“守初心、秉真心、用匠心”，南京银行上海分行
优化营商环境亮实招

“3天就帮我把贷款延期了，南京银行上海分行这效率真是杠杠的！”地处上海张江的一家铁路监测系统科技公司（简称A公司）负责人王总说。

A公司是主营铁道岔口转辙机综合监测系统的生产研发型民营企业，经过3年创业，产品终于达到国内领先水平，但因轨道配套类企业回款进度在一定程度上受轨道建设工程进度影响，且企业前期研发投入大，造成企业资金链偏紧。南京银行上海分行客户经理得知情况后，及时向王总推荐了无还本续贷产品“鑫转贷”，解决了A公司的燃眉之急。“这几个月我们真是压力重重。”王总说，今晚终于可以睡个好觉了。

这只是南京银行上海分行响应政策号召，支持民营企业发展的一个鲜活案例。近年来，南京银行上海分行始终坚持以支持民营经济，优化营商环境为落脚点，通过持之以恒的制度和模式创新，着力优化信贷服务流程，提升综合服务质量，不断增强小微民营企业的金融服务体验。

用心用智服务小微民企

我国营商环境仍存在一些短板和突出问题，企业负担仍需降低，小微企业融资难融资贵仍待缓解，审批难审批慢依然存在。2019年《政府工作报告》中提出，“把市场主体的活跃度保持住、提上去，是促进经济平稳增长的关键所在。”，“激发市场活力，着力优化营商环境”也被列为今年政府工作的重要任务之一。

2018年11月，南京银行发布了支持民营企业发展的22条措施，围绕“支持民营企业发展、全面提升服务质效”的中心任务，提出包括“一个中心、两个加强、三个完善、四个提升”，从资源保障、产品服务、流程效率、减费让利等方面出台具体措施，全力助推民营经济健康发展。南京银行上海分行也推出了一系列“多快好省”的金融产品，从为融资难纾困、破审批慢现状及缓解融资贵等四个方面切实优化小微民企的营商环境。

一是多产品覆盖企业全生命周期融资需求，为融资难纾困。为满足小微科技企业融资需求，针对科技型企业轻规模轻资产特点，南京银行上海分行陆续推出了11个科技金融特色产品，匹配企业自初创至成熟期的融资需求。截至目前该行小微科技金融贷款余额超30亿元，在小微本币贷款余额中占比逾36%。

二是快审批提升小微客户融资体验，破审批慢现状。南京银行上海积极贯彻落实中央、地方及监管部门要求，2017年以来逐步将普惠金融作为全行工作的重心。推出普惠金融拳头产品——鑫快捷并经过多次优化，2018年更是实现线上申请，当日完成审批，最快5个工作日实现放款，进一步提升小微客户融资体验。自2018年最后一次优化至2018年末，不到4个月时间，500万以下的普惠金融贷款余额新增8.59亿元，增幅达200%。

三是无还本续贷节省企业融资成本，缓解融资贵。为控制信贷资产风险，银行业金融机构在企业流动资金贷款续贷中普遍要求“先还后贷”，但在实际操作中，小微企业由于受到流动资金时效及实际经营周期等因素影响，资金周转难度较大，有些企业被迫采取“资金过桥”等方法，使得企业融资成本提升。南京银行上海分行创新性推出无还本续贷产品——鑫转贷，打破传统业务模式，有效降低小微企业融资成本的同时提升小微企业信贷服务及管理水平，挤压不法金融生存空间。自该产品推出以来，该行累计为小微企业办理无还本续贷业务1.22亿元，其中民营企业占比近90%。

四是发力供应链金融，多渠道破解民企融资难题。大部分民营企业规模都不大，这些企业融资难题的深层次原因主要有资本少、缺乏议价能力以及征信缺失，“银行应该从这些企业的应收账款、税款以及订单等角度出发，盘活其资产。”南京银行上海分行交易银行部负责人表示。

基于此，该行从民营小微企业实际需求出发，通过场景搭建与方案设计，产品优化与流程改造，帮助处于产业链弱势地位的核心企业上下游的民营企业开展批量融资业务，聚焦中小企业资金周转问题，业务涵盖保理、反向保理、保兑仓、预付款融资、商票保贴等产品，将供应链金融和普惠金融深度融合。

尽心尽力优化营商环境

从至少1周缩短到4天以内，从“填表填到手发抖”减少到只需要填1张表格，从往返多趟到“最多跑一趟”，今年以来越来越多的小微民营企业主已经感受到银行开户、签约的变化。在支持实体经济大势下，银行优化企业开户流程，不仅是金融领域推深做实“放管服”、优化营商环境的重要举措，也是提升客户金融服务体验、增加存量客户粘性、加速获客的重要举措。

