# 代理金融业务调研报告

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-10-18

*第一篇：代理金融业务调研报告代理金融业务调研报告近期，代理业务部走访各网点，主要针对我局金融业务发展滞后、收入水平较低的情况进行调研，寻找网点经营中存在的问题、营业员在业务营销过程中存在的不足，结合网点自身环境及与随机客户的交流，了解客户...*

**第一篇：代理金融业务调研报告**

代理金融业务调研报告

近期，代理业务部走访各网点，主要针对我局金融业务发展滞后、收入水平较低的情况进行调研，寻找网点经营中存在的问题、营业员在业务营销过程中存在的不足，结合网点自身环境及与随机客户的交流，了解客户的需求和意见。另外，通过近几年来金融业务的发展情况对比、市场份额及客户群体的变动，跳出常规，转变观念寻求积极的发展策略，从细节着手对代理储蓄业务、保险业务、基金理财类业务等方面重点分析，找出问题并提出解决方案。

一、代理储蓄业务

储蓄业务是邮政代理金融各项业务的基础，利差收入是代理金融收入的主要来源，如何扩大储蓄存款规模，巩固市场份额，增加企业效益，是代理金融业务发展的关键。总体上看，1-4月份，储蓄业务保持了较为平稳的发展，但仍然存在着一些问题，主要表现在：储额呈现下降趋势、相应储蓄增额同期比也逐年下滑。原因主要体现在以下几个方面：

1、（传统揽收时期，其他商业银行出台的相应揽储政策要好与我局，给用户的报酬也高于我局30%-100%,部分客户受利益驱使转向其他银行。）由此看出，我局平时的客户维护中，客户忠诚度与其他银行相比较低。

2、我局储额中存在部分代发工资，代发款入局后无滞留，形成有效收入较少。

3、近两年，基金理财类业务市场火热，各金融机构争相抢占理财类业务市场份额，今年我局也加大了理财类业务的发展力度，导致资金分流。

4、今年我局先后三处网点停业装修改造，导致网点用户分散，用户普遍服务受到临时制约，部分用户在邮储银行

办理储蓄业务时将存款转出，致使我局余额受到影响。于此同时，其他商业银行部分网点已完成改造，软硬件条件的提高，一定程度上对我局的储额方面有所影响。

5、与其他商业银行相比我局营业网点员工服务水平和服务热情急需提高，部分客户反映部分网点营业员在与客户的交流中服务态度不够好。另外，忽略了网点内卫生及用品摆放等诸多细节的重要性。好的环境和对客户亲善的态度更有助于我们发觉潜在客户。

6、大客户维护政策不健全，与大客户的交流大多局限在存款、揽收等利我的角度，缺乏日常生活、节假日等给予客户的问候、关怀，对大客户难免有忽视的表现，长期以来致使客户流失。

储蓄业务发展措施

在以储额增长为核心，大力发展结算类业务的基础上，重视网点经营的细微环节，立足网点客户、立足营销业务种类对储蓄发展存在的问题层层剖析。

1、网点支局长时时关注网点余额情况，发现大额存款流失及时查询原因，对于开发商、农户（农村网点）生产使用的资金做到心中有数，并提早沟通攻关采取措施将资金回流，即存款用完之后尽量保证还存回我局，这样避免了大额资金的流失。

2、重点加大对客户的管理维护力度。正准备在我局朝阳支局试点使用的“大客户营销管理系统”应该得到充分利用，通过系统的“客户生日提醒”等功能，主动向客户投去慰问、赠送小礼品等，合理维护原有大客户。通过系统提供的大客户资料制定合理营销方案，通过电话、短信等访问形式努力发掘潜在客户。另外，提高网点绿卡VIP金卡使用率，予以用户方便的同时提高用户忠诚度。

3、与我局所有代发单位沟通，本着统一标准、统一时

间的原则，提出将代发款制定日期上账，制定时间统一发放。（建议在我局滞留几天，隔天向客户发放）。

4、关注“储蓄竞赛方案”各单位营销情况，定期以短信、文件的形式通报，进度快的部门做经验介绍，较慢的分析原因，提出营销过程中的困难，及时解决。营造火热的工作氛围。

5、加强网点管理力度，要求支局长了解网点周边客户群，注意收集有价值的客户信息，分析客户资金运用结构，对客户群体进行细分，有针对性的对客户进行维护。

二、代理保险业务

存在问题

1、保险业务营销过程中网点开口率过低、缺少灵活性，大多营业员主要以定期存款客户为目标，营销范围狭窄。不能准确把握用户的需要并针对产品特点适当满足用户的需要。另外，营业员存在为难情绪，在销售产品的过程中受阻便失去信心，失去营销积极性。

2、未能合理有效的安排分流窗口用户，导致在保险业务办理的过程中，经常出现客户拥挤现象，让客户感到不满。

3、有理财经理的网点很少向理财经理引荐客户，没有充分发挥理财经理的作用，这样在一定程度上影响保单的成功率。

4、在业务营销的方式方法上缺少创新，只是一味的套用传统模式，每个客户都有他自身的需求，能够准确把握用户的需求可能不用我们多费口舌也能成功营销，对营业员的综合能力要提出更高的要求。

发展措施

1、做好网点综合管理工作。所长每日组织早会，做到

有内容、有计划，如本日计划增多少保额，出多少张保单等以保险竞赛为契机，同时由所长、营业员进行角色演练，在一问一答的对话中学会展业技巧。

2、要用心揣摩客户心理，这样往往营销成功率很高。注意观察老营业员或经验丰富的营业在与客户交谈中的一言一行，并细心分析揣摩客户的不同心理变化，逐渐学会从客户的需求角度去引导

3、扩大宣传，全员营销。网点将原有宣传单据整理分类，摆放在宣传架上，以制作条幅、定期发放传单等形式扩大产品知名度。另外，对于有投保意向但有疑虑情绪的客户进行记录，积累客户资料，利用轮班的时间上门或电话营销，实现“二次挖掘”。

4、客户对保险的理解接受程度偏低，客户拒绝保险营销和投保后反悔的行为经常发生。这就要求营业员要总是能够自我调节，用笑容面对拒绝，并把每次拒绝当成下一次成功的开始。

5、提高业务办理水平，在出单速度等方面加大改进措施，要求网点营业员将储蓄、保险、中间业务等系统界面同时开启登录，便于业务随时随地办理，提高工作效率。网点业务繁忙时注意有效分流客户，如在办理保险业务时及时分流待办业务客户，避免客户产生不必要的焦虑。

6、经常性的邀请保险公司专业讲师在支局开展业务培训，现场指导和推介产品。不定期的举办“保险特训营”、“产品说明会”。

三、代理基金理财类业务

存在问题

1、我局理财类业务起步较晚，网点理财类业务前台水

平急需提高，很多网点人员对此类业务的办理不够熟练。

2、对基金理财类业务学习不重视。营业员在参加业务培训时态度不够端正，课堂所讲的知识也不能够完成体会，对相关业务的发展必然产生一定的影响。

5、许多理财用户对理财产品有很大的认识度。对相关产品的了解也很深，很多时候在选择上趋向专业银行。除此之外，其他商业银行针对不同的客户有不同的理财产品，产品具有广泛的多样性和灵活性，导致我们宣传理财业务的压力很大。

