

如何做好新市民金融服务

——对话张正平、吕开宇、陈清民

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。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监管要求,新市民从城市的“边缘”被拉到了金融服务的“中心”。

新市民群体是推动城市发展的重要群体。服务好新市民,对进一步恢复消费动能、协同推进乡村振兴和新型城镇化、稳定房地产市场都具有重要意义。但新市民的金融需求往往“特点”与“痛点”兼具,要服务好这个群体并非易事。

随着金融机构对新市民的了解加深,面向新市民的产品和服务,也从最初的“可获”走向“便利”、从“广泛”走向“精准”,从简单的融资需求,走向涉及生产发展、住房、养老等生活场景的更深处。为此,本次“对话”邀请了北京工商大学经济学院教授、博士生导师,北京工商大学数字金融研究中心主任张正平;中国农业科学院农业经济与发展研究所副主任、研究员、博士生导师,财政金融创新与农村改革团队首席吕开宇;上海华益企业管理咨询有限公司总经理陈清民三位业内专业人士,畅谈农村金融机构如何发挥金融力量,进一步精耕细作、持续发力,构建全方位新市民金融服务体系,让越来越多的新市民过上美好生活,为农村金融机构工作者提供参考与借鉴。

对话嘉宾

张正平 北京工商大学经济学院教授、博士生导师,北京工商大学数字金融研究中心主任

吕开宇 中国农业科学院农业经济与发展研究所副主任、研究员、博士生导师,财政金融创新与农村改革团队首席

陈清民 上海华益企业管理咨询有限公司总经理

(排名不分先后)

主持人 张振京

主持人:您认为农村金融机构提升新市民金融服务水平的痛点和难点是什么?

张正平:痛点和难点基本是一致的,主要体现在三个方面。首先,从需求看,新市民这个群体具有流动性强、人口分散、分布分散、信息缺失等特点,增加了农村金融机构为其提供服务的难度。其次,从供给看,与其他金融机构相比,农村金融机构尤其是农信机构面临着巨大的资产实力和声誉口碑劣势,竞争压力较大。最后,从政策环境看,对农村金融机构服务新市民缺乏明确的政策激励,当前农村金融机构以服务乡村振兴为主要任务,这不仅是监管考核的任务,也能获得相应的财政补贴,但服务新市民的政策激励显然不足。

吕开宇:新市民一般指因本人创业就业、子女上学、投靠子女等原因来到城镇常住,未获得当地户籍或获得当地户籍不满三年的各类群体,包括但不限于进城务工人员、新就业大中专毕业生等,目前约有三亿人。

新市民群体普遍具有稳定性差、流动性大、生活单一、抗风险弱等特点,这就决定了农村金融机构在定向提升新市民金融服务水平时,存在明显的痛点,也面临诸多难点。

提升服务水平的痛点在于,该群体与城镇“老市民”和农村“老居民”之间存在差异明显,既缺少城镇“老市民”高稳定、高资产、高福利等财富福利优势,又难有农村“老居民”多政策、长支持、广覆盖等政策福利优势。尽管该群体人口基数大、新生力量多、信贷需求强,具有美好未来和希望,但在实际展业过程中,农村金融机构不得不面对该群体收入不稳定、抵押品缺乏、政策支持少、信用风险大等难题,吸引力和驱动力往往不足。

新市民高成长性、高流动性、低稳定性、低抗逆性等特点,决定了农村金融机构在面向该群体较大金融服务需求的同时,也往往面临诸多业务增长和高质量服务难题。一是信息掌握难。新市民角色新、数据新,已有数据共享平台并不能完全支撑对新市民的全部数据采集,且存在一定的信息壁垒,对中小微客群的新市民资质认定存在困难,使信息难以转换成信用。二是供需匹配难。新市民群体数量庞大、结构复杂、行业分散,其金融需求不仅涉及从进入城市工作、到日常消费、创业就业、住房医疗的全生命周期,而且服务需求个性化、差异化一体化特征明显,金融机构单环节、批量化、标准化的金融产品供给很难与其适配。三是风险防控难。新市民群体大部分收入稳定性较差,韧性不强,面临着诸多生产生活风险,且缺少合格的抵押物,金融风险转移空间较小,贷款潜在风险较高。

