济源产城融合示范区财政金融局
中国银行保险监督管理委员会河南监管局济源监管组 文件

济管财金〔2023〕88号

济源产城融合示范区财政金融局
中国银行保险监督管理委员会河南监管局济源监管组
关于进一步规范银行机构服务工作的通知

各银行业、保险业金融机构:

为进一步强化银行机构金融服务工作，引导金融机构加力提升小微企业金融服务质量，切实增强小微企业金融服务获得感，在提振市场信心、支持经济恢复和产业发展方面发挥更大作用，根据《河南银保监局办公室关于2023年进一步提升小微企业金融服务质量的通知》（豫银保监办发〔2023〕52号）精神，现将有关事项通知如下:

一、聚焦监管引领，扩大小微信贷优质供给

（一）继续保持信贷供给增量扩面。全区各法人银行业机构剔除票据贴现和转贴现业务后的普惠型小微企业贷款（单户授信总额1000万元及以下小微企业贷款，下同）实现“两增”，同时要完成全年制定的普惠型小微企业信贷计划；全国性商业银行分支机构，特别是本行系统内普惠小微贷款排名靠后的要积极争取上级行信贷资源倾斜，高质量完成上级行下达的普惠型小微企业信贷计划。

（二）构建差异化的金融服务格局。在努力完成普惠型小微企业信贷任务目标的前提下，各银行业机构要充分发掘服务优势，增强小微企业服务能力。全国性商业银行分支机构要坚持将小微金融纳入长期发展战略，做深做实专业服务机制，进一步发挥资源、技术优势，优化小微业务的数字化经营模式，深挖服务潜力，实现规模经济。地方法人银行机构要坚守支持小微、服务地方的定位，将服务小微企业与自身改革化险、强化公司治理有机融合，在服务半径内深耕小微企业客群，加强营销获客、授信审批、风险管理等能力建设，充分利用自身软信息优势，与大中型银行开展错位竞争，探索构建有效的小微企业服务模式，稳步提升普惠型小微企业贷款业务占比，打造小微金融“金子招牌”和“百年老店”。政策性银行要进一步健全完善转贷款业务治理体系，加强规范化、精细化管理，稳步加大转贷款投放力度，并立足职能定位和业务特点，探索开展对小微企业的直贷业务。

（三）建立差异化小微企业贷款利率定价机制。在信贷投放增量扩面的基础上，要确保2023年新发放的普惠型小微企业贷款利率在2022年基础上总体保持平稳态势，个别利率较高的银行机构要继续加大压降力度，应降尽降。各银行机构要综合考虑资金成本、运营成本、服务模式以及担保方式等因素，实施差别化的利率定价，大型银行分支机构要继续发挥低利率融资的头雁作用，持续让利中小微实体经济，农村中小银行机构要深挖潜力，加大对中小微企业的贷款利率压降力度。各银行机构要切实巩固减费让利成果，规范小微企业金融服务收费行为，提升服务定价的科学性和精准性，加强服务项目与价格公示。与第三方机构合作向小微企业提供融资服务的，要充分评估各环节费用，将收费标准作为重要审查条件，严格审核、持续评估，发现存在违规收费、收费过高的要立即停止合作，推动降低小微企业综合融资成本。政策性银行开展转贷业务时，要将转贷款利率优惠有效传导至实际用款人，通过转贷款发放的小微企业贷款终端平均利率不得高于上一季度当地同类机构同类贷款平均利率水平。

二、围绕提质增效，优化小微信贷供给结构

（四）坚持需求导向丰富信贷产品。各银行业机构要充分挖掘有效融资需求，立足于自身金融服务实力和经营优势，确定小微企业重点服务方向，面向服务行业、服务地域、服务场景、客群需求等，创新小微金融服务产品，不断提升小微信贷需求与产

品服务的匹配性。要继续加大小微企业首贷投放力度，根据“首贷户”真实融资需求和征信状况合理设置授信审批条件，扩大服务覆盖面。要加强对小微企业信用信息的挖掘运用，在推广线上化、纯信用产品方面持续发力，降低对担保等第二还款来源的依赖，增加信用贷款投放。合理满足单户授信1000万元以上的小微企业信贷需求，支持小微企业发展壮大。