发展措施

1、做好网点阵地营销工作。各局要在网点营业大厅显著位置张贴、布放理财产品海报、宣传折页、单册等。有电子显示屏支局，要滚动显示产品特点，营业员有针对性选择符合条件的客户进行营销，将此作为提高老客户忠诚度的一种手段。

2、选定“准客户”进行目标营销。要求各网点要每个月上报一定数量非邮政储蓄的客户名单，将 “日日升”、“月月升”及其他理财产品作为桥梁，通过有效营销使其成为邮政储蓄客户，将其作为争夺客户和吸引更多的中高端客户的有利手段。

3、启动通讯工具进行销售。各网点要利用好已掌握的储蓄客户、基金客户、理财客户，对其进行手机短信营销，要求每个网点在财富日日升和月月升俩款产品及其他理财产品的销售中，每周都向不少于20名目标客户发送手机宣传短信。

4、所长和营业员的全力配合，抓住每次发行理财产品的机遇来推销我们的业务，使我们在发展业务过程中拉动、拉近客户。

**第二篇：代理金融业务题库**

代理金融业务题库

一、填空题

1、单笔交易金额在人民币（含）现金汇款需留存客户身份证复印件。

2、柜员制网点应设有至少 个对外营业窗口。

3、复核制和柜员制网点均应保证营业时间内至少有 人当班。

4、安防系统记录资料（监控录像）的保存期不少于 天。

5、储蓄网点（柜员制）分为、、三级柜员。

6、尾箱分为 和。系统尾箱按用途分为、和

三类。

7、实物尾箱指装有 及 的钱箱。

8、营业结束，普通柜员轧帐正确无误后必须上缴系统尾箱，同时将系统尾箱对应的实物尾箱上缴。

9、客户在邮政储蓄机构开立的个人存款帐户，分为 和。

10、绿卡帐户纳入 帐户管理。

11、个人储蓄帐户公限于办理 存取业务，不得办理 结算，不得加办。

12、代理他人在邮政储蓄机构开立个人存款帐户的，代理人应当出示 和代理人的实名证件。

13、长期不动户的存款帐户再在柜台办理交易时，需经 授权后办理。

14、大额预约取款应在 中进行登记。

15、预留密码的活期存款帐户可在 邮政储蓄任一联网网点通存通取，可在 任一联网网点办理清户。

16、个人活期存款帐户开户起存金额为 元。

17、活期存款按 结息，为结息日，按结息日挂牌活期利率计算。

18、单笔存款在 万元（含）以上的，使用“中国邮政整存整取定期储蓄特种存单”。

19、邮政储蓄出具个有存款证明，分为两种类型：时点存款证明和 存款证明。20、帐户余额在（不含）以上的正式挂失为大额员挂失。

21、冻结个人存款的期限最长为 个月。

22、同城跨行ATM取款每笔收取 元跨行手续费。

23、是中华人民共和国的中央银行。

24、中华人民共和国的法定货币是。

25、假币分为 和 两种。

26、银行业监督管理机构根据审慎监管的要求，对金融机构进行现场检查时，检查人员不得少于 人，并应当出示合法证件和检查通知书。

27、商业银行办理个人储蓄存款业务，应当遵循、、、的原则。

28、挂失补发、挂失清户、撤消凭证、解挂失、密码重置应由 办理。

29、邮储银行不受理、等查询方式的司法查询。

30、在基金产品销售过程中，在客户购买基金产品之前，网点前台人员或理财经理必须对客户进行 及，并将评估意见告知客户，双方签字。

31、中间业务交易账户是客户在邮政储蓄办理代理开放式基金业务的基本交易账户，中间业务交易账户下必须有对应的。

32、理财产品交易，以中间业务交易账户为交易账户，以中间业务交易账户指定的 为理财结算账户，以理财合同号来标识客户购买的理财产品。

33、客户认购时，系统生成一个理财合同号，对同一产品的多笔认购分别生成不同的合同号，根据 顺次排列。

34、开通邮政保险代理业务的市、县、支局、网点《营业执照》的经营范围中必须包含有“ ”字样。

35、开办保险代理业务的市、县、支局、网点必须持有。

36、网点必须建有 台账，及时逐笔记录相关业务信息。＿＿＿＿＿＿＿＿保管。

38、销售人员在对客户宣传产品时，是否对保险产品进行全面真实的解释和宣传，向客户说明保险产品的经营主体是。

39、中邮人寿投保单上必须留有客户真实 以便回访。

40、支局请领保险重控凭证时，一般情况下，按不超过 的实际使用量核发；柜员个人请领时，一般情况下，按不超过 的实际使用量核发。

41、柜员之间因换班等原因需要交接时，重空凭证应填列。

42、网点所有犹豫期退保及犹豫期后退保业务必须在 上进行逐笔登记，网点负责人应对每一笔退保业务进行审核，并在《退保业务登记簿》和保险合同上签署审核意见。

43、支局长收到县局凭证管理员发放的实物后，登记《保险重要空白凭证汇总登记簿》，在系统内登记入帐，按顺序发放使用，不得跳号、空号、漏号。重控凭证必须由支局长、所主任锁存在 内妥善保管。

44、每日营业终了，柜员、综合柜员均需打印，轧账单上须加盖日戳、柜员或综合柜员名章。同时在《保险业务登记簿》进行登记处理。

45、网点支局长、综合柜员必须负责做好本网点重要凭证的保管、请领和使用工作。支局长每周、综合柜员每日对重要凭证的请领、验收和交接制度执行情况、安全保管（存）情况、顺号使用情况、每日登记盘结帐和凭证是否相符等，要进行认真的监督检查，与实物进行核对，确保无误，并有详细记录，过夜留存的凭证应入 保管。

46、营业员销售时不得存在任何误导投保人，或是在销售过程中一直强调“ ”字眼，及不确切向客户说明推销的产品是保险的行为。

47、业员销售分红险过程中不得向客户许诺 ；销售十年期时险种时，营业员不得引导客户提前，必须如实说明保险年限。

48、在营业窗口为用户办理卡折投保业务时，必须使用用户本人的 卡折；如用户无邮政活期帐户的，可为用户新开户办理投保业务。全市各支局、班组不得以任何理由使用非用户本人实名制帐户以外的卡折为用户办理 业务。

49、营业员在销售期缴保险过程中是否向客户解释清楚缴费。50、、为保险重要空白凭证，必须遵照重要空白凭证管理规定，视同现金管理。

37、保险代理重要空白单证（保险单和发票）必须由

领用

51、重要空白凭证作废/遗失，按规定加盖“作废”戳记及经办人名章，豋记，并立即向上级领导报告，及时组织查找，提交书面报告，通知被代理保险公司，并于（）个工作日内在省级报刊上登报声明。

