

# 中国银保监会办公厅关于 2023 年加力提升小微企业金融服务质量的通知

银保监办发〔2023〕42 号

各银保监局，各政策性银行、大型银行、股份制银行、外资银行、直销银行，各保险集团（控股）公司、保险公司、保险资产管理公司：

为深入贯彻党的二十大和中央经济工作会议精神，引导金融机构加力提升小微企业金融服务质量，在支持经济恢复、产业发展方面发挥更大作用，经银保监会同意，现就 2023 年有关工作事项通知如下：

## 一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，完整、准确、全面贯彻新发展理念，积极践行金融工作的政治性和人民性，聚焦稳增长、稳就业、稳物价任务和改善预期、提振信心目标，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，促进小微市场主体全面复苏和创新发展，更好激发市场活力和内生发展动力。

（二）工作目标。形成与实体经济发展相适应的小微企业金融服务体系，2023 年总体继续保持增量扩面态势，服务结构不断优化，重

重点领域服务精准度持续提升，保险保障渠道逐步拓展。贷款利率总体保持平稳，推动小微企业综合融资成本逐步降低。

## **二、加强服务对接，精准支持重点领域小微市场主体**

（三）加大市场主体走访和服务对接力度。银行保险机构要践行人民至上、客户为本的理念，主动对接小微市场主体，深入了解全生命周期、全方位的金融需求，找准与自身小微经营战略的结合点，精准发掘重点领域服务需求。开展“走万企 提信心 优服务”活动，积极联动相关行业主管部门、地方政府，依托产业园区、行业协会、服务中心、信息平台等渠道，搭建供需对接匹配机制，找准当前服务梗阻和政策落实堵点，推动服务触达、政策落地。

（四）支持困难行业恢复，助力扩内需稳就业。银行保险机构要聚焦住宿、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，支持经济复苏。

（五）支持小微企业科技创新，助力产业发展。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，构建专业化的服务机制，加大内部激励力度。优化服务模式，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。

（六）支持个体工商户纾困，助力改善民生。银行保险机构要认真落实《促进个体工商户发展条例》，为个体工商户提供适合的产品服务。银行业金融机构要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。

### **三、优化供给结构，提升小微企业服务质量**

（七）优化小微企业信贷结构。重点围绕小微企业无贷户加大支持，扩大服务覆盖面。加强对小微企业信用信息的挖掘运用，增加信用贷款投放，降低对担保等第二还款来源的依赖。合理满足单户授信总额 1000 万元以上的小微企业信贷需求，支持小微企业发展壮大。

（八）完善小微企业服务定价机制。银行业金融机构要根据贷款市场报价利率（LPR）和小微企业客群特征，合理确定贷款利率。银行保险机构要规范小微企业金融服务收费行为，提升服务定价科学性和精准性，加强服务项目与价格公示，做好优惠措施告知。银行业金融机构与第三方合作向小微企业提供服务的，要充分了解第三方机构

向企业收费情况，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、收费过高的要及时停止合作，推动降低小微企业实际融资成本。

（九）加大对小微企业续贷支持力度。银行业金融机构要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。合理确定本行续贷条件，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。银行业金融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。

（十）落实落细监管评价要求。银行业金融机构要结合小微企业金融服务监管评价情况，逐项查缺补漏，做实专业化服务机制，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。综合运用内部检查、审计等手段，加强对基层落实政策要求的督导。细化小微企业授信尽职免责制度，与不良容忍度政策有效结合，明确各流程环节人员免责认定标准，增强基层执行的可操作性，努力做到应免尽免。

#### **四、发掘服务优势，增强小微企业服务能力**

（十一）提升大中型银行服务小微企业内生动力。大中型商业银行要坚持将小微金融纳入长期发展战略，强化战略传导，做深做实分

支机构服务机制。大型银行要进一步发挥资源、技术优势，优化小微企业业务的数字化经营模式，深挖服务潜力，实现规模经济。股份制银行要提升自主服务能力，培育专业化人才队伍，筑牢小微业务发展基础。大中型商业银行要增强金融供给的区域协调性，对前期小微信贷投放薄弱的地区，要进一步压实责任，督促相关分行加大投放力度。

（十二）推动地方法人银行加大小微企业信贷支持力度。地方法人银行要坚守服务当地的定位，加大支持小微企业力度，与改革化险、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，利用人缘、地缘优势，探索构建有效的小微企业服务模式，打造小微金融“金字招牌”和“百年老店”。加强人才队伍建设，做好资源保障，激励基层员工积极投身小微金融事业，提升小微业务人员队伍的稳定性。普惠型小微企业贷款占比较低的地方法人银行，要继续加大信贷资源投放，稳步提升业务占比。

（十三）积极发挥政策性资金服务小微企业优势。政策性银行与转贷行要健全小微企业转贷款业务合作机制，加强规范化、精细化管理，完善转贷款管理制度、业务流程及信息系统。政策性银行与转贷行要在自主协商的基础上，合理确定转贷款利率。转贷行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。支持政策性银行根据自身战略，探索开展小微企业直贷业务。

## **五、完善业务模式，拓展小微企业保险保障渠道**

（十四）构建保险公司服务小微企业机制。各保险集团和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。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。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。支持再保险公司积极参与面向小微企业的保险风险分担。支持保险公司与政府、银行等围绕服务小微企业开展多元化合作。

（十五）丰富小微企业保险产品供给。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。鼓励灵活缴费服务方式，探索简易化定损理赔模式。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。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。丰富面向小微企业员工的团体人身保险。

## **六、加强规范管理，搭建服务平台**

（十六）规范小微企业金融业务管理。银行业金融机构要加强贷款“三查”，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。加强小微业务数据治理，提高数据报送质量和规范性。各级监管部门要综合运用现场检查、监管评价等多种方式，跟踪督促银行保险机构落实小微企业金融监管政策。

（十七）畅通基层诉求回应渠道。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。各级监管部门要联动地方政府健全完善当地小微市场主体诉求回应机制，畅通问题反映渠道，强化市场监管，推动服务质量监督关口前移。对反映实质性问题较多、回应机制不畅、诉求解决不力的机构，针对性督导整改。

（十八）加强协同联动。各级监管部门、各银行保险机构要主动加强与中央有关部门和地方政府的对接，积极推动全国一体化融资信用服务平台网络等信息共享机制建设，推动各地更加精准全面归集共享小微企业信用信息，优化数据交换方式，提升信用信息的可用性。主动对接产业政策、科技政策、财政政策、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。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。及时总结宣传良好做法和经验模式，提升公众知悉度，增强市场主体获得感，营造高质量服务小微企业的良好氛围。

中国银保监会办公厅

2023年4月20日