陈清民:新市民的特性决定了金融机构服务中存在诸多“痛点”和“难点”。一是流动性强,对接难度大。工作不稳定性是新市民的主要特征,大多数新市民从事着短期工、临时工等工作,并经常变换工作和居住地点。二是人员情况复杂,难以精准识别。新市民客群分布广,涉及行业多,普遍存在用人单位规模小、规范程度低,社保缴纳不充分,难以精准识别,客群标签构建难度大。三是信息不对称,营销成本高。农商银行面对的新市民,80%以上



张正平



吕开宇



陈清民

是农民工,且大多是“信用白户”,缺少婚姻、学历、职业等个人信息,很难形成完整的用户“画像”与“信用模型”。四是资产薄弱,风险较集中。大多农民工由于工作缺乏稳定性,收入状况难确定,加上缺少有效抵押物及贷后管理难度大,使得新市民的信贷风险较集中。五是新市民客群数据治理薄弱,数驱发展难度大。新市民客群数据来源少、数据质量差、数据内容散,首先由于客户经理走访数据情况填写精准度低,其次由于新市民流动性大,数据难以及时更新。

由此可见,新市民人员构成复杂,难以精准识别并提供定向服务。在缺少征信数据支撑的背景下,向信息不对称、流动性强、收入不稳定的新市民发放贷款,意味着规模越大,成本越高,风险更集中。

主持人:如何让3亿新市民享受到高质量、便捷且符合其需求的金融服务?农村金融机构如何依托自身优势,构建全方位新市民金融服务体系,提升新市民金融服务的可获得性?

张正平:让3亿新市民获得高质量、便捷且符合其需求的金融服务是一项非常重要的任

务,关乎经济高质量发展,关乎百姓福祉,需要通过推动更多的金融机构参与,更大力度的政策支持,更有针对性的金融创新等层面的努力才能实现。

具体对于农村金融机构来说,依托自身优势构建全方位新市民金融服务体系,提升新市民群体金融服务的可获得性的主要着力点有,要深入分析当地新市民的构成和需求特点,研究提供有针对性的金融服务方案;组建服务新市民的专门部门、专门队伍,出台清晰的、具有可比性的绩效考核办法和奖励机制;充分发挥线下网点优势,主动与新市民建立联系,尤其要关注不同类型新市民的差异化需求及其风险;充分发挥“地缘、人缘”优势,搜集新市民在相关政府部门、学校、市场中的信息,同时利用金融科技手段处理信息,形成新市民特有的风险评估模型。

吕开宇:作为新型城镇化进程中规模扩张速度最快、发展潜力最大、消费增长最强劲的群体之一,3亿新市民群体规模庞大,金融需求旺盛,业务关联度强,价值贡献高。但不可否认的是,该群体内部差异很大。如何高质量服务好新市民,精准识别、分类服务、有效创新是关键。

为精准有效地向新市民提供高质量的金融服务,农村金融机构应立足政治性、人民性和普惠性,遵循长期和短期相兼顾、供给和需求相适配、风险和效率相统筹、特色和普惠相

协调、重点和全面相联动的原则,凝聚金融需求方、监管方、供给方三方合力,久久为功、守正创新,推动建立健全适应金融市场规律、符合新市民发展需要、具有中国特色的新市民金融服务体系。

整体看,新市民区域分布特征明显,总体呈现发达城市多、东部地区多、一线城市多等特征。相对应,东部沿海地区农村金融机构往往具有金融资源集聚度较高的优势,东部、南方城市金融竞争力明显要强,而中西部地区金融业务覆盖面相对滞后,农村金融业务存在短板,普惠金融业务广度和深度不足,但也具有政策倾斜的优势。

未来,不同地区农村金融机构应在积极做好与现有支持政策衔接的同时,加快新市民的顶层设计和金融服务、产品、模式创新,强化各自在新市民金融服务体系中的优势和特色,不断提升新市民群体金融服务的可获得性。

一是在策略上,遵循分地分类原则,针对群体内不同人群开展业务。东部沿海和大城市地区,充分利用自身的金融资源优势,针对不同分布人群的就业特点、收入特点、居住特点、年龄特点等差异,有效识别差异化信贷需求,先试先行、做深做细,有效挖掘新市民现实和潜在信贷需求,提高金融的广度和深度。中西部地区和中小城镇,积极利用政策优势和“人熟”的社会优势,结合当地产业和服务特点,将普惠金融与政策性金融有机结合,创新开发不同政策支持金融产品。