52、代理销售人员不得将保险产品与银行理财产品、存款、基金等产品混同推介，不得套 用、、等概念。

53、空白凭证数量不满足营业需要时，综合柜员应向一级支行凭证管理员请领，交易 码，请领数量以不超过 预计使用量为限。综柜收到实物凭证后，及时清点无误，手工登记，并在系统中进行起止号维护，交易码，确保 记录、记录、三者相符。空白实物凭证应放入保险柜或金库保管。

54、投保单的填写要严格、认真、规范，保证内容真实、准确、全面、字迹清晰不涂改、所要求填写的项目来可或缺。其中，凡涉及、、等项目变动的，不得涂改。

二、选择题（单项）

1、一本通内单笔存款金额最高 万元（含）。A、30 B、50 C、100 D、150

2、一本通每本存折有 行记录客户交易明细。A、36 B、48 C、54 D、60

3、扣划在存款人开户局所属 内任一联网网点办理。

A、网点 B、县（市）C、市（州）D、省

4、冻结的效力从冻结手续开结之时开始，但冻结期限六个月从冻结手续办结的第 天起算。

A、当天 B、第二天 C、第三天 D、第四天

5、客户变更实名证件时，应由本人在 内邮政储蓄联网网点办理。A、开户网点 B、开户县（市）C、开户市（州）D、开户省

6、按业务自理规定，在每年 日终进行长期不动户的处理。A、3月30日 B、6月30日 C、9月30日 D、12月30日

7、紧急挂失、函电挂失收取手续费标准是。A、2元 B、5元 C、10元 D、不收取

8、单笔交易金额在人民币（含）现金汇款需留存客户身份证复印件。A、5000元 B、1万元 C、2万元 D、5万元

9、单笔交易金额在5万元（含）以上的大额取款、单笔交易金融在（含）以上的大额存款、单笔转帐金额在5万元（含）以上的转帐业务，需联网核查客户身份信息。A、5万元 B、10万元 C、20万元 D、30万元

10、国债包括储蓄国债（电子式）、凭证式国债两种，储蓄式国债最高限额为 万元。A、50 B、100 C、200 D、300

11、代理开放式基金系统除其他证券业休息日外，于周一至周五上午8：30分开市，下午 点闭市。

A、3点 B、4点 C、5点 D、6点

12、保险代理从业人员最基本的职业道德是。A、守法遵规 B、诚实信用 C、客户至上 D、勤勉尽责

13、保险代理从业人员在执业活动中应客观、全面的向客户介绍有关保险产品与服务的信息，不误导客户；如实告知所属机构与投保有关的客户信息。这一职业道德所诠释的道德原则中的。A、守法遵规原则 B、诚实信用原则 C、勤勉尽责原则 D、专业胜任原则

14、“一人为众、众为一人”体现的保险特征是。A经济性 B 互助性 C法律性 D补偿性

15、按保险标的分类，可将保险分为。

A财产保险和人身保险 B财产损失保险和责任保险 C财产保险和人身保险 D 责任保险和人身保险

16、保险是一种法律行为，合同行为。若接受损失赔偿的一方是被保险人，则提供损失赔偿的另一方是。

A经济人 B投保人 C 受益人 D保险人

17、保险保障功能具体表现为。

A补偿功能和给付功能 B融资功能和经济功能 C管理功能和补偿功能 D经济功能和管理功能

三、选择题（多项）

1、同一帐户取款、转帐金融在10万元（含）到50万元（不含）之间的须经 授权。A、综合柜员 B、支局长 C、县局业务管理 D、县局业务主管理

2、活期存款帐户按签发存款凭证方式可为。

A、绿卡户 B、单折户 C、单卡户 D、卡折合一户

3、查询指客户、有权机关或储蓄机构内部对系统内的某一存款帐户或已清户帐户的相关信息的调阅和相看，以及营业网点和各级管理信息的查询。分为。A、客户查询 B、司法查询 C、内部查询 D、信息查询

4、挂失分为。

A、正式挂失 B、临时挂失 C、函电挂失 D、紧急挂失

5、可以对个人储蓄帐户余额进行扣划的“有权机关”包括。A、人民检察院 B、人民法院 C、税务机关 D、海关

6、随机换单时，应由 在作废的存单上加盖名单。

A、普通柜员 B、综合柜员 C、支局长 D、县（市）储汇管理员

7、以下各类资费，以现金方式收取的有。

A、活期储蓄异地清户 B、挂失手续费 C、活期异地存取款 D、帐户到帐户转帐

8、以下业务档案保管期限是15年的有。

A、交易凭单 B、利息清单 C、挂失登记簿 D、电子存储方式的档案

9、中国人民银行为执行货币政策，可以运用 货币政策工具。A、存款准备金 B、基准利率 C、买卖国债 D、现贴现

10、中国人民银行有权对金融机构的 行为进行检查监督。

A、反洗钱 B、反假币 C、机构迁址 D、业务准入

11、银行业金融机构有下列 情形之一，由国务院银行业监督管理机构责令改正，有违法所得的，没收违法所得，违法所得五十万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；没有违法所得或者违法所得不足五十万元的，处五十万元以上二百万元以下罚款；情节特别严重或者逾期不改正的，可以责令停业整改或者吊销其经营许可证；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

A、未经批准设立分支机构的 B、未经批准变更、终止的 C、违反规定从事未经批准或者未备案的业务活动的 D、违反规定提高或者降低存款利率、贷款利率的

12、商业银行与客户的业务往来，应当遵循 的原则。

A、平等 B、自愿 C、公平D、诚实信用

13、金融机构在收缴假币过程中有下列 情况之一的，应当立即报告当地公安机关，提供有关线索：

A、一次性发现假人民币20张（枚）（含20张、枚）以上、假外币（含10张、枚）以上的 B、属于利用新的造假手段制造假币的 C、有制造贩卖假币线索的

D、持有人不配合金融机构收缴行为的

14、联网核查范围包括

A、开户 B、修改实名证件 C、挂失等特殊业务 D、大额存、取款和转帐 E、汇兑汇款及取款在1万元（含）

15、在办理保险业务时需要留存身份证复印件的有。

A、单个被保险人保险费金额人民币2万元（含）以上且以现金形式缴纳的人身保险合同投保人。

B、保险费金额人民币1万元（含）以上且以现金形式缴纳的财立保险合同投保人。C、代理人代为办理人身保险业务的还需要被保险人、法定继承人以外的指定受益人的身份证件.。

D、保险费金额人民币20万元（含）以上且以转帐形式缴纳的保险合同的投保。

四、判断题

1、客户连续累计输错卡、折等凭证密码达5次，密码自动锁定（）

2、客户在申请解除密码锁定时，如果客户输入的密码是正确的，应在次日为客户解除锁定。（）

3、客户预约取款，约定时期未办理支取，约定日期次日支取可不再进行预约。（）

4、办理单笔转帐金融在5万元（不含）以上的现金到帐户和帐户间转帐业务，客户应提供本人有效身份证件进行登记。（）

5、存取款免填单只适用于客户持存折、绿卡办理的存取款业务。（）

6、个人结算帐户和活期储蓄帐户批量开户时，开户起存金额可以为零。（）

7、存款人死亡后，合法继承人为证明自己的身份和有权提取该项存款，应向本人住所地、经常居住地或储蓄机构所在地的公证机构（未设公证机关的地方向县、市人民法院）申请办理继承权证明书，邮政储蓄机构凭以办理过户或支付手续。（）

