**实施方案（技术方案）**

2011年以来,中国邮政储蓄银行股份有限公司许昌市分行（以下简称邮储银行许昌市分行）积极响应国家政策，主动承担国有大行责任，充分发挥自身优势，与许昌市人力资源和社会保障局创业贷款担保中心（以下简称担保中心）合作，为失业人员、就业困难人员、返乡农民工、高校毕业生、退役军人等创业群体提供资金支持，截止2018年12月底，累计发放贷款20.7亿元，有效解决创业群体融资难题，助力许昌经济发展。

**一、银行特色**

一是银行定位明确，助力创业担保贷款发展。作为国有大型商业银行，邮储银行许昌市分行始终认真贯彻落实国家各项政策要求，坚守服务实体经济的初心和使命，坚持服务社区、服务中小企业、服务“三农”的市场定位，充分发挥网络和资金优势，积极服务重大建设和重点工程，加大对民营和小微企业、“三农”金融的支持力度，以自身高质量发展助推实体经济高质量发展。

二是业务办理渠道畅通，人员配备到位。邮储银行许昌市分行辖内网点数量22个，每个网点均可办理创业担保贷款，同时在网点内设置了专门的创业贷款服务窗口，为客户开辟绿色办理专项通道。成立专职创业担保贷款团队，每个团队不低于2人，专门负责创业担保贷款的受理、调查、发放及回收。贷款资料提交完整后，最快三天可实现放款，为创业者提供方快速、便捷的融资一条龙服务。

三是政策支撑到位，有效服务创业群体。上级行也持续给予政策和业务支撑，不断创新优化产品，在为创业群体提供创业担保贷款的同时，还提供有商户联保、商户保证、农户联保、农户保证、家庭农场（专业大户）、烟草贷等经营类贷款，有效满足创业者的资金需求。自创业担保贷款开办以来，邮储银行许昌市分行持续与担保中心联合开展《扎实推进全市大众创业惠民工程》活动，2016年至2018年连续三年超额完成上级下达的创业贷款投放计划。

四是风险防控体制健全，业务发展有保障。制定并下发有创业担保贷款管理办法、操作规程、风险防控、逾期追偿等规章制度。从机构管理、岗位设置、贷款流程、担保落实、贷款回收、贷后检查、风险防控等多方面对创业担保贷款进行了规范。配备人员均具备本科（含）以上学历，信贷从业经验1年以上。成立有专职审查审批团队，前后台岗位间相互制约，流程中相互监督，以系统化、规范化的管理，确保创业担保贷款业务健康发展。自合作以来，整体创业担保贷款回收率在99.55%，业务质量得到有效保障。

二、服务流程

贷款受理：邮储银行许昌市分行经办支行（以下简称经办支行）营业主管负责每天与担保中心进行对接，领取当日申请的客户档案。档案领取当日落实客户征信查询，征信不符合准入条件的，及时反馈并于次日将贷款资料退回至担保中心。

贷款调查：符合贷款条件的，经办支行营业主管将业务分配至信贷客户经理，信贷客户经理当日与担保中心调查人员进行对接，沟通落实具体调查时间，联合开展调查。

审批结果通知：经办支行营业主管每天汇总当日审批客户名单，日终反馈至担保中心相关人员。

放款数据核对：贷款发放前，信贷客户经理将拟放款客户名单发送至担保中心工作人员，担保中心核对确认后，信贷客户经理提交会计部门进行放款操作。经办支行营业主管每月末将本月已放款客户信息报送至担保中心进行核对，确保数据准确。

贷后回访:贷款发放后，定期开展贷后检查。首次贷后检查在贷款发放后一周到一个月内采取电话回访的方式开展。逾期超过3天的贷款，开展特别贷后检查。管户信贷客户经理与贷后管理岗或经办支行业务主管一同对借款人住所或生产经营现场进行贷后特别检查与贷款逾期催收。

