

# 新市民服务“潮”起 农村金融机构如何发力?

——对话张磊、韩广举、王云峰

对话嘉宾

张磊 山西忻州农商银行党委书记、董事长

韩广举 河北黄骅农商银行党委书记、董事长

王云峰 湖南衡山农商银行党委书记、董事长

(排名不分先后)

主持人

丁鸿雁 王海潮 李宽军



张磊:构建快速评级、授信机制,提高信贷服务质效。



韩广举:完善金融服务体系,为新市民创业、安居乐业提供支持。



王云峰:减费让利,为新市民降低融资成本。

随着“十四五”规划“完善新型城镇化战略,提高城镇化发展质量”稳步推进,因创业就业、子女上学、投靠子女等原因来到城镇居住的新市民将在未来几年迎来快速增长期。

自2022年3月,银保监会(现国家金融监督管理总局)、中国人民银行联合发布《关于加强新市民金融服务工作的通知》,提出着力解决3亿新市民在创业、就业、住房、教育、医疗、养老等领域的金融需求以来,全国多地接连出台相关举措,围绕辖区内符合条件的新市民金融服务提出要求,新市民从城市的“边缘”被拉到了金融服务的“中心”。本次“对话”邀请了山西忻州农商银行党委书记、董事长张磊,河北黄骅农商银行党委书记、董事长韩广举,湖南衡山农商银行党委书记、董事长王云峰三位业内专业人士,畅谈农村金融机构如何发挥金融力量,围绕新市民在创业、就业、住房、教育、医疗等领域的金融需求,创新产品、优化服务,让越来越多的新市民过上美好生活,以此为农村金融工作者提供参考与借鉴。

**主持人:从新市民的金融需求特点来看,普遍面临各类生活场景刚性支出多、保障性低、资产或抵押物不足等特点。以您所在的金融机构为例,目前服务新市民的整体情况如何,有哪些亮点?相比较以前,有哪些改进?**

山西忻州农商银行党委书记、董事长张磊:新市民是忻州农商银行一个重要的客户群体,我行在服务新市民方面有如下亮点。一是搭建高效的授信体系。忻州农商银行建立了信息收集、贷前调查和集中审查、审批的“三级授信”体系组织架构,构建快速评级、授信机制,提高信贷服务质效,实现了贷款营销专业化、授信审批集中化和贷后年检批量化,在防范操作风险的同时,能有效提升客户获贷速度,使得信贷服务获得更加便捷。二是提供个性化产品。忻州农商银行推出了面向新市民的特色金融产品,包括“晋享贷”“古城快贷”“社保贷”“备用金贷”等低门槛贷款产品,这些产品更贴近新市民的金融需求,帮助他们解决生活场景刚性支出的困扰。三是提供全面的金融服务。除信贷产品和服务支撑外,忻州农商银行还从新市民客群的生活场景出发,通过网格化管理,由客户经理在辖内推广手机银行、微信公众号“微银行”、第三代社保卡办理、信用卡生活优惠、理财业务等多种金融业务,便利新市民客群的金融生活。

相比以前,忻州农商银行在服务新市民方面进行了以下改进:一方面,我行持续开展金融知识宣传培训。针对新市民客户群体,结合国家金融监督管理总局及人行要求,针对性地优化宣传活动。在刚过去的7月,我行组织开展的“个体工商户宣传月”中,加大对适用于新市民客群的经营类产品“晋享贷”的宣传和推广力度,帮助他们增加金融知识,了解金融产品,获得信贷资金支持。另一方面,提供便捷的业务渠道。一直以来,我行主要通过实体网点提供金融服务,如今,我行加强了线上渠道建设,可在线上提供方便快捷的金融服务,让新市民客群能够更好、更快地获取所需的金融支持。

河北黄骅农商银行党委书记、董事长韩广举:近年来,黄骅农商银行充分发挥地方农村金融主力军作用,聚焦新市民金融服务需求,持续优化支持政策,加大资金扶持力度,创新信贷产品,完善金融服务体系,为新市民创业、安居乐业提供支持。

聚焦综合服务水平,增强新市民服务满意度。我行以当地特色化场景应用创新为切入点,统筹规划、积极引入,整合优质社会资源,满足客户多层次、多维度的需求;打造公共事业、交通出行、生活消费等多个场景,全方位满足新市民客户“医、食、住、行、娱”等综合生活服务需求,完成沧运集团旗下的黄骅公共交通公司11条城乡公交线路199辆公交车“云闪付”应用场景建设;强化“热点民生”,探索试点“互联网+医疗健康”新模式,完成10个乡镇卫生院和10个社区卫生服务中心“收银插件”和“扫码盒子”安装,可受理微信支付、支付宝、“云闪付”等主流支付方式,帮助新市民在城市站稳脚跟,增强新市民获得感、幸福感、安全感。