二是在服务上,聚焦转变观念理念,把新市民作为重要服务对象,把服务新市民纳入自身发展战略。要优化资源配置,通过设立专项额度、加大内部激励等措施。如将普惠小微贷款支持工具、再贷款、再贴现等优惠政策覆盖至新市民客户,对新市民开户、结算、担保等方面的费用,能免则免,能降则降,在商业可持续的基础上加大对新市民“减费让利”,逐步提高新市民客户占比,提升金融服务质效,提升新市民获得感。

三是在产品上,聚集新市民金融个性化需求特征,差异化、精准化创设扩面型、普惠型、兜底型金融产品。针对新市民创业需要,细分市场对象和领域,开发新市民专属创业贷款;针对部分外来务工新市民回乡置业和农村户籍新市民在农村建房的需求,继续扩大住房公积金异地贷款和建房贷款业务;针对新市民在过渡阶段的差异化金融需求,合理提供消费信贷产品;针对养老群体,开展新市民专属商业养老保险,满足补充养老需求;针对缓解子女上学压力,探索积极开发学前教育、子女升学助学金保险等保险业务,切实提升家庭经济困难的新市民风险保障水平。

四是在模式上,聚焦强化“银担保”金融协同,建立完善新市民服务金融的风险分担和补偿机制。如充分发挥政府性融资担保机构的赋能和分担作用,对吸纳新市民较多的小微企业、个体工商户等经营主体的贷款担保支持。推广“保险+信贷”模式,不断丰富推出“银保”增信产品,增加对新市民的保险保障功能,切实帮助新市民就业、创业和解决生产发展难题。探索“信贷+”其他模式的创新,探索“信贷+风险基金”“信贷+消费基金”等新产品的开发和试点。

陈清民:让新市民享受高质量金融服务。新市民涉及创业人员、就业人员、随迁人员等不同类别。农村金融机构必须针对迁入当地新市民的客群特点,行为偏好、实际业务需求等,结合区域的优惠政策,创新相应的金融产品。如,浙江农商银行辖内桐乡农商银行针对创新新市民,与凤鸣街道办事处共同搭建“文明银行”模式,设立“文明商户贷”。首先,街道建立起了新市民和商铺文明指数评定体系,由综合行政执法、市场监管、交警、消防、派出所、网格员、房东等组成文明执法队、文明评判团、房东协会,对辖区商铺和新市民进行打分。其次,桐乡农商银行与街道合作设立了“文明银行”,商户可以把积分兑换成为期一年的“文明商户贷”信用贷授信。首批20家夺得高分的商户获得了桐乡农商银行“文明商户贷”信用贷授信,拥有了一笔价值10万元-30万元的灵活资金。

提升新市民金融服务可获得性。一是打造新市民的服务场景。新市民要融入新城市,往往面临创业就业、孩子上学、老人养老、医疗社保缴纳等一系列问题。农村金融机构可以整合“衣、食、住、行、医、养、育”等生活场景,通过非金融服务让新市民金融服务。如,江苏常熟农商银行针对新市民子女暑期看护难题,联合常熟市新市民事务中心莫城分中心,开展“童心游乐园”新市民子女暑期看护项目,吸引了新市民子女报名参加。这一服务项目不仅解决了新市民子女暑期看护难题,还为孩子们在暑期提供了学习辅导和各类社团活动,帮助新市民子女更好地融入当地,增强了他们的归属感。二是利用数字化提高可获得性。农村金融机构需要打破信息不对称,可以借助政府力量,建立和完善新市民数据信息,完善“现居地址”“原籍地址”“居住时间”“从事工作”等具体信息,解决部分无

法提供固定工作、收入证明的“白户新市民”完成授信。

拓宽新市民服务渠道。农村金融机构针对新市民建立针对性的服务渠道,可以建立专属服务团队、党建共建等多种方式,以便能够更为有效触达该类客群。如,浙江义乌农商银行派驻52名“金融顾问”到社区、村居进行服务,推广“党建+金融+外来商会”的服务模式。同时,该行还为“新义乌人”建立外来人员活动室、外来人员普法学校、外来人员交通安全活动中心、外来人员金融大讲堂,以满足他们多样化的需求。江苏常熟农商银行组建专属服务团队,与常熟市新市民事务中心签订《党建共建协议》丰富“政银”合作,成立“常熟市新市民经济发展研究中心”,创设全省首家“服务新市民创新网点”,方便新市民获得金融与政务服务。

主持人:您认为农村金融机构在服务新市民的政策上可以给予哪些进一步的支持和帮助?