8、不需出示身份证件、只需密码、印鉴和/或凭证办理的业务，若密码、印鉴和/或凭证正确，均视为客户本人办理。（）

9、若客户户名所使用的汉字在计算机字库中不存在，则输入“#”号，然后在存折/单上“#”号旁手工填写该字，加盖名单。（）

10、个人活期存款帐户开户后可随时存取，取款后帐户的留存金额不能为零。（）

11、整存整取（包括转存后）可多次（至多5次）办理部分提前支取。部分提前支取后剩余部分资金不得低于10 元。（）

12、定活两便储蓄存款不可部分支取。（）

13、撤销存款证明的申请，必须由客户本人办理，不得由他人代理。（）

14、在柜台办理的转帐交易转出或转入帐户至少一方应为在邮政储蓄开户的个人储蓄帐户。（）

15、客户可在ATM上变更存折密码。（）

16、邮政储蓄机构不受理客户提出的调阅原始单据的查询。对有争议的交易，邮政储蓄机构可向客户提供该原始单据的复印件。（）

17、挂失申请书丢失可办理再挂失，发给客户新的挂失申请书。原挂失申请书仍然有效。（）

18、办理密码正式挂失和临时挂失时，客户应提供存款凭证笔该帐户对应的实名证件，代理人还需提供代理人实名证件。（）

19、所有凭证的正式挂失必须在帐户开户的省内办理。（）20、每笔交易只能办理最多三次成功的取消。（）

21、帐户信息修改只能在原交易受理网点办理。

22、由网点最后签退的柜员办理机构签退交易。办理机构签退时，应双人监督签退。（）

23、人民币由中国人民银行统一印制、发行。（）

24、金融机构发现假币而不收缴的，中国人民银行有权对金融机构处以1000元以上5万元以下罚款。（）

25、绿卡储蓄卡无有效期。（）

26、客户终止投资理财产品及理财产品到期后，按相应的收益区间向客户收取一定的超额收益手续费。（）

27、国债投资者必须在规定的提前兑取期内办理储蓄国债（电子式）提前兑取业务，提前兑取开始前和提前兑取停止期间不允许提前兑取。（）

28、当日撤单必须由投保人持本人有效身份证件到原投保网点办理。（）

29、投保人没有年龄限制。（）

30、同一受益顺序的受益人的受益份额之和必须为100%。（）

31、投保/续期缴费单笔金额在人民币5万元（含）以上的需通过人民银行建立的联网核查系统进行核查。（）

32、根据我国《保险法》的规定，保险代理人在办理保险业务活动中不得有承诺向投保人、被保险人或者受益人给予保险合同规定以外的其它利益的行为。（）

33、根据我国《保险法》的规定，受益人是指人身保险合同中由被保险人或者投保人指定的享有保险金请求权的人，投保人、被保险人均可以为受益人。（）

34、根据《保险法》规定，投保人不得为无民事行为能力的人投保以生存为给付保险金条件的人身保险，保险人也不得承保。（）

**第三篇：代理金融业务题库**

代理金融业务题库

一、填空题

1、单笔交易金额在人民币（含）现金汇款需留存客户身份证复印件。

2、柜员制网点应设有至少个对外营业窗口。

3、复核制和柜员制网点均应保证营业时间内至少有人当班。

4、安防系统记录资料（监控录像）的保存期不少于天。

5、储蓄网点（柜员制）分为、、三级柜员。

6、尾箱分为和。系统尾箱按用途分为、和三类。

7、实物尾箱指装有及的钱箱。

8、营业结束，普通柜员轧帐正确无误后必须上缴系统尾箱，同时将系统尾箱对应的实物尾箱上缴。

9、客户在邮政储蓄机构开立的个人存款帐户，分为和。

10、绿卡帐户纳入帐户管理。

11、个人储蓄帐户公限于办理存取业务，不得办理结算，不得加办。

12、代理他人在邮政储蓄机构开立个人存款帐户的，代理人应当出示和代理人的实名证件。

13、长期不动户的存款帐户再在柜台办理交易时，需经授权后办理。

14、大额预约取款应在中进行登记。

15、预留密码的活期存款帐户可在邮政储蓄任一联网网点通存通取，可在任一联网网点办理清户。

16、个人活期存款帐户开户起存金额为元。

17、活期存款按结息，为结息日，按结息日挂牌活期利率计算。

18、单笔存款在万元（含）以上的，使用“中国邮政整存整取定期储蓄特种存单”。

19、邮政储蓄出具个有存款证明，分为两种类型：时点存款证明和存款证明。

20、帐户余额在（不含）以上的正式挂失为大额员挂失。

21、冻结个人存款的期限最长为个月。

22、同城跨行ATM取款每笔收取元跨行手续费。

23、是中华人民共和国的中央银行。

24、中华人民共和国的法定货币是。

25、假币分为和两种。

26、银行业监督管理机构根据审慎监管的要求，对金融机构进行现场检查时，检查人员不得少于人，并应当出示合法证件和检查通知书。

27、商业银行办理个人储蓄存款业务，应当遵循、、、的原则。

28、挂失补发、挂失清户、撤消凭证、解挂失、密码重置应由办理。

29、邮储银行不受理、等查询方式的司法查询。

30、在基金产品销售过程中，在客户购买基金产品之前，网点前台人员或理财经理必须对客户进行及，并将评估意见告知客户，双方签字。

31、中间业务交易账户是客户在邮政储蓄办理代理开放式基金业务的基本交易账户，中间业

务交易账户下必须有对应的。

32、理财产品交易，以中间业务交易账户为交易账户，以中间业务交易账户指定的为

理财结算账户，以理财合同号来标识客户购买的理财产品。

33、客户认购时，系统生成一个理财合同号，对同一产品的多笔认购分别生成不同的合同号，根据顺次排列。

34、开通邮政保险代理业务的市、县、支局、网点《营业执照》的经营范围中必须包含有“”字样。

35、开办保险代理业务的市、县、支局、网点必须持有。

36、网点必须建有台账，及时逐笔记录相关业务信息。

＿＿＿＿＿＿＿＿保管。

38、销售人员在对客户宣传产品时，是否对保险产品进行全面真实的解释和宣传，向客户说

明保险产品的经营主体是。

39、中邮人寿投保单上必须留有客户真实以便回访。

40、支局请领保险重控凭证时，一般情况下，按不超过的实际使用量核

发；柜员个人请领时，一般情况下，按不超过的实际使用量核发。

41、柜员之间因换班等原因需要交接时，重空凭证应填列。

42、网点所有犹豫期退保及犹豫期后退保业务必须在上进行逐笔登记，网点负责人应对每一笔退保业务进行审核，并在《退保业务登记簿》和保险合同上签署

审核意见。

43、支局长收到县局凭证管理员发放的实物后，登记《保险重要空白凭证汇总登记簿》，在系统内登记入帐，按顺序发放使用，不得跳号、空号、漏号。重控凭证必须由支局长、所主