湖南衡山农商银行党委书记、董事长王云峰:一是高度重视,加强组织领导。在县委、县政府的领导下,我行党委高度重视新市民金融服务工作,把加强新市民金融服务工作作为一项重点工作来抓,成立了专项工作领导小组,明确牵头及责任部门,细化工作任务,压实主体责任。以原银保监会和央行联合发布的《关于加强新市民金融服务工作的通知》为基础,抓紧谋划和细化本机构提高新市民金融服务可得性和便捷性的路径方案,统一思想,严格按照方案实施,各支行进一步制定工作计划并分阶段落实。针对新市民消费者需求,聚焦创业就业、民生服务、基础金融服务等领域,积极强化金融产品和服务创新,针对外出务工的衡山籍异地新市民,推出产品“福祥·老乡贷”,对退役军人推出“拥军存”“福祥·拥军贷”“拥军卡”等一系列优惠专享服务,多措并举保障新市民消费者权益,优化新市民服务体验,力争满足新市民重点领域多元化和便利化的金融服务需求。

二是真抓实干,为新市民提供资金支持。截至6月30日,我行对新市民群体发放贷款共计1.95亿元,现有贷款笔数2946笔,贷款余额3.82亿元。其中,发放创业领域贷款1697笔、累计发放金额9901.24万元,发放就业领域贷款395笔、累计发放金额1512.13万元,发放安居和消费领域贷款2205笔、累计发放金额8054.9万元。

三是创新信贷产品,为新市民创业、就业开辟“绿色通道”。我行优化了现有的多款贷款产品,如“创业担保贷”“鑫金贷”“个人住房装修贷”,将这些贷款产品的使用人群增加了新市民群体,让新市民获得与当地居民相同的金融服务体验。我行推出了“个人消费分期贷”,旨在促进新市民住房、汽车等大宗商品消费,让新市民无后顾之忧。截至6月末,我行共发放“个人消费分期贷”32户、贷款金额590万元。同时,我行积极推广个人创业担保贷款,有效满足创业农民工、高校毕业生等新市民自主创业的融资需求。此外,我行与各地衡山商会保持了良好的合作关系,先后与广州、佛山、东莞等地衡山商会签订了“党建共建、普惠金融”战略合作协议,开展了“助商暖企春风行动”等一系列活动,今年3月,为广州市湖南衡山商会提供8亿元综合授信支持,助力衡山籍新市民在异地创业展业发展。

四是减费让利,为新市民降低融资成本。在解决新市民群体资金需求问题的同时,我行积极推行减费让利政策,减轻新市民的融资压力。我行将新市民首套房按揭贷款最低利率下调至4.3%,其他各项经营性和消费类贷款产品,新市民可享受最高下浮50BP的贷款利率优惠。当前,我行对小微企业的加权平均贷款利率较年初下降了40BP,累计让利160万元,进一步降低了小微企业的财务成本。

**主持人:由于异地贷款难在资产真实性不好把关,在金融服务新市民的过程中,需要解决异地资产真实性评估、抵押信息核查等问题,这就需要多地银行分支机构密切协作,那么,您所在的金融机构如何打破信息壁垒,合力为新市民提供一体化的金融服务?**

山西忻州农商银行党委书记、董事长张磊:作为地方性金融机构,当前,忻州农商银行的业务以服务忻州辖区客户为主,但是也会有一小部分客户存在异地资产,为了帮助这部分客户解决金融需求,异地资产真实性评估和抵押信息核查是亟须解决的问题。我行采取的措施主要是实地调查和客户取证,同时利用互联网平台及公示网站信息等途径,以实现异地资产信息的验证和抵押信息核查。我行将不断加强协作和创新,提高服务水平,以满足新市民的多样化金融需求。

河北黄骅农商银行党委书记、董事长韩广举:黄骅农商银行通过与人社局、街道办等部门合作,筛选建立创业新市民名单,定向推广信贷产品“新市民贷”,并简化贷款手续。针对在当地进行产业经营的新市民,推出“惠农快贷”“住房贷”“冀易贷”等一系列特色贷款产品,着力满足新市民产业发展的资金需求,在符合政策前提下,优化资金额度,降低贷款利率,加大配套服务推广,满足新市民经营发展等资金周转需求。