还款提醒：经办支行营业主管每月月末向担保中心报送次月到期需还本客户明细，并重点标注还款困难客户，与担保中心保持联系，开展联合提醒，必要时提前开展上门催收。

贷款回收：对于逾期客户，经办支行营业主管及时与担保中心贷后人员沟通，明确客户还款意愿和下步还款计划，联合开展上门催收。

保证金扣划：对于达到一定逾期天数的客户，将其不良记录计入金融信用信息基础数据库，列为失信人黑名单。对于符合扣划条件的逾期客户，经办支行首先向担保中心出具扣划申请，待担保中心同意后开展扣划，在扣划次日将本次扣划明细、扣划金额等信息送至担保中心。

保证金扣划后持续催收：逾期贷款扣划后邮储银行各级机构及相关人员持续开展催收工作，各级机构及经办人应紧密和创业贷款担保中心结合，持续对借款人及反担保人进行上门催收。协助担保中心对逾期客户的起诉，提供相关法律文书材料支持。

三、操作要点

1.客户资格审查

邮储银行经办支行工作人员在担保中心获取客户资料后，对申请人提交资料的完整性与规范性进行初审。主要核对要点包括：

①申请资料是否齐全、完整；

②申请资料中的复印件与原件是否一致;

③申请资料中所填写的信息内容是否与原件一致;

④申请资料所填写的信息内容是否清晰、准确，是否为申请人本人当面亲自签署。

对符合业务申请条件的，邮储银行经办支行工作人员对身份证等证件的复印件与原件进行比对，留存影像或纸质材料。需补充完善手续的应一次性告知申请人。

2.贷款调查

担保中心和邮储银行经办支行可以联合开展贷款调查，也可以分别开展调查。经办支行可实行单人调查，也可双人调查。贷款调查阶段，共由以下三个流程组成：

（1）调查前的审核

经办支行客户经理对以下信息进行核实：

①核查身份真实性：通过联网核查公民身份信息系统核实身份的真实性。

②核查经营信息的真实性：利用工商部门红盾信息网（http://www.haaic.gov.cn/）平台，了解申请人经营实体真实性。

③核查征信情况：通过全国法院失信被执行人信息查询平台（http://shixin.court.gov.cn/）等信息查询平台，了解申请人的信用情况。

客户经理需将联网核查资料、工商部门红盾信息网及全国法院失信被执行人信息查询平台查询结果以影像资料形式留存归档。

（2）实地调查

创业担保贷款业务实行实地调查制度，担保中心和邮储银行经办支行调查人员必须到经营地现场调查核实。实地调查主要包括以下内容：

a、经营实体是否正常营业；

b、实际经营范围、地址与申请贷款项目和营业执照是否相符、真实、有效；

c、了解生产经营状况；

d、是否为本人经营，合伙经营、组织起来就业等；

e、通过走访调查了解申请人和反担保人（创业担保贷款）的诚信状况；

f、收集相关资料。

（3）调查结果初评

调查结束之后，经办支行调查人员根据调查获得的信息，初步判断客户是否满足贷款要求，对满足贷款要求的客户撰写调查报告。对调查中发现的异常情况（如集中使用、贷款转借）上报同级担保中心。

3.审查审批

上报贷款实行单人审查审批。客户经理在个人信贷系统中将贷款提交给审批岗审批，同时将纸质文档资料及影像资料移交给审批岗审批。经办支行营业主管每天汇总当日审批客户名单，日终将审批结果反馈至担保中心相关人员。

4.合同签署

对于审批通过的贷款，担保中心依据审批结果，通知申请人及其他相关人员到担保中心签订反担保合同。

邮储银行依据审批结果通知申请人及其他相关人员到邮储银行经办支行签署借款合同。

申请人及相关人员签订合同等相关法律文本前，邮储银行和担保中心经办人员应根据有效身份证件与申请贷款时提交的身份证复印件或影像资料对以上人员的身份进行核实，核实无误后方可签约。签约时，应告知客户贷款金额、期限、贴息方式、还款方式等信息。