任锁存在内妥善保管。

44、每日营业终了，柜员、综合柜员均需打印，轧账单上须加盖日戳、柜员或综合柜员名章。同时在《保险业务登记簿》进行登记处理。

45、网点支局长、综合柜员必须负责做好本网点重要凭证的保管、请领和使用工作。支局长

每周、综合柜员每日对重要凭证的请领、验收和交接制度执行情况、安全保管（存）情况、顺号使用情况、每日登记盘结帐和凭证是否相符等，要进行认真的监督检查，与实物进行核

对，确保无误，并有详细记录，过夜留存的凭证应入保管。

46、营业员销售时不得存在任何误导投保人，或是在销售过程中一直强调

“”字眼，及不确切向客户说明推销的产品是保险的行为。

47、业员销售分红险过程中不得向客户许诺；销售十年期时险种时，营

业员不得引导客户提前，必须如实说明保险年限。

48、在营业窗口为用户办理卡折投保业务时，必须使用用户本人的卡折；

如用户无邮政活期帐户的，可为用户新开户办理投保业务。全市各支局、班组不得以任何理

由使用非用户本人实名制帐户以外的卡折为用户办理业务。

49、营业员在销售期缴保险过程中是否向客户解释清楚缴费。

50、、为保险重要空白凭证，必须遵照重要空白凭证

管理规定，视同现金管理。

37、保险代理重要空白单证（保险单和发票）必须由领用

51、重要空白凭证作废/遗失，按规定加盖“作废”戳记及经办人名章，豋

记，并立即向上级领导报告，及时组织查找，提交书面报告，通知被代

理保险公司，并于（）个工作日内在省级报刊上登报声明。

52、代理销售人员不得将保险产品与银行理财产品、存款、基金等产品混同推介，不得套

用、、等概念。

53、空白凭证数量不满足营业需要时，综合柜员应向一级支行凭证管理员请领，交易

码，请领数量以不超过预计使用量为限。综柜收到实

物凭证后，及时清点无误，手工登记，并在系统中进行起止号维护，交

易码，确保记录、记录、三

者相符。空白实物凭证应放入保险柜或金库保管。

54、投保单的填写要严格、认真、规范，保证内容真实、准确、全面、字迹清晰不涂改、所

要求填写的项目来可或缺。其中，凡涉及、、等

项目变动的，不得涂改。

二、选择题（单项）

1、一本通内单笔存款金额最高万元（含）。

A、30B、50C、100D、1502、一本通每本存折有行记录客户交易明细。

A、36B、48C、54D、603、扣划在存款人开户局所属内任一联网网点办理。

A、网点B、县（市）C、市（州）D、省

4、冻结的效力从冻结手续开结之时开始，但冻结期限六个月从冻结手续办结的第天起算。

A、当天B、第二天C、第三天D、第四天

5、客户变更实名证件时，应由本人在内邮政储蓄联网网点办理。

A、开户网点B、开户县（市）C、开户市（州）D、开户省

6、按业务自理规定，在每年日终进行长期不动户的处理。

A、3月30日B、6月30日C、9月30日D、12月30日

7、紧急挂失、函电挂失收取手续费标准是。

A、2元B、5元C、10元D、不收取

8、单笔交易金额在人民币（含）现金汇款需留存客户身份证复印件。

A、5000元B、1万元C、2万元D、5万元

9、单笔交易金额在5万元（含）以上的大额取款、单笔交易金融在（含）以上的大额存款、单笔转帐金额在5万元（含）以上的转帐业务，需联网核查客户身份信息。

A、5万元B、10万元C、20万元D、30万元

10、国债包括储蓄国债（电子式）、凭证式国债两种，储蓄式国债最高限额为万元。

A、50B、100C、200D、30011、代理开放式基金系统除其他证券业休息日外，于周一至周五上午8：30分开市，下午点闭市。

A、3点B、4点C、5点D、6点

12、保险代理从业人员最基本的职业道德是。

A、守法遵规

B、诚实信用

C、客户至上

D、勤勉尽责

13、保险代理从业人员在执业活动中应客观、全面的向客户介绍有关保险产品与服务的信息，不误导客户；如实告知所属机构与投保有关的客户信息。这一职业道德所诠释的道德原则中的。

A、守法遵规原则

B、诚实信用原则

C、勤勉尽责原则

D、专业胜任原则

14、“一人为众、众为一人”体现的保险特征是。

A经济性B 互助性C法律性D补偿性

15、按保险标的分类，可将保险分为。

A财产保险和人身保险B财产损失保险和责任保险

C财产保险和人身保险D 责任保险和人身保险

16、保险是一种法律行为，合同行为。若接受损失赔偿的一方是被保险人，则提供损失赔偿的另一方是。

A经济人B投保人C 受益人D保险人

17、保险保障功能具体表现为。

A补偿功能和给付功能B融资功能和经济功能

C管理功能和补偿功能 D经济功能和管理功能

三、选择题（多项）

1、同一帐户取款、转帐金融在10万元（含）到50万元（不含）之间的须经授权。

A、综合柜员B、支局长C、县局业务管理D、县局业务主管理

2、活期存款帐户按签发存款凭证方式可为。

A、绿卡户B、单折户C、单卡户D、卡折合一户

3、查询指客户、有权机关或储蓄机构内部对系统内的某一存款帐户或已清户帐户的相关信

息的调阅和相看，以及营业网点和各级管理信息的查询。分为。

A、客户查询B、司法查询C、内部查询D、信息查询

4、挂失分为。

A、正式挂失B、临时挂失C、函电挂失D、紧急挂失

5、可以对个人储蓄帐户余额进行扣划的“有权机关”包括。

A、人民检察院B、人民法院C、税务机关D、海关

6、随机换单时，应由在作废的存单上加盖名单。

A、普通柜员B、综合柜员C、支局长D、县（市）储汇管理员

7、以下各类资费，以现金方式收取的有。

A、活期储蓄异地清户B、挂失手续费C、活期异地存取款D、帐户到帐户转帐

8、以下业务档案保管期限是15年的有。

A、交易凭单B、利息清单C、挂失登记簿D、电子存储方式的档案

9、中国人民银行为执行货币政策，可以运用货币政策工具。

A、存款准备金B、基准利率C、买卖国债D、现贴现

10、中国人民银行有权对金融机构的行为进行检查监督。

A、反洗钱B、反假币C、机构迁址D、业务准入

11、银行业金融机构有下列情形之一，由国务院银行业监督管理机构责令改正，有违法所得的，没收违法所得，违法所得五十万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下

罚款；没有违法所得或者违法所得不足五十万元的，处五十万元以上二百万元以下罚款；情

节特别严重或者逾期不改正的，可以责令停业整改或者吊销其经营许可证；构成犯罪的，依

法追究刑事责任：

A、未经批准设立分支机构的B、未经批准变更、终止的C、违反规定从事未经批准或者未备案的业务活动的D、违反规定提高或者降低存款利率、贷款利率的12、商业银行与客户的业务往来，应当遵循的原则。

