

彰显绿色生态发展理念 助推经济社会协调发展

兴业银行南通分行绿色金融业务发展小记

今年以来,兴业银行南通分行积极提升核心业务竞争能力,重点推进绿色金融等特色业务发展,持续提升多元化经营服务能力,积极履行社会责任,助推南通经济社会协调发展。该行有效发挥兴业银行作为中国首家赤道银行的品牌优势,顺应南通“坚持生态优先,彰显绿色发展”历史潮流,积极构建适应区域经济发展的绿色金融产品与服务体系,努力将“绿色金融”打造成为区域金融行业的特色品牌及亮丽名片,实现经济、社会、环境的和谐统一,有效促进业务均衡、协调发展。

积极落实绿色金融政策 提升专业服务水平

一是健全组织体系,构建绿色金融专营体系,提升绿色金融专业能力。兴业银行总行和南京分行均设立专门的绿色金融部作为绿色金融业务专业经营管理部门;南通分行也设立了绿色金融科,专营辖区内绿色金融业务推动工作,负责制定绿色金融服务工作计划、系统性沙盘搭建、营销方案推进与指导工作,安排专人对接绿色金融业务,确保上级相关政策能够及时、准确、有效传导与落实。

二是积极践行绿色信贷原则,择优支持社会效益明显、技术运用成熟、具备商业化运营的绿色环保产业发展。在业务发展过程中,禁止下辖区各机构介入不符合国家政策、环保不达标、审批手续不齐全的项目;认真执行国家节能减排和淘汰落后产能政策要求,在项目尽职调查、审查审批、授信后检查等环节严格落实绿色信贷要求,完善长效机制。在信贷审查审批过程中,增强合规经营意识,将项目节能减排和对环境的影响作为授信后管理一项重要内容来抓。如将企业环保等级评价纳入授信准入考察维度,对环评等级为“绿色”的企业给予优先支持,授信额度方面给予相应的倾斜政策。

三是积极践行“赤道原则”。在实际工作中,南通兴业对每笔上报的项目贷款,首先须进行“赤道原则”适用性判断。对于适用“赤道原则”的项目,严格按照要求聘请资质经验丰富的外部专家、顾问在借款期间持续开展独

立监测,有效落实“赤道原则”项目分析评价工作。

创新推进绿色金融产品 满足多样化金融服务需求

依托总行集团综合优势和绿色金融产品特色,以绿色信贷为基础,兴业银行南通分行持续加强产品创新。通过资产证券化、产业基金、债务融资工具、绿色债券等多元化金融产品,为绿色金融领域提供资金支持。如2017年,南通分行为企业注册发行了10亿元绿色债务融资工具,成为江苏省内第一单通过私募方式在银行间债券市场发行的绿色债务融资工具。2018年,兴业银行与江苏省财政厅、江苏省环保厅合作推出创新特色产品“环保贷”,通过风险补偿、资金价格优惠,重点解决环保企业融资难、融资贵问题。目前,该行已有17笔“环保贷”业务落地,融资金额逾3亿元。

积极推行绿色支付和绿色贴现业务。近年来,南通分行契合快速发展的互联网金融和便民金融服务需求,通过微信、支付宝等快捷缴费方式,为自来水公司、燃气公司等提供了更为稳定安全的缴费渠道、更为便捷的清算方式,受到广大用户的好评。为推进“普惠金融”发展,更好地服务区域内绿色、中小企业,该行积极拓展绿色、小微企业票据贴现业务,对该类企业贴现票据增配信贷规模,取得良好客户反响。

延展绿色金融覆盖领域 履行金融机构社会责任

长期以来,兴业银行南通分行始终将“寓义于利”“从绿到金”的可持续金融理念落实到绿色金融的业务拓展中。目前,该行绿色金融业务已经覆盖低碳经济、循环经济、生态经济的三大领域,项目涉及污水处理、水域治理、地下管廊、新能源、固体废弃物循环利用等众多类型。

截至2020年11月末,兴业银行南通分行绿色金融融资余额116.71亿元;绿色金融专属客户209户,绿色金融专属客户融资余额72.12亿元。在区域内树立了绿色金融品牌,为区域经济社会协调发展作出了积极贡献。

袁娟

关注消费者权益保护

兴业银行 擦亮A级单位金字招牌

金融机构消费者权益保护工作是一项与人民群众关系极为密切的工作,事关老百姓的切身利益。如何筑牢防线为消费者保驾护航呢?兴业银行以实际行动给出了自己的回答——“服务立行,消保先行”,始终坚持“以客户为中心”的服务理念,做好消费者权益保护工作。近年来,该行顺应消费者权益保护发展趋势,逐步完善消保体制机制建设,切实将消费者权益保护工作融入到日常经营以及产品和服务中,不断提升服务质效,为消费者持续创造价值。

下好顶层设计“先手棋”

目前,兴业银行已设立了消费者权益保护委员会,成立全行消费者权益保护服务领导小组,坚持“用制度管权、按制度办事,靠制度管人”,形成了较为完善的消费者权益保护管理体系,并在各个业务部门建立消费者权益保护工作联系人制度,促进了消保的全流程管理。此外,兴业银行还强化考核与监督,将考评的指挥棒作为督促机构部门落实消保主体责任的重要抓手,严格纳入综合绩效考核体系、问责体系,确保消费者权益保护工作入脑入心,成为全行的自觉行动。

科技赋能筑牢“防护盾”

近年来,兴业银行持续加大科技投入,加快数字化转型,构建“安全银行、流程银行、开放银行、智慧银行”。该行密切跟进信息安全技术发展趋势,持续研究和运用新技术提升信息安全防控水平,不断健全个人信息安全管理