5.贷款发放

贷款发放后，邮储银行经办人员要第一时间通知客户，确保客户收到贷款资金。

6.贷款回收

贷款发放后，由客户经理或贷后管理岗根据贷后检查相关要求开展贷后检查、贷款监测及风险预警、贷款分类等工作，对于不能按时回收的逾期贷款，按照逾期贷款追偿制度开展资金的划扣工作。

7.贴息申请

经办支行按月与当地担保中心进行贴息对账，按季申报贴息资金，相关部门审核无误后，由邮储银行经办支行申请，将贴息资金转入经办支行指定账户，信贷系统自动从该账户扣划贴息资金。

四、服务承诺

一是承诺坚持合规经营理念，加强各环节制度执行能力，持续做好贷款“三查”工作，严格落实面谈面签制度，征信管理制度，不断优化创新，确保及时足额发放贷款，为创业者提供快捷、阳光的贷款服务。协助落实反担保措施，强化贷款跟踪监测，确保业务健康持续发展。

（1）承诺优化工作措施，树立合规经营理念，及时足额发放贷款，推广阳光信贷。严守操作规程，对不符合条件的贷款对象不贷、对没有经营项目的不贷、对没有开展贷前调查的不贷。秉承“谁签字谁负责”的原则，切实做到公平、公正、公开，杜绝发放权力款、人情款、关系款、招呼款、好处款。严肃工作纪律，公示“八不准”服务规范：不准怠慢、顶撞或刁难客户；不准故意推托、拖延、拒绝客户的业务申请；不准以权谋私、以职谋利，不准向客户提出工作以外的任何要求；不准索要和收受客户任何形式的宴请、礼金、礼物等；不准私自对外泄露客户经营、贷款、账户等重要信息；不准代替客户签名、违规代替客户办理贷款手续；不准向客户承诺未经审批的贷款；不准私下与客户签署任何协议或合同。在经办支行设置公示牌、公布举报电话、信箱，主动接受社会监督，规范业务处理流程和经办人员日常行为，切实落实合规经营，健康发展的理念，确保足额及时发放贷款。

（2）承诺做好贷款“三查”,落实面谈面签，征信确认工作，从源头防范风险。在贷前调查环节，严把客户准入关，逐笔对贷款进行现场调查，重点核实借款人身份及经营项目的真实性。落实征信是否符合贴息政策，协助落实反担保是否落实。在审查审批环节，落实创业贷款担保中心是否已出具审查审批意见书（或同意推荐材料），各项要素是否齐全，资料是否完整，确认借款申请人是否为创业贷款担保中心推荐的客户。通过电话抽查对调查情况进行风险复评。在贷后检查环节，对借款人执行借款合同情况及借款人的经营情况进行追踪调查和检查，及时发现风险隐患，对不按照合同约定用途使用贷款或还款能力下降影响正常还款的，通过要求客户提前还款，或追加担保等措施化解风险，确保贷款资金安全。

（3）承诺协助落实反担保措施，设立业务咨询窗口，及时反馈贷款信息。经办支行受理贷款后，客户经理根据创业担保贷款相关政策要求协助落实是否提供反担保措施，审查审批环节对落实情况进行抽查，确保担保措施到位。在每家经办支行设置业务服务咨询窗口，为创业者提供贷前、贷中、贷后咨询服务。贷款发放后，经办支行每月月末向担保中心工作人员报送本月放款数据，与担保中心进行核对，确保数据准确。

（4）承诺强化风险管理，确保健康稳健发展。执行贷后差异化管理，在贷款发放后一个月内，以非现场方式开展首次贷后检查。对于即将到期的贷款，提前向借款人以电话、电子邮件、短信或送达《催款通知书》等方式催收，根据逾期天数，客户经理、贷后检查人员、业务主管要分别开展针对性催收，并建立催收记录台账，及时将相关情况反馈当地创业担保中心，协同共同开展逾期贷款的催收。