湖南衡山农商银行党委书记、董事长王云峰:一是主动精准对接,促新市民“诚信变现”。积极争取县委、县政府支持,开展整村授信等重点工作,并在全县范围同步实施“同心圆”工程,通过“冬储春发”“百行联百企”“百行联万户”等客户营销活动,实行全员大走访,并对辖内各支行重点摸排小微企业吸纳的新市民清单,精准对接新市民金融服务需求;充分发挥辖内网点和人员优势,积极为新市民提供上门服务,并根据新市民就业状态、资产收入、资金需求等匹配客户授信额度,切实提升新市民办贷满意度。

二是创新信贷产品,解决新市民融资难题。我行通过“小微贷”“税易贷”“流水贷”“果好贷”等贷款产品,有效解决小微企业无抵押物的“融资难”问题,满足小微企业主等新市民群体的经营融资需求。在对辖内重点摸排小微企业吸纳的新市民清单走访过程中,我行营业部工作人员发现位于衡山县经济开发区工业园的招商引企业——湖南金泰新材料有限公司存在融资需求,该公司成立于2018年,是一家经营有色金属再生资源回收、加工及销售的民营企业。经了解,该公司受原材料上涨及应收账款天数增长的影响,需要增加流动资金周转,我行工作人员在了解公司的基本情况后,根据公司的纳税等级及纳税金额,配套推出了产品“税易贷”,为公司授信200万元,解决了公司的燃眉之急。

**主持人:金融服务新市民,增强他们的获得感、幸福感,不仅要帮助他们解决在创业、就业、医疗、养老等方面遇到的金融问题,还要帮助他们了解更多金融知识,您所在的金融机构是如何提升新市民金融素养,增强其金融风险防控能力和主动获取金融服务的能力?**

山西忻州农商银行党委书记、董事长张磊:提升新市民的金融素养,增强其金融风险防控能力和主动获取金融服务的能力是忻州

农商银行在工作中一个重要目标。我行采取的措施主要包括。一是线下金融教育活动。定期组织线下的金融宣讲活动,涵盖金融基础知识、投资理财、风险管理等方面,帮助新市民了解金融概念、产品和服务,提高他们的金融素养。二是风险防范意识培训。开展金融风险防控培训,为新市民提供识别金融诈骗、防范风险,并如何保护个人信息和资产安全等方面的金融知识,助力客户提高警惕性,减少遭受金融欺诈的风险。三是线上金融服务和工具。通过微信公众号平台的文章、视频推送,帮助他们在轻松的环境下学习金融知识,增强他们的金融风险防控能力和主动获取金融服务的能力。

河北黄骅农商银行党委书记、董事长韩广举:做实“四张清单”对接。黄骅农商银行分层逐级与地方政府、民政、财政等部门建立联系,全面把握新市民动态趋势,了解针对新市民的有利政策,加大对个体工商户、社区居民等新市民客群的走访对接,全面掌握辖区新市民情况。

完善网络建设。依托农村网格和社区网格,黄骅农商银行梳理出村庄和社区创业务工人员名单,按照新市民数量占比对网格进行完善,针对重点网格安排专人进行走访和电话对接,时时关注新市民金融需求。

做优宣传工作。依托“两微一抖”,黄骅农商银行积极宣传创业、就业、医疗、养老等方面遇到的金融问题,帮助客户了解更多金融知识,开办“农商大讲堂”专栏,定期更新“反诈防非”的金融知识,增强其金融风险防控能力和主动获取金融服务的能力。

湖南衡山农商银行党委书记、董事长王云峰:一是普及“新市民概念”,做好政策解读及金融知识、金融产品宣传。我行充分利用网站、微信公众号等渠道,面向新市民群体普及“新市民概念”,向他们宣传金融知识,帮助其加深对金融产品和服务的了解;及时宣传国家最新金融政策,逐步增强其财富管理意识;开展防欺反诈、防范非法集资等宣传教育,不断增强个人客户风险防范意识,增强防欺反诈能力。同时,我行积极宣传对于新市民适用的产品优惠政策和办理流程,线下在各支行网点布放相关金融产品海报及宣传折页,并依托客户经理驻村和“福祥E站终端”,进一步延伸办理渠道,完善金融服务方式,将适用于新市民的金融产品折页和产品介绍送到新市民手中,切实提高新市民金融服务的便捷性、及时性和高效性。