张正平:这方面的政策支持非常有必要,首先在明确新市民概念、范围的前提下,将服务新市民纳入财政补贴的范围,提供与支持乡村振兴同等程度的正向激励。其次,对农村金融机构服务在当地工作的外籍新市民过程中可能衍生出来的“异地金融业务”给予监管上的豁免。再次,对农村金融机构服务在外地工作的本地户籍新市民过程中可能衍生出来的“异地金融业务”给予监管上的豁免。

吕开宇:新市民群体能否稳定融入并发展壮大,离不开金融“活水”精准滴灌,更离不开金融服务环境优化改善。尽管该群体因为较大的规模和较强的需求,成为刺激内需的新抓手和主力军,但如果缺乏持续的政策支持和有效的金融服务,其大大影响其有效融入现代城镇生活的的时间和深度。战略上,只有补上新市民短板,才能全面推进共同富裕;只有稳定了新市民群体,城镇才能长治久安;只有壮大了新市民群体,强国才能底气空前硬朗。

当前,为了更好地提升农村金融机构服务新市民的效果,需要从金融服务的前端、中端和后端提供全方面的政策支持。一是统筹推进新市民信用体系建设。充分利用当地不同政府部门所掌握的社保、税务、住房公积金等信息,推动新市民信用评级预审平台建设,实时更新相关信息,供农村金融机构后期信用评级和动态跟踪服务在外地工作的本地户籍新市民过程中可能衍生出来的“异地金融业务”给予监管上的豁免。在降低不同数据信息的整合难度,提高信息的可靠性的同时,降低农村金融机构的前期搜集整合成本,提高普惠金融的惠农质量。二是建立有效的政策联动机制。新市民流动性强的特点决定了服务需要有强有力的联动政策保障。新市民往往因为就业、创业、上学和生活而频繁流动,传统的服务思路显然无法满足上述人群的信贷需求。信息技术的广泛使用和政府部门信息平台的通联,为政策高效联动提供了可能。这就需要具有顶层联动思路,建立由党中央到地方各级政府的联动机制,以服务对象为中心,“人到哪里,服务到哪里”,构建“服务为人转”的思路,推动现代金融高质量服务新市民的服务体系建设。三是实施金融政策宣传和金融素养提升行动。新市民就业灵活、生活单一的特点,决定了政策宣传和金融素养的提升不能按照常规思路来进行。传统的以金融部门为核心的思路,有可能无法让更多忙于服务和工作在一线的新市民充分了解政策、理解政策、用好政策,这就需要设计按新市民就业分类的金融政策宣传方案,在与用人单位紧密合作的同时,将政策宣传和基本业务下沉。同时,设计简单易懂的宣传手册,线下设立专门的服务团队,通过“面对面”的咨询和服务,有效提升新市民群体内不同人群的金融素养。

陈清民:贷款政策优惠。政府可以通过财政利息补贴等手段激励金融机构针对新市民创新金融产品和服务,提升新市民金融服务的实惠度、信用度。比如北京、河南等地将新市民创业人员纳入创业担保贷款扶持范围。

建立新市民数据库。新市民数据缺失是金融机构提供服务遇到的难点之一。新市民中心、派出所、社保中心等政府部门可以协同打造新市民数据库平台,为金融机构提供有效的、丰富的新市民数据,从而提高新市民金融服务的有效性。

前不久,中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于推进以县城为重要载体的城镇化建设的意见》,要全面落实取消县城落户限制政策,确保稳定就业生活的外来人口与本地农业转移人口落户一视同仁。随着利好新市民的一系列政策红利出台,新市民的“金融蓝图”也在徐徐打开,与新市民具有天然“亲近”基因的农商银行如何服务好新市民,既是监管机构给出的新考题,也是金融机构打开市场的好契机。