（5）承诺丰富宣传形式，提升社会影响力。不断创新宣传形式，不定期的通过报纸、电台、电视台等传统媒体和微博、微信等新媒体开展多方位宣传，提升创业担保贷款的知名度。开展进村庄、进市场、进社区等宣传活动，将创业担保贷款相关政策宣传到每家每户，真正使创业担保贷款政策入企、入户、到人。

二是承诺建立绿色业务办理通道，完善创业担保贷款信息数据对接机制，定期反馈对账，落实担保金余额监控。对逾期未归还贷款的借款人，将不良记录计入金融信用信息基础数据库。

（1）服务质量。承诺建立绿色业务办理渠道，保证服务效率。对符合创业担保贷款条件的客户，建立创业担保贷款绿色通道机制，始终做到以客户为中心，调查前提前联系客户，根据客户时间统筹安排。在调查中运用银行开办以来积累的先进小额贷款调查技术，降低客户繁琐度，简化办理手续，当天上报贷款当天出具审查审批结果，三天内实现放款，确保按照创业贷款担保中心担保额度及时足额发放贷款。

（2）业务沟通。建立畅通的沟通机制，指定专人负责每月对发放的创业担保贷款进行对账。按照创业担保贷款政策要求提供信息，建立担保贷款信息数据对接机制，及时向担保中心反馈申请人的征信情况、贷款额度、贷款时间、利息结算、借款合同、借据、还款情况等相关信息。

（3）风险防控。经办支行负责对创业担保贷款责任余额进行监测，确保担保余额不超过贷款担保基金银行存款余额的5倍，当贷款担保基金年度代偿率达到20%时，暂停新增业务发放。对于贷款逾期未还或未全部还款的逾期客户，开展逾期催收，并登记逾期催收台账，及时反馈至担保中心，联合担保中心催收人员开展上门催收。

（4）代偿处理。经多种形式催收后仍未收回的，经办支行向当地担保中心提出代偿报告，并提供代位清偿人员明细表、代位清偿申请以及造成代位清偿的原因等，经相关部门同意后，对逾期贷款进行扣划，对已扣划的贷款，安排人员协助担保中心共同开展贷款催收，直至贷款收回。

（5）征信管理。客户进行贷款申请并授权查询征信后，经办支行负责对客户征信进行查询，对征信情况是否符合贴息条件进行确认，并反馈辖内担保中心。对逾期未归还贷款的借款人，经办支行将其不良记录计入金融信用信息基础数据库，同时将逾期人员列入黑名单。

三是其他增值服务

（1）具有丰富的产品体系，为创业者量身提供贷款产品服务。在提供创业担保贷款的基础上，同时开办有商贷通、农贷通等系列专为小微企业主、个体工商户设计的贷款产品，客户申请创业贷款后，均可以再申请其他经营性贷款产品，贷款额度从10万到200万不等，为小微企业主、个体工商户提供经营流动资金，满足资金需求。

（2）提供多样的服务模式，让更多资金需求者及时获取资金。由客户找银行，转变为银行找客户，在农村开展担保贷款信用乡村建设，拓宽创业担保贷款服务渠道，将创业贷款送进村；在城镇开展优秀创业项目评比，锁定重点项目，对优秀创业项目，给予创业贷款支持；在重点区域，为特定群体量身设计贷款方案，为有创业愿望的群体做好服务，使其能创业、创成业。

（3）提供担保贴息、担保地方贴息、只担保不贴息等全方位的信贷产品服务。对个人创业、合伙经营、组织就业、劳动密集型小微企业等客户进行分类，对符合担保贴息政策的群体提供担保贴息创业担保贷款，对超出贴息范围的创业人员提供担保地方贴息、只担保不贴息等贷款服务，使更多失业创业人员享受到就业政策，解决融资问题。