二是科技赋能,提高金融服务体验。我行开展了“金融服务阳光行”活动,优化服务流程,提高新市民群体金融服务体验。我行通过科技赋能,结合五大平台(信息共享平台、信贷移动营销平台、“福祥e贷”平台、客户关系管理平台、移动银行)和八大产品(“白名单快贷”“惠农快贷”“乡村振兴贷”“房抵贷”“单质押贷”“小微贷”“税易贷”“个人消费分期贷”),为新市民客户提供精准全面的金融支持。同时,我行全面开通了支行网点线上抵押登记流程,让“数据多跑路,客户少跑腿”,为新市民群体提供“一站式”服务。

三是简化流程,为新市民健康和养老金融服务提供保障。我行积极优化社保和医保服务,在城区、乡镇四个网点推出“社保卡即时制卡一体机”,服务覆盖全县群众,支持客户全流程线上申领社保卡,将社保卡申领时间由原来的6个月,缩短为10分钟。

**主持人:您认为农村金融机构在服务新市民时还有哪些难点、痛点,未来如何发力?希望政策上可以给予哪些进一步的支持和帮助?**

山西忻州农商银行党委书记、董事长张磊:忻州农商银行作为扎根农村的地方性金

融机构,面临的问题主要在于客户群体普遍为村镇居民和新市民,如何能以大家更喜闻乐见的方式推广金融服务是我行当下最关注的。对于新市民客群,我行现在的发力点主要在于金融创新和金融知识宣传。金融创新还是要基于新市民客群本身,推出灵活的、便捷的信贷产品和金融服务,以满足他们在创业、就业、医疗等方面的需求。金融知识宣传同样要针对农村新市民展开,提高这类客户群体的风险防控意识,帮助他们在保护好自己财产的同时,能够更好地理解和利用金融工具。此外,还要持续优化我行的客户服务流程,提供更便捷、高效的服务,减少新市民在办理金融业务时的障碍。

希望政策上可以给予的帮助:一是资金支持。希望政府可以设立专项基金,支持农村金融机构在服务新市民方面的创新和发展,提供必要的财务支持。二是金融监管政策。建立适合农村金融机构的监管政策,鼓励金融创新,同时确保风险可控。三是数据共享平台。希望政府可以搭建数据共享平台,促进农村金融机构之间和与政府部门的信息共享,提升风险评估的准确性。

综合来看,农村金融机构在服务新市民时需要解决多方面的问题,但通过合作、创新和政策支持,可以为农村新市民提供更加全面和有效的金融服务,政府在政策制定上的支持也将起到积极的推动作用。

河北黄骅农商银行党委书记、董事长韩广举:新市民流动性大,个人金融需求额度较小且较分散,不能及时掌握新市民情况,对接存在一定难度。

推动完善风险分担机制。希望推动政府部门统筹相关信贷风险补偿资金,重点支持为新市民创业以及吸纳新市民就业的企业贷款融资提供风险补偿。

推动完善信息共享机制。加强“银税”互动、“信易贷”等融资服务平台运用,充分整合运用大数据和信用信息资源,推动建立公共信用信息同金融信息共享整合机制。在符合规定条件下,及时共享新市民聚集的区域和行业信息,以及新市民社保、税务、住房公积金、水电气、民政及农民工工资等数据,减少信息不对称,便于金融机构进行精准对接。

湖南衡山农商银行党委书记、董事长王云峰:目前工作中的难点主要体现在四个方面,一是信息不对称,对客户的经营情况了解得不够及时、不够全面,从而对风险点的掌握不够精准。二是产品创新跟不上,应积极创新,根据新市民的特点和需求,量身定制信贷产品。三是贷款额度把握不够精准,贷款潜在风险较高。对新市民较多从事的劳动密集型行业,诸如快递、物流、餐饮等服务行业,要考虑到其大部分缺少抵押物,风险转移空间较小,潜在的不良率要比一般行业高的特点。这种特点意味着,一方面金融机构应加强产品设计能力,但监管部门也要给予商业银行一定的配套政策。四是职能部门之间协作配合不够。

在下一步工作中,我行将继续响应政策和市场需求。一是不断优化产品和服务,满足新市民金融需求。聚焦新市民客户群体,加强新市民金融服务,坚持“政策+产品+服务”模式,完善、创新、升级专属服务,切实提高新市民金融服务可得性和便利性。二是做好宣传工作,强化示范效应。通过入户走访、微信公众号推广、线上加线下宣传等方式加大新市民金融服务工作宣传力度。针对新市民群体特点,开展金融知识普及活动,宣传讲解金融知识,提高新市民金融素养,增强新市民金融反诈骗能力。三是加大对全体员工的培训力度,深入了解新市民群体,提高营销的精准度。四是在风险防控上下功夫,重点关注关注类贷款,避免不良贷款产生。