（五）精准施策加大续贷支持力度。各银行业机构要加大对小微企业续贷支持力度，开发小微企业续贷专门产品或完善现有产品续贷功能，原则上小微企业流动资金贷款产品和小微企业主、个体工商户中短期经营性贷款产品都应具备续贷功能。要合理确定本行续贷条件，对符合续贷条件的正常类小微企业贷款积极给予支持，提升续贷业务在小微企业贷款中的比重，严禁为挪用于非生产经营用途的贷款办理续贷，不得用续贷掩盖信用风险。各银行业机构通过地方政府设立的应急转贷资金向生产经营正常、信用状况良好的小微企业提供接续融资，可比照小微企业续贷业务进行风险分类。

（六）改善信贷资源投放的均衡性。各银行保险机构要主动对接各级行业、产业主管部门，积极参与做强地方特色行业产业，依托当地高新技术开发区、产业基地、科技园区等有利条件，发挥自身的资金、技术、资源、信息、平台优势，深化产融合作，发掘市场潜力，创造培育更多有效融资需求。各银行业机构在制

定或向下分解小微企业信贷计划时，要充分考虑当地增长潜力，结合业务基础合理安排信贷任务。对业务基础薄弱的分支机构加强督导帮扶，统筹调配行内信贷资源，主动向相对落后地区倾斜投放，在内部资金转移定价（FTP）、利润损失补偿、综合绩效考核、营销费用等方面适当倾斜，压实帮扶当地小微企业发展的责任。

三、强化服务对接，精准支持重点薄弱领域

（七）加大小微市场主体服务对接力度。根据银保监会“走万企 提信心 优服务”活动部署，各银行业机构要进一步下沉“行长进万企”活动重心，主动对接小微市场主体，深入了解其全生命周期、全方位金融需求，找准与自身小微经营战略的结合点。要组织一线客户经理深入商圈、园区、社区等小微企业聚集地，通过“扫街访铺”的方式，推动服务触达、政策落地，帮助量大面广的小微市场主体提振发展信心。要聚焦住宿、餐饮、零售、教育、文化、旅游、体育、交通运输、外贸等领域小微市场主体，特别是经营前景良好、因疫情影响经营尚未完全恢复的小微企业，满足其合理金融需求，促进纾困解难、扩大内需和稳定就业，支持经济恢复。

（八）持续提升科技创新金融服务水平。各银行保险机构要立足现代化产业体系建设需要，围绕小微企业科技创新、专精特新发展，完善专业服务机制，加大内部激励力度。要针对性地开

发金融产品、优化服务模式，对掌握产业“专精特新”技术，特别是“卡脖子”关键技术攻关中发挥作用的小微企业，要量身定做金融服务方案，及时给予融资支持。要综合运用动产和知识产权、供应链票据、应收账款融资及财产保险、责任保险等服务方式，强化资金支持和风险保障，加强与直接融资有机衔接，培育小微企业成为创新发源地。加大制造业小微企业中长期资金供给，支持设备更新、技术改造、绿色转型发展，助力提升产业链韧性。

（九）扩大新市民、个体工商户的金融覆盖。各银行保险机构要深化实施“一行一司一品”产品创新行动，通过调整优化金融服务、推出专属信贷产品、提供定制型保险保障等方式，提高新市民金融服务覆盖面和精准性。要充分利用科技赋能，对新市民客户进行精准画像和风险评估，减少对收入证明和抵质押物的依赖，简化新市民申贷、结算、投保、理赔等业务所需资料和手续环节。要认真落实《促进个体工商户发展条例》，根据个体工商户缺信用信息、缺抵押担保的特点，改进信用评价和授信管理，综合运用经营信息、交易流水、征信信息、公共信用信息等多维度数据，积极研发小额信用贷款产品，努力实现个体工商户贷款余额、户数持续增长。鼓励发展随借随还贷款产品，更好满足个体工商户用款急、期限短、频度高的资金需求。