A、平等B、自愿C、公平D、诚实信用

13、金融机构在收缴假币过程中有下列情况之一的，应当立即报告当地公安机

关，提供有关线索：

A、一次性发现假人民币20张（枚）（含20张、枚）以上、假外币（含10张、枚）以上的B、属于利用新的造假手段制造假币的C、有制造贩卖假币线索的D、持有人不配合金融机构收缴行为的14、联网核查范围包括

A、开户B、修改实名证件C、挂失等特殊业务D、大额存、取款和转帐

E、汇兑汇款及取款在1万元（含）

15、在办理保险业务时需要留存身份证复印件的有。

A、单个被保险人保险费金额人民币2万元（含）以上且以现金形式缴纳的人身保险合同投

保人。

B、保险费金额人民币1万元（含）以上且以现金形式缴纳的财立保险合同投保人。

C、代理人代为办理人身保险业务的还需要被保险人、法定继承人以外的指定受益人的身份

证件.。

D、保险费金额人民币20万元（含）以上且以转帐形式缴纳的保险合同的投保。

四、判断题

1、客户连续累计输错卡、折等凭证密码达5次，密码自动锁定（）

2、客户在申请解除密码锁定时，如果客户输入的密码是正确的，应在次日为客户解除锁定。

（）

3、客户预约取款，约定时期未办理支取，约定日期次日支取可不再进行预约。（）

4、办理单笔转帐金融在5万元（不含）以上的现金到帐户和帐户间转帐业务，客户应提供

本人有效身份证件进行登记。（）

5、存取款免填单只适用于客户持存折、绿卡办理的存取款业务。（）

6、个人结算帐户和活期储蓄帐户批量开户时，开户起存金额可以为零。（）

7、存款人死亡后，合法继承人为证明自己的身份和有权提取该项存款，应向本人住所地、经常居住地或储蓄机构所在地的公证机构（未设公证机关的地方向县、市人民法院）申请办

理继承权证明书，邮政储蓄机构凭以办理过户或支付手续。（）

8、不需出示身份证件、只需密码、印鉴和/或凭证办理的业务，若密码、印鉴和/或凭证正

确，均视为客户本人办理。（）

9、若客户户名所使用的汉字在计算机字库中不存在，则输入“#”号，然后在存折/单上“#”

号旁手工填写该字，加盖名单。（）

10、个人活期存款帐户开户后可随时存取，取款后帐户的留存金额不能为零。（）

11、整存整取（包括转存后）可多次（至多5次）办理部分提前支取。部分提前支取后剩余

部分资金不得低于10 元。（）

12、定活两便储蓄存款不可部分支取。（）

13、撤销存款证明的申请，必须由客户本人办理，不得由他人代理。（）

14、在柜台办理的转帐交易转出或转入帐户至少一方应为在邮政储蓄开户的个人储蓄帐户。

（）

15、客户可在ATM上变更存折密码。（）

16、邮政储蓄机构不受理客户提出的调阅原始单据的查询。对有争议的交易，邮政储蓄机构

可向客户提供该原始单据的复印件。（）

17、挂失申请书丢失可办理再挂失，发给客户新的挂失申请书。原挂失申请书仍然有效。（）

18、办理密码正式挂失和临时挂失时，客户应提供存款凭证笔该帐户对应的实名证件，代理

人还需提供代理人实名证件。（）

19、所有凭证的正式挂失必须在帐户开户的省内办理。（）

20、每笔交易只能办理最多三次成功的取消。（）

21、帐户信息修改只能在原交易受理网点办理。

22、由网点最后签退的柜员办理机构签退交易。办理机构签退时，应双人监督签退。（）

23、人民币由中国人民银行统一印制、发行。（）

24、金融机构发现假币而不收缴的，中国人民银行有权对金融机构处以1000元以上5万元

以下罚款。（）

25、绿卡储蓄卡无有效期。（）

26、客户终止投资理财产品及理财产品到期后，按相应的收益区间向客户收取一定的超额收

益手续费。（）

27、国债投资者必须在规定的提前兑取期内办理储蓄国债（电子式）提前兑取业务，提前兑

取开始前和提前兑取停止期间不允许提前兑取。（）

28、当日撤单必须由投保人持本人有效身份证件到原投保网点办理。（）

29、投保人没有年龄限制。（）

30、同一受益顺序的受益人的受益份额之和必须为100%。（）

31、投保/续期缴费单笔金额在人民币5万元（含）以上的需通过人民银行建立的联网核查

系统进行核查。（）

32、根据我国《保险法》的规定，保险代理人在办理保险业务活动中不得有承诺向投保人、被保险人或者受益人给予保险合同规定以外的其它利益的行为。（）

33、根据我国《保险法》的规定，受益人是指人身保险合同中由被保险人或者投保人指定的享有保险金请求权的人，投保人、被保险人均可以为受益人。（）

34、根据《保险法》规定，投保人不得为无民事行为能力的人投保以生存为给付保险金条件的人身保险，保险人也不得承保。（）

**第四篇：代理金融业务一季度总结**

代理金融业务一季度总结

近期，通过走访红格，主要针对红格网点金融业务发展滞后、收入水平较低的情况进行走访，寻找网点经营中存在的问题、营业员在业务营销过程中存在的不足，结合网点自身环境及与随机客户的交流，了解客户的需求和意见。另外，通过近几年来金融业务的发展情况对比、市场份额及客户群体的变动，转变观念寻求积极的发展策略，从细节着手对代理储蓄业务、保险业务、基金理财类业务等方面重点分析，找出问题并提出解决方案。

一、代理储蓄业务

储蓄业务是邮政代理金融各项业务的基础，利差收入是代理金融收入的主要来源，如何扩大储蓄存款规模，巩固市场份额，增加企业效益，是代理金融业务发展的关键。总体上看，1-4月份，储蓄业务保持了较为平稳的发展，但仍然存在着一些问题，主要表现在：储额呈现下降趋势、相应储蓄增额同期比也逐年下滑。原因主要体现在以下几个方面：

1、（传统揽收时期，其他商业银行出台的相应揽储政策要好与我局，给用户的报酬也高于我局30%-100%,部分客户受利益驱使转向其他银行。）由此看出，我局平时的客户维护中，客户忠诚度与其他银行相比较低。

2、我局储额中存在部分代发工资，代发款入局后无滞留，形成有效收入较少。

3、近两年，基金理财类业务市场火热，各金融机构争相抢占理财类业务市场份额，今年我局也加大了理财类业务的发展力度，导致资金分流。

4、今年我局先后两处网点停业装修改造，导致网点用户分散，用户普遍服务受到临时制约，部分用户在邮储银行办理储蓄业务时将存款转出，致使我局余额受到影响。于此同时，其他商业银行部分网点已完成改造，软硬件条件的提高，一定程度上对我局的储额方面有所影响。

