

哈尔滨银行利达支行助保贷款业务存在的问题及对策

蒲玉杰

(哈尔滨银行,黑龙江 哈尔滨 150026)

摘要:哈尔滨银行利达支行成立于2002年,是专门承办哈尔滨地区政策性贷款的专业支行,2015年6月开始承办“助保贷款”业务,将众多无力缴纳养老保险而断保的生活困难人员重新纳入养老保障体系,树立哈尔滨银行“民生银行、百姓银行”的形象。但是,受诸多因素影响,助保贷款仍面临着许多问题,影响业务的健康发展。对助保业务进行分析,找出存在的问题,并在此基础上提出相应的对策,以期助保业务健康长远发展提供参考。

关键词:助保贷款;养老保险;养老金

[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2020.35.015

助保贷款是为切实解决生活困难、中断缴纳养老保险费群体缴费难问题,保证其达到法定退休年龄按期领取养老金待遇,实现养老保险全覆盖,进一步保障和改善民生,各部门合作办理个人接续养老保险贴息贷款的业务。

利达支行作为政策性贷款的专业支行,率先承接该业务。由于客户群体特殊、单笔金额较小,业务量较多,需要投入较多的人力和物力,为了更好服务该客户群体,利达支行组成助保贷款专业团队,经过6年的不断努力,取得了较好的业绩。

1 助保贷款业务发展现状

截至2020年12月31日,助保贷款累计投放28442笔,金额60533.73万元。逾期贷款147笔,金额296.33万元。客户正常提前还款和死亡提前收回贷款600余笔,金额3000多万元,占利达零售业务的95%,有9名客户经理参与过该业务的经办,现管户客户经理5名。

2 助保贷款业务存在的问题

(1)部门之间联系不够紧密。由于助保贷款业务涉及多部门,包括财政局、社保局、人社局、和哈尔滨银行,人社局下属哈尔滨市企业流动人员档案管理服务中负责档案初审和业务经办,社保局负责为客户打印补缴单据和客户退休业务的审批,哈尔滨银行负责贷款发放,财政局负责贷款贴息。

由于人社局没有最终审批退休权限,导致经常出现退休时间初审和终审不一致的现象,退休时间修改涉及贷款贴息和贷款偿还时间变动,银行和贷款贴息都需要修改,浪费人力物力。

2020年开始对服刑过的退休人员重新认定,服刑期间缴纳养老保险退还银行,但服刑退费是社保局和客户单独办理,具体退费金额银行无法得知,只能询问客户,部分客户根本不知道具体数额和返还时间,导致无法及时扣划贷款。

(2)客户信用意识不强。助保贷款客户多为年龄偏大、就业困难的特殊群体,文化水平和法律知识比较匮乏,个人信用意识不强,每月都有大量客户在退休金发放后扣款日前将退休金取出,导致产生逾期,部分客户在收到通知后归还,大多数都拒绝偿还只能等下次开退休金后扣划,少数甚至和客户经理PK手速,在退休金发放后立刻转出,导致多期贷款无法扣划,对自己信用意识根本不重视,无所谓的态度。

(3)涉诉客户和服刑客户无法按时扣款。助保客户经常出现涉诉问题,退休金发放账户被法院冻结,被冻结的账户资金只进不出,导致银行无法正常扣划贷款,较好的客户会想办理偿还贷款,但大多数客户都无力偿还,形成不良贷款。

助保客户因某些原因服刑,服刑期间停发退休金,但贷款进入偿还期,家属代为偿还的少之甚少,导致服刑客户贷款多数处于逾期状态。

(4)助保贷款客户死亡还款问题较为突出。助保对象在未还清贷款前死亡的,其养老保险个人账户余额优先用于偿还贷款,不足部分由地方财政承担。但死亡还款涉及较多问题。①助保客户死亡

后家属不及时办理死亡清账,导致退休金正常发放,银行正常扣款,没有进行生存认证停发养老金后逾期,银行催收才去办理清账,多开的退休金需要返还社保局,客户家属不愿出此笔钱就迟迟不去办理,导致贷款一直处于逾期状态。②从2020年开始个人账户余额加抚恤金和丧葬费一起打入客户社保卡中,只能银行通知家属待银行扣划完贷款后再取出,但部分客户家属在钱打入后就直接取出挪作他用,催收多次拒不偿还,有的客户家属在客户死亡后不经过人社局自行去社民大厦办理死亡清账,直接把钱取出,贷款逾期后催收才得知客户死亡清账已经办完,但归还贷款的钱已经早不知去向。

3 助保贷款问题对策

(1)加强部门之间的沟通协作。加强人社局、社保局、财政局和银行之间的沟通协作,在助保贷款受理业务时,人社局和社保局一站式服务,共同对客户档案等涉及退休时间的材料准确审核,不反复修改,减少各部门的工作量。

对于服刑退费等特殊业务,助保贷款相关部门应该主动及时为客户办理,既能让客户少跑腿让信息多跑路,同时还能够把相关信息及时反馈给银行,银行第一时间了解情况,及时扣划贷款,保证信贷资金安全收回。

(2)加强客户的信用意识培养。加强个人信用和征信知识的宣传力度。运用科技网络信息技术对征信知识进行广泛的宣传,派遣专业征信管理人员深入社保大厅等助保经办地点开展征信知识讲座,使其逐渐认识到个人信用的重要性,逐步提高个人信用意识。同时利用全国法院执行信息公开网等官方网站,核对客户是否被列入失信被执行人。

(3)涉诉客户和服刑客户等特殊问题出台新政策。对于涉诉客户无法正常归还银行贷款问题,人社局、社保局、财政局和银行等联合法院等相关法律部门出台新政策,涉及助保贷款的退休金账户冻结的,允许经办银行从账户中扣划贷款,剩余部分继续冻结,保证贷款及时收回。

服刑客户进行账户清算,个人账户余额进行偿还贷款,不足部分财政负责还款,待客户服刑期满回归社会再为客户重新办理助保业务,这样既能减少银行损失还保障了客户回归社会后基本生活。

(4)死亡还款问题分类特殊处理。①对于家属因还社保局多领取工资而迟迟不办理死亡清账业务的,多领退休金从丧葬费和抚恤金中扣划,丧葬费和抚恤金还不够扣划的从其个人账户中扣划,这样不动用客户家属的自有资金,客户家属就比较配合办理死亡清账偿还银行贷款,保证了银行贷款及时收回。②助保客户和非助保客户区别进行死亡清账,助保客户设立专户进行死亡客户的清账,死亡清账表交客户家属,银行从专户进行死亡客户还款,既保证客户家属了解真实的个人账户金额又能保证银行贷款的安全回收。非助保客户正常打入社保卡账户,分类处理。

在分析研究过程中,还存在很多不足之处,希望各位专家学者批评指正。通过本文研究分析能够促进助保业务的长远健康发展,具有现实的研究价值和实践意义。