新零售体验中心。
图④　邮储银行参与提供融资支持的南沙大桥。

（资料图片）

本版撰文　钱箐旎　本版编辑　韩　叙　秦文竹