5、与其他商业银行相比我局营业网点员工服务水平和服务热情急需提高，部分客户反映部分网点营业员在与客户的交流中服务态度不够好。另外，忽略了网点内卫生及用品摆放等诸多细节的重要性。好的环境和对客户亲善的态度更有助于我们发觉潜在客户。

6、大客户维护政策不健全，与大客户的交流大多局限在存款、揽收等利我的角度，缺乏日常生活、节假日等给予客户的问候、关怀，对大客户难免有忽视的表现，长期以来致使客户流失。

储蓄业务发展措施

在以储额增长为核心，大力发展结算类业务的基础上，重视网点经营的细微环节，立足网点客户、立足营销业务种类对储蓄发展存在的问题层层剖析。

1、网点支局长时时关注网点余额情况，发现大额存款流失及时查询原因，对于开发商、农户（农村网点）生产使用的资金做到心中有数，并提早沟通攻关采取措施将资金回流，即存款用完之后尽量保证还存回我局，这样避免了大额资金的流失。

2、重点加大对客户的管理维护力度。正准备在我局朝阳支局试点使用的“大客户营销管理系统”应该得到充分利用，通过系统的“客户生日提醒”等功能，主动向客户投去慰问、赠送小礼品等，合理维护原有大客户。通过系统提供的大客户资料制定合理营销方案，通过电话、短信等访问形式努力发掘潜在客户。另外，提高网点绿卡VIP金卡使用率，予以用户方便的同时提高用户忠诚度。

3、与我局所有代发单位沟通，本着统一标准、统一时间的原则，提出将代发款制定日期上账，制定时间统一发放。（建议在我局滞留几天，隔天向客户发放）。

4、关注“储蓄竞赛方案”各单位营销情况，定期以短信、文件的形式通报，进度快的部门做经验介绍，较慢的分析原因，提出营销过程中的困难，及时解决。营造火热的工作氛围。

5、加强网点管理力度，要求支局长了解网点周边客户群，注意收集有价值的客户信息，分析客户资金运用结构，对客户群体进行细分，有针对性的对客户进行维护。

二、代理基金理财类业务 存在问题

1、我局理财类业务起步较晚，网点理财类业务前台水平急需提高，很多网点人员对此类业务的办理不够熟练。

2、对基金理财类业务学习不重视。营业员在参加业务培训时态度不够端正，课堂所讲的知识也不能够完成体会，对相关业务的发展必然产生一定的影响。

5、许多理财用户对理财产品有很大的认识度。对相关产品的了解也很深，很多时候在选择上趋向专业银行。除此之外，其他商业银行针对不同的客户有不同的理财产品，产品具有广泛的多样性和灵活性，导致我们宣传理财业务的压力很大。

发展措施

1、做好网点阵地营销工作。各网点要在网点营业大厅显著位置张贴、布放理财产品海报、宣传折页、单册等。有电子显示屏支局，要滚动显示产品特点，营业员有针对性选择符合条件的客户进行营销，将此作为提高老客户忠诚度的一种手段。

2、选定“准客户”进行目标营销。要求各网点要每个月上报一定数量非邮政储蓄的客户名单，将 “日日升”、“月月升”及其他理财产品作为桥梁，通过有效营销使其成为邮政储蓄客户，将其作为争夺客户和吸引更多的中高端客户的有利手段。

3、启动通讯工具进行销售。各网点要利用好已掌握的储蓄客户、基金客户、理财客户，对其进行手机短信营销，要求每个网点在财富日日升和月月升俩款产品及其他理财产品的销售中，每周都向不少于20名目标客户发送手机宣传短信。

4、所长和营业员的全力配合，抓住每次发行理财产品的机遇来推销我们的业务，使我们在发展业务过程中拉动、拉近客户。

**第五篇：银行小企业金融业务调研报告**

\*\*\*\*银行小企业金融业务调研报告

为了深入了解同业在中小企业金融服务方面的先进理念、业务模式和电脑系统，对研究适应我行中小业务发展的新方式提供参考依据，总行中小企业金融部、公司金融部和风险管理部相关人员于1月23日至25日期间，对\*\*\*\*银行进行了实地考察与学习，主要围绕该行的小企业金融服务及业务系统进行了探讨研究。现将调研情况汇报如下：

一、\*\*\*\*银行小企业金融业务概况

\*\*\*\*银行成立于1996年，前身是\*\*\*\*市商业银行；2024年，\*\*\*\*银行在上交所上市；2024年，\*\*\*\*银行在总资产400亿美元以下的“亚洲银行竞争力排名”中获中国第一、亚洲第二；2024年英国《银行家》杂志的全球前1000家银行排名中\*\*\*\*银行位列全球银行273位，品牌评级由上的A+上调为AA-，在国内商业银行中排名第15位。但这家目前总资产2800亿元人民币的大银行，90%为中小企业业务，其中3000万以下的小企业贷款占比接近20%。

图表 1我行调研人员在\*\*\*\*银行总部合影

（一）组织架构

\*\*\*\*银行于2024年在\*\*\*\*地区8家中心支行的市场营销部中设立了专营小企业业务的营销二部，但业务进展缓慢，2024年5月前，小企业贷款余额仅10来亿。2024年5月，该行按照银监会“设立行中行，服务中小企业”的“1+3”要求（“1”是指19家银行总行须专门下发文件成立一级部制机构，专职负责中小企业金融服务；“3”是指“三个独立”，即独立的信贷规模，独立的财务和人力资源配置，独立的信贷评审系统和中小企业客户标准），在总行设立了一级部制的小企业金融部，严格按照银监会“六项机制”的要求，全面负责全行小企业业务的管理与推动。

小企业金融部人员编制19人，下设四个部室，分别为：营销管理部，负责政策制定和营销推动；综合管理部，负责考核、培训、宣传、统计等综合性事务；授信审批部，负责\*\*\*\*地区的小企业授信审批，有3000万终审权（其审贷官原属授信审批部派驻人员，今年3月起全部划归小企业金融部）；贷后管理部，负责对小企业的风险预警、贷后抽查等。小企业机制和体制得到了根本性改革，业务流程得到了较好的优化，如原来由不同部门负责的客户准入、授信额度测定、贷款业务审批等职能全部纳入小企业金融部内完成，极大提高了工作效率；在此基础上，\*\*\*\*银行公布了《小企业金融服务承诺》，承诺各项授信业务的审批时效为最短二个工作日、最长不超过5个工作日，并为相当一部分合作时间长、信用记录好的客户开辟“快速通道”。

随着机制与流程的理顺，该行的小企业贷款余额2年内增加了20倍，目前已接近200亿。

（二）市场定位

\*\*\*\*银行自成立以来就始终坚持定位中小市场，其口号是努力打

造“最好的小企业银行”品牌。该行对小企业的定义为符合四部委制定的小企业国标、且单户授信金额不超过3000万元。目前，该行小企业贷款余额接近200亿，客户2024多户，户均贷款900多万，其中500万以下的占20%；500-1000万的占21%，1000-2024万的27%，2024-3000万的22%，3000万以上的8%。