近年来，南京银行上海分行重点聚焦账户服务流程的重塑和再造，认真查找企业开户流程中的“堵点”，破解小微民营企业开户难、开户烦、多次往返等痛点。通过新增移动端预填单功能，新增预约开户功能，新增开户绿色通道，简化内部流程等举措，并引入最新的科技金融手段加强企业开户过程中的自动化应用，大大提高了企业开户的操作效率。目前，该行优化企业账户开立成效显著，在保证全面完成反洗钱尽职调查的基础上，民营小微企业可在4个工作日内完成全套开户流程。

为破解小微民营企业财务“痛点”，针对这类企业移动化、碎片化支付结算需求，南京银行于2018年年底上线了企业金融移动服务App“鑫e伴”，为中小微民营企业提供包括转账支付、业务移动审批、代发工资、报销和其他第三方服务等集基础账户管理、收付款、资金增值于一体的综合移动金融服务，缓解了中小微企业上下游客户分散、支付及收款较为繁琐的财务压力，受到小微民营企业的欢迎和追捧。

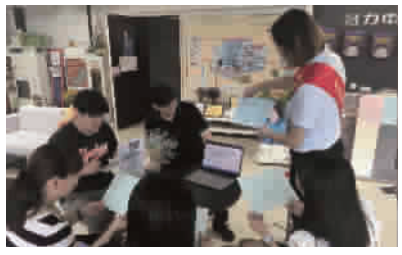
“守初心、秉真心、用匠心”，近年来，南京银行上海分行优化营商环境，支持民营经济的举措得到了社会各界的广泛认可，2016年该行“小股权+大债权”——中小微企业一揽子资金解决方案荣获上海市人民政府颁发的“上海金融创新奖”提名奖，2017-2018年又蝉联上海银行同业公会“科技金融服务奖”荣誉。

“下一步，我们将继续发挥自身优势，持续提升服务水平，助力优化营商环境，当好民企发展的‘贴心人’。”南京银行上海分行相关负责人表示。

“呵护”消费者权益 南京银行上海分行在行动

近年来，金融消费者权益越来越受到关注。银行作为金融系统最重要组成部分，业务已渗透到百姓日常生活的各个角落，其在为消费者带来便利的同时，也面临着众多考验。

如何更好地履行保护金融消费者权益的社会责任，塑造优质服务品牌，构建和谐金融环境，成为各家银行必须面对的一个重要命题，“南京银行上海分行认真践行监管部门关于建立全流程消费者权益保护体系各项要求，从内控完善、销售管理、消保宣教、员工行为管理等多方面入手提升消保工作水平，2018年消保工作取得了显著成绩。”该行消保工作负责人表示。



打铁还需自身硬

南京银行上海分行深入贯彻上级部门关于消保工作的各项要求，持续完善金融消费者权益保护工作体系。2016年6月，该行就成立了消费者权益保护领导小组、消费者权益保护办公室，指定了牵头部门和协作部门，设置消保工作专人专岗。为进一步加大消保工作力度，2018年该行又进一步充实消费者权益保护领导小组成员，制定消费者权益保护工作考核评价实施细则，丰富考核评价内容，确保“投诉必受理、结果必反馈、责任必追究”的要求落到实处。

除此之外，该行认真对标上海银保监局提出的“全程录、看得见、听得清、保存久、易调阅”的监管要求，积极采取措施，强化“双录、专区、三公示”制度建设，并从客户角度出发，不断优化客户体验，更新软硬件设备，如在显著位置配套公示员工的销售资质、温馨提示、销售纪律等。

实干担当守初心

据悉，除了严格按照监管部门要求组织开展“3·15金融消费者权益日”、“普及金融知识万里行”、“金融知识进万家”、“金融知识普及月”等常规动作外，南京银行上海分行还为不同的金融消费者群体“量身打造”不同主题的金融知识宣教活动。17家网点在其所在区域的社区、学校、企业不定期进行金融知识宣传，对社区居民宣传防假反假，预防电信诈骗，防范非法集资的宣传；对学生和青年群体宣传网上银行、手机银行、银行卡等新型金融产品的功能和安全使用常识；对企业员工宣传如何理财、如何正确的衡量自己的风险承受能力，构建自己合理的资产配置方式。2018年，该行共开展155场爱心社区行消费者权益保护宣传活动，获得了广大消费者的好评。

昨日，在上海市市场监督管理局、12345市民热线和新民晚报社联合主办的“信用让消费者放心”3.15特别行动中，该行作为受邀银行之一，向市民讲解违法违规金融案例和金融消费者拥有的八大权利等内容，并接受现场投诉和咨询，受到了市民朋友们的广泛好评。

南京银行上海分行长期以来坚持以保护广大金融消费者权益为己任。据了解，在2019年“3·15金融消费者权益日”前后，该行动员全体员工，组织了各类消保宣教活动，提高金融消费者的风险防范意识和自我保护意识，继续为营造和谐稳定的金融环境贡献自己的力量。