机制。通过线上线下相结合,将丰富的金融知识带到百姓身边,扩大金融知识的受教育面,保障消费者受教育权。此外,该行还建立专门的理财产品查询平台制度,及时充分地为客户披露理财信息,守护客户的知情权。

与此同时,兴业银行还自主研发了客户投诉管理系统,实现了系统智能化、管理标准化、流程痕迹化、数据集中化、统计自动化和操作性人性化。为充分倾听消费者的诉求,兴业银行对95561客服热线进行了全面升级,在传统按键菜单服务的基础上,增加智能语音服务能力,实现人机自然语言交互服务新模式。

开拓消费者教育活动“新途径”

一直以来,兴业银行都注重加强消费者互动教育,不断提升消费者的自我保护意识和能力。该行积极开拓多元化的线上消费者教育宣传途径,充分运用各类金融新媒体平台多层次、全方位地开展金融知识宣教活动。今年年初,兴业银行推出了消费者权益保护系列活动,包括线上“兴消保·兴教育”金融知识有奖问答、敏感投诉事件“大排查”等八大主题活动,旨在把消保教育嵌入经营管理全流程。

在兴业银行齐抓共管、全员行动的努力下,兴业银行消保服务不仅赢得了客户信任,也取得了可喜成绩。近年来,该行连续被监管部门评为消费者权益保护A级单位,多次在“普及金融知识万里行”“3·15消费者权益保护”等活动中受到表彰,曾获2019年度人民匠心服务奖。

兴业银行 信用卡自助申诉功能上线 差错争议处理效率显著提升

近期,兴业银行信用卡交易争议自助申诉功能在官方APP“好兴动”成功上线,这意味着该行信用卡持卡客户除了拨打客服热线外,还可通过官方APP“好兴动”线上自助申请不同类型的交易差错争议服务,这也是自今年兴业银行信用卡运营服务平台建立以来,该行探索客户自助、系统自动处理差错争议的又一重要尝试。

近年来,兴业银行以科技创新为引领,围绕客户需求持续完善服务,将差错争议处理纳入客户旅程服务的重要环节,着手整合信用卡系统、服务网络和运营支持平台,并于今年6月正式建立起内嵌差错争议系统的信用卡运营服务平台。该平台的上线,重构了业务流程,自动化处理能力显著增强,更重要的是该平台重构了账务核对及差错处理流程,系统可自动归集匹配差错交

易,匹配无误后自动执行调账,降低了操作风险,保障用户资金安全。

兴业银行客户遇到交易差错争议问题时,以前只能依靠人工拨打95561,由客服人员受理后转交相关工作人员跟进处理,流程长、效率低。如今,客户在兴业银行信用卡官方APP“好兴动”查询账单时,只需在交易详情页点击“对此交易有疑问”即可自助申请交易争议服务,由信用卡运营服务平台自动化处理,并可随时查询处理进度。同时,平台对接多个内外部业务系统,能够实现差错争议任务的实时传输、分配及查询,简化流程,提高效率。如后续确认无异议,还能随时自助取消争议调查,十分方便。

据了解,兴业银行信用卡运营服务平台上线后,差错争议的处理效率平均提升约20%,个案处理时间平均缩短约2个工作日,客户体验得到了显著提升。



承办南通市金融系统户外健步行活动。张辉

兴业银行与实体经济共担风雨 降本减负,支持小微企业稳发展

今年以来,兴业银行按照“六稳”“六保”工作要求,持续强化小微企业金融支持,与实体经济共担风雨,多措并举降低企业综合融资成本,确保“留住青山,赢得未来”。目前,该行普惠小微贷款余额达1814亿元,较年初增长44%,超出全行各项贷款增速31个百分点,且今年普惠小微贷款累计投放利率较年初下降1.2个百分点,办理阶段性延期还本付息78亿元,占原还款计划金额的37%。

在推动贷款利率不断下行的同时,兴业银行还主动减费让利,在强化落实“两禁两限”收费政策的基础上,制定小微企业融资服务收费管理细则,巩固前期降费减负成果,扩大收费减免项目范围,鼓励各分行主动压降小微综合融资成本。该行充分发挥金融科技优势,依托该行推出的业界首款企业移动支付产品——“兴业管家”,为企业提供集账户管理、银企对账、转账汇款、投资理财、在线融资等在内的多场景、全流程、一站式金融服务,有效降低企业运营成本,提高企业生产效率,累计为企业节约近亿元的

汇款手续费支出。

新冠疫情发生以来,小微企业发展受到显著冲击,“首贷难”“续贷难”问题尤其凸显。聚焦小微企业复工复产过程中的难点、断点和堵点,兴业银行一方面加强“首贷”培植,推动信贷资金向未获得过银行融资支持的小微企业倾斜,目前小微企业首贷户约2400家,首次贷款金额269亿元,占小微企业放款客户的12%。另一方面,加大“连连贷”等无还本续贷产品投放,扩大无还本续贷规模,无还本续贷余额较年初增长84%至182亿元,有效缓解企业到期还款压力和解决企业“过桥”资金筹措难、成本高等问题。

今年《政府工作报告》明确提出“大幅增加小微企业信用贷”。兴业银行针对中小微企业缺乏有效抵押担保的特点,扩大“交易贷”“快易贷”“税收贷”等信用免担保产品的投放使用,同时进一步提高信用贷款比重,减少小微企业融资中的其他附加成本。目前,该行普惠小微企业信用类贷款余额达168亿元,较年初增长77%,余额占普惠小微贷款总额的9%,较年初上升约3个百分点。