四、做实专业机制，提升综合金融服务能力

（十）加强小微金融专业服务体系建设。各银行业机构要围

绕增加小微企业、个体工商户有效金融供给，结合区域差异化金融需求，继续完善普惠金融专营机制，加强渠道建设，推动线上线下融合发展，探索形成批量化、规模化、标准化、智能化的小微金融服务模式。要持续推动普惠金融服务网点和小微专营团队建设，有序拓展小微业务营销和贷后管理职能。实施差异化动态授权机制，在创新完善小微企业信用评价模型、风险管控技术和批量授信审批机制的同时，支持有条件的银行机构向上级行争取，扩大授信审批权限，支持银行机构在风险可控的前提下赋予分支机构更多业务自主权，促进一线经营机构因地制宜开展业务。向基层延伸普惠金融服务机构网点，向社区、镇（街道）、园区等基层区域增设小微专营支行、社区支行、特色支行等，进一步整合和倾斜资源配置，提高小微企业信贷投放效率。支持有条件的商业银行在风险可控、审慎经营的前提下，继续推进随借随还模式，综合运用年审制贷款、循环贷、分期偿还本金等方式全面落实无还本续贷政策，在内部管理与操作流程中对小微企业贷款办理时限做出明确规定。加强跨条线联动，做好小微企业账户、结算、咨询等服务工作，促进多元化融资。

（十一）完善小微金融内部激励约束机制。各银行业机构要对标监管要求，进一步完善“敢贷愿贷”内部机制，不折不扣地落实绩效考核、内部转移定价、不良容忍度、授信尽职免责等要求，逐项完善内部细则，明确执行流程，并及时、准确地向基层

网点和员工传达政策导向。要进一步强化绩效考核引导，优化评价指标体系，坚持对小微企业业务条线不设存款、利润、中间业务指标，适当提高信用贷款、首贷户等指标权重。合理增加专项激励工资、营销费用补贴、业务创新奖励等配套供给，鼓励开展小微客户拓展和产品创新。要做好考核目标分解落实，确保各项保障激励政策及时兑现，充分调动分支机构和一线从业人员积极性。

（十二）增强金融科技手段服务小微能力。各银行保险机构要把握好数字化转型的有利时机，强化自身数据能力建设，充分利用内外部信息资源，拓宽服务场景，创新优化融资模式，完善授信评审机制、信用评价模型和业务流程。扎实推进数字化转型，基于数字化技术的金融创新有序实践，差异化、定制化的产品和服务开发能力明显增强，确保业务经营、产品研发、风险管理、内部控制的关键环节自主把控。要主动向信用信息主管部门反映数据需求，推动提高数据标准化水平，优化共享方式。要加强信用信息安全和保密管理，通过各级融资信用服务平台获取的涉企信用信息不得用于为企业提供融资支持以外的活动，与第三方机构合作处理涉企信息的，要在合作机制中明确制定、严格落实数据安全管理制度，防范信息泄露和盗用。

五、统筹金融资源，拓展小微金融服务渠道

（十三）充分发挥保险增信分险功能。各保险公司要将小微企业保险服务融入发展战略，树立为小微企业提供全面、系统风

险保障的理念，逐步拓展保险保障渠道。明确专门部门统筹小微企业保险工作，梳理服务小微企业的各类保险业务，在内部系统中明确小微企业、个体工商户客户身份标识，夯实小微企业保险数据基础。鼓励保险公司按照商业可持续、保费合理的原则，针对不同行业、不同生产经营特点的小微企业、个体工商户需求，丰富产品种类，设计专属保险方案。积极推广服务小微企业的工程建设、技术装备、物流运输、知识产权、灾害应对、营业中断、产品责任、雇主责任等财产保险产品。拓展面向小微企业的出口信用保险、国内贸易信用险、海外投资险等，出口信用保险公司要加大对外贸小微企业的支持力度，扩大短期出口信用保险对外贸小微企业的覆盖面。丰富面向个体工商户、小微企业主等企业重要关系人的健康、意外、养老等人身保险产品。