（三）产品特点

为了适应小企业贷款特点，\*\*\*\*银行在产品创新方面进行了积极研究和探索，目前已经推出了“金梅花‘易’路同行·小企业成长伴侣”的品牌，该品牌包括创易贷、融易贷、商易贷、智易贷、金易聚5个系列产品，分别针对的是创业期的小企业、成长期小企业、商贸型小企业及科技型小企业的融资及理财服务，5大系列共有30多个产品，基本能够覆盖小企业各方面的融资需求。

其中，针对科技型企业的“智易贷”是\*\*\*\*银行的特色业务。该行是国内最早从事知识产权质押贷款业务的银行，也是\*\*\*\*地区做知识产权质押贷款业务认知度最高的银行。该行先后与江苏省技术产权交易所、省高新技术创业服务中心签订合作协议，搭建了长期稳定的科技金融合作平台，使\*\*\*\*银行的知识产权质押贷款业务取得了长足发展，走在了全国同业前列。目前\*\*\*\*银行已将支持科技型小企业发展提升到了战略高度，重点选择那些产业化经营或者已经是企业主营业务、有一定市场基础和规模的科技型小企业，进行知识产权质押贷款支持。

（四）营销模式

\*\*\*\*银行在小企业服务上推行批量化营销，为此他们做了大量渠道建设工作，先后与江苏青年商会、温州商会、\*\*\*\*民营图书联合会、\*\*\*\*企业家联谊会、江苏省妇女联合会、市科技局、市发改委以及各类工业园区、担保公司建立了业务合作关系；同时依托\*\*\*\*银行大集团客户上下游公司，积极探索供应链融资，开展了多层次的银政合作、银企合作、银保合作，为推动\*\*\*\*银行小企业业务的批量营销奠定了坚实的基础。如\*\*\*\*民营图书联合会中已有7户图书出版民营企业与\*\*\*\*银行合作，基本把\*\*\*\*地区有价值的图书出版企业收括囊中。

\*\*\*\*银行还把针对大客户的营销模式用于小企业上，主动“走出去”，组织了多场银企对接会，为企业提供全方位的信息、产品咨询；同时，组织营销团队拜访重点目标客户，了解客户需求，制定一对一营销方案。

此外，\*\*\*\*银行还在本行门户网、江苏小企业融资服务平台等多个网站开设小企业融资在线申请，承诺只要企业花费两分钟时间填写在线申请表，该行工作人员会在两日内与企业主动联系。

（五）考核激励

总行小企业金融部对分行考核以下指标：小企业贷款增量、小企业户数、贷款收益率、贷款质量。而且，为了鼓励分行发展小企业业务，在FTP定价时，对小企业指标予以倾斜，如500万以下贷款定价要高于一般贷款，3000万以上的贷款则存贷相抵，分行无利可图。清晰的考核导向，大大激发了分行对小企业的展业积极性，目前除新开分行较多1000万以上贷款，其他老分行和\*\*\*\*地区支行均以500

万以下业务为主。

二、小企业授信评分、评核决策系统

目前\*\*\*\*银行的信贷业务系统中涉及企业信审评级的有小企业评分系统、小企业评核系统、科技型企业评级系统、非小企业评级系统。

鉴于小企业贷款笔数多、金额小，\*\*\*\*银行从2024年开始就与IFC、\*\*\*\*工业大学计算机所合作，开发了小企业业务评分系统（适用于500万以下授信）和评核系统（适用于500-1000万授信），在国内率先将微小企业贷款由人工评审转化为电脑自动评核，一方面减少业务评审中主观因素的影响，另一方面极大提高了业务效率在贷款技术及流程方面。

小企业评分系统适用于500万以下小企业授信，其中200万以内（含200万）的抵质押类贷款完全由系统自动完成，不得进行人工干预，担保方式为信用、保证类以及特殊行业的贷款仍采用人工干预方式进行审批。客户经理必须录入企业财务报表，然后进入小企业评分系统录入非财务因素，由协办客户经理复核后提交，系统就自动得出贷与不贷的结论；200-500万（含500万）的，系统会有三种结果：通过、不通过、人工干预，如系统判定为通过的，马上可进入放款流程；判定为不通过的，则退回客户经理，不得复议；判定为人工干预的，则转入授信审批部进行人工审批。该系统完全将小企业的准入、评级、授信、评审、放款、用款等流程进行了有机整合，效率得到了

系统保障。

小企业评核系统适用于500-1000万小企业授信，企业数据以财务数据为主，评级结果仅作为审贷参考。

此外，该行还有专门针对科技型企业的小企业评核系统，但不论金额大小，均需进行人工干预。

1000万元以上的企业授信，则适用非小企业评级系统。

该行的小企业评分、评核系统主要是在本行贷款标本的基础上，结合IFC提供的技术，由信审部门提出准入条件和审贷标准后开发而成的，经对该系统的后评估，认为基本符合该行的信审要求，目前该行小企业贷款不良率为0.9%。

为了防止客户经理针对小企业评分、评核系统中设定的信审标准而人为故意调整企业数据，该行要求主办客户经理录入后，协办客户经理必须复核（今年将改由独立的风险经理复核）；同时，该行的小企业信审标准作为高度机密，仅该部门负责该系统的2人掌握。

图表2：我行调研人员在认真记录\*\*\*\*银行的工作汇报

三、建议

1、加强对小企业业务的考核引导。目前银监对500万以下小企业贷款实行差异化监管措施，对我行可参照\*\*\*\*银行对小企业业务的考核办法，在FTP定价方面做出有利于小企业业务的考核定价，如当前一年期贷款FTP为4.56%，则500万以下贷款的FTP可上浮20%即

5.47%，引导分行大力发展500万以下小企业业务。

2、引入或自行开发小企业贷款审批决策系统，既可提高效率，又可解决客户经理、信审人员素质参差不齐的问题，同时还可结合系统结论通过一定的授权模式保证审批的质量。由于\*\*\*\*银行开发该系统前后用了6个多月，为了提高效率，建议直接联系其系统开发商，并结合我行实际情况进行本地化改造。\*\*\*\*银行初次开发该系统时花费20万元人民币，08年引入IFC进行系统改造升级，总费用50万美元，\*\*\*\*银行仅承担15万美元，IFC作为非盈利性机构提供35万美元进行支持，合计支出成本120万元人民币。

3、增加小企业专项贷款规模。专项贷款规模有利于经营单位短时间内把资源集中倾斜于小企业业务，是见效最快的方法之一。规模增加的方法有两张，一是由计财部下达我部后，由我部参照二季度做法进行全行统筹分配；二是鼓励分行腾挪存量规模进行结构调整，总行以规模奖励规模，凡分行腾挪一亿的，总行再奖励该行一亿额度。

4、加大产品创新力度，建立小企业专属品牌。建议对我行目前产品进行梳理和重新包装，既能“填平补齐”，又能在某些细分市场或特色行业，度身打造具有针对性和先进性的营销方案。

以上意见供领导决策参考。

2024年3月15日

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找