（十四）不断探索完善银担合作机制。鼓励各银行业机构与融资担保基金及其合作担保机构有序开展“见贷即保”的批量担保业务合作模式，为小微企业、个体工商户提供信贷支持，合理分担贷款风险。要主动检索已公布的政府性融资担保机构名录，简化手续、积极对接，充分利用双方客户资源批量开展业务合作。要积极探索并行审批机制，有效提高工作效率，精简耗时环节，在同等条件下优先满足“首贷户”贷款需求，并严格落实贷前审查和贷中贷后管理责任。要积极创新业务合作模式，充分利用政府部门主导的“科技贷”“专精特新贷”等融资服务平台的风险

补偿机制，强化对科技型中小企业和“专精特新”中小企业的融资支持。

六、监管靠前作为，凝聚合力强化支持保障

（十五）落实落细监管评价要求。各银行业机构要细化落实不良容忍度和尽职免责制度，认真对照商业银行小微企业金融服务监管评价指标和上年度评价结果，严格执行“普惠型小微企业贷款不良率不高于各项贷款不良率3个百分点以内”的容忍度标准，在内部考核中明确区分小微企业不良贷款容忍度标准与贷款质量管理目标，准确向基层传递政策导向。要将授信尽职免责与不良容忍度有机结合，普惠型小微企业贷款不良率在容忍度以内的分支机构，对分支机构负责人、小微业务部门和从业人员，在无违反法律法规和监管规范制度行为的前提下，可免予追责。要进一步完善尽职免责政策，持续改进尽职免责认定标准和流程，适当下放免责认定权限，促进责任认定规范化、认定程序简捷化、认定结果公开化，缩短认定时间，畅通尽职免责内部申诉渠道。监管部门要充分发挥商业银行小微企业金融服务监管评价的“指挥棒”和“诊断仪”作用，以评价为载体，做好监管政策宣讲辅导和政策后评估，并将监管评价与现场检查、统计监测、窗口指导等监管手段的有效结合，将评价结果运用贯彻到监管全过程。督促各参评银行机构逐项查缺补漏，做实专业服务机制，在组织架构、队伍建设、绩效考核、内部资金转移定价等方面强化资源

保障，推动健全小微企业金融服务长效机制。

（十六）规范管理小微金融业务。各银行业机构要加强贷款“三查”，强化内控合规管理，不得向无实际经营的空壳企业发放经营用途贷款，强化对成立时间或受让企业股权时间较短的借款主体资质审核，防止借款人利用小微企业（主）和个体工商户身份套取经营性贷款资金，加强贷后资金流向监测和用途真实性管理。科学合理对小微企业授信，防范“过度授信”风险。加强对小微企业贷款风险的监测分析，做实风险分类，合理控制贷款质量。

（十七）畅通基层诉求回应渠道。各银行保险机构要将小微企业的满意度作为检验服务质量的标准，主动听取、认真回应小微企业合理诉求，指导基层分支机构、客户经理努力把问题解决在服务第一线。

（十八）协同联动增强治理效能。监管部门要积极协调地方政府相关部门，从利息补贴、风险分担、税费减免、应急转贷等方面争取优惠政策，在普惠金融发展示范区评选、高质量发展综合绩效评价、营商环境评价等方面主动作为，突出同向发力。要主动对接产业政策、科技政策、社会政策，结合当地实际构建“金融+”服务机制，将政府引导、政策支持、金融资源合力转化为小微企业发展动能。要加强小微企业金融政策传导，主动解读政策，疏通政策落实堵点。要建立金融服务工作监测激励机制。采

取“按年评选、集中奖励”原则，每年从示范区参评银行中，按照《关于印发济源示范区银行业金融机构支持地方经济发展考核激励办法的通知》（济管办〔2020〕32号）有关规定，结合小微企业贷款利率定价情况、权限下放情况、特色分支机构设置数量，根据济源银保监组相关统计数据，评选出一定数量银行（原则上不超过3家）作为金融服务工作先进单位，同时纳入本级政府管理资金存放的重要参考因素，予以通报。

济源产城融合示范区
财政金融局

中国银行保险监督管理委员会
河南监管局济源监管组

2023年4月28日

济源产城融合示范区财政金融局办公室　　2023年4月28日印发