

本期热词



国务院日前印发《关于推进普惠金融高质量发展的实施意见》(下称《意见》),提出在未来五年基本建成高质量的普惠金融体系,并明确了具体路径,更好满足人民群众和实体经济多样化的金融需求,提升重点领域金融服务可得性。

在普惠金融纳入国家发展战略十周年之际,作为新阶段普惠金

融发展的纲领性文件,《意见》的出台具有重大意义和深远影响。

下一步,推进普惠金融高质量发展“高”在哪儿?当前又面临哪些问题?邮政金融的发展机遇和重点又在哪?……围绕大家关心的这些问题,本期,我们对“普惠金融高质量发展”进行专题解读。

划重点

“溯”普惠金融发展之“源”

普惠金融的概念最早于2005年由联合国提出,用于“2005国际小额信贷年”的宣传中,后被联合国和世界银行大力推广,是指以可负担的成本,为有金融服务需求的社会各阶层和群体,提供适当、有效的金融服务。普惠金融最初的形态是小额信贷与微型金融,后经多年发展,已基本涵盖信贷、支付、理财、保险、证券等

“知”普惠金融发展之“短”

十年来,普惠金融发展虽取得长足进步,但仍面临诸多问题。
一是金融服务可得性有待提升。农户方面,农村地区仍面临“个人信用空白率高”“贷款难”等问题。小微企业方面,我国中小企业信用类贷款和中长期贷款供给体系较国外仍不完善,中小企业面临的营商环境较为严峻。

“析”普惠金融发展之“高”

新形势下,为丰富内涵、补齐短板、明确路径、持续发力,建立高质量普惠金融体系是必然结果,其中“普惠金融高质量发展”之“高”主要体现在三方面。
一是包容性、层次性更高。高质量普惠金融通过进一步丰富金融产品及服务种类、拓宽信息获取与融资渠道,助力金融服务实现覆盖面更广、可得性更强。《意见》不仅聚焦传统的小微企业、农民、低收入人群、残疾人、老年人等客群,还包含新市民、新型农业经营主体、个体工商户等重点群体;进一步拓宽信用信息采集范围和直接

各种金融产品及服务。无论采取哪种形式,普惠金融的目标都是提高资源配置效率、增进社会福利,提升金融服务覆盖率、可得性和满意度,增强市场主体和人民群众对金融服务的获得感。

2013年,党的十八届三中全会正式提出“发展普惠金融”。2015年,国务院印发《推进普惠金融发展规划(2016—2020

二是农村数字普惠金融发展水平较低。农村地区互联网普及率远低于城市地区,农村偏远地区网络基础设施水平较差以及群众数字普惠金融素养较低,在移动支付、数字授信、数字理财等方面仍有较大提升空间。
三是普惠金融绿色、健康发展水平有待提升。绿色低碳方面,绿色普惠金

融渠道,丰富了金融产品及服务种类和信用信息合作共享方式。

二是数字化、生态化水平更高。高质量普惠金融更强调数字化、智能化运营,推动普惠金融与生态场景有机结合。《意见》首次提出“数字普惠金融”概念并将其全面纳入监管,在提升金融科技水平的基础上,聚焦数字渠道与线上场景对接、“数字普惠金融+智慧政务”、数字人民币等方面,打造“数字普惠金融生态”。
三是绿色化、安全性更高。高质量

年》)(下称《规划》),进一步完善了普惠金融发展的顶层设计。2023年10月,为贯彻落实党中央、国务院对普惠金融领域各项工作部署,进一步细化政策举措、有效承接和延伸到期后的《规划》,国务院发布了《关于推进普惠金融高质量发展的实施意见》,提出未来五年“高质量的普惠金融体系基本建成”的发展目标。

融发展仍面临绿色化成本高,相关主体能力弱、意愿低,产品业务收益不确定、商业可持续性较弱等阻力,以及统计标准不明晰、金融风险识别和控制难度大等问题。风险防控方面,中小金融机构和重点领域的风险防范能力仍待提升,数字平台风险有待精准识别和防控,风险分担补偿机制有待进一步优化。

普惠金融发展是绿色、可持续的发展。《意见》首次提出“发挥普惠金融支持绿色低碳发展作用”,在重点领域服务中融入绿色低碳发展目标,关注小微企业、农企、农户的绿色转型、生态治理、绿色生产、绿色消费等方面需求,助力其可持续发展。高质量普惠金融发展是安全、稳健的发展。《意见》强调从金融健康的角度关注重点群体的消费、储蓄、融资、保险等方面,开展产品适应性改造,提高服务韧性,防范系统性金融风险,构建更健康的普惠金融生态体系。

实践者说

为普惠金融发展注入“新动能”

□邮储银行普惠金融事业部总经理 耿黎

普惠金融业务具有风险高、成本高、回报低的特点,如何实现普惠金融的商业可持续发展,是一个世界性难题。进入新时代十年来,经济社会发展和技术创新为普惠金融提供了广阔的市场空间,激励性的货币信贷政策、差异化的监管政策和针对性的财税政策协同衔接,使普惠金融业务的内生发展动力得到了有效激活。
随着大数据、人工智能和云计算等新兴技术的飞速发展,金融科技对银行的赋能愈加显著,银行产生了业务模式和流程的裂变效应,数字普惠金融服务链条更加顺畅。在新形势下,普惠金融需要政府、金融机构、科技公司、社会组织等多方共同合作。具体而言,政府在政策层面提供支持和引导,金融机构发挥专业优势,科技公司提供技术支持,社会组织推动金融知识普及和社会责任履行,这样才能形成普惠金融发展的良性循环。
邮储银行作为大型银行中的一员,自2007年成立以来,就充分依托网络优势,积极践行“普之城乡,惠之于民”的服务理念,

长期深耕普惠金融领域,在服务“三农”和小微领域打造了颇具市场影响力和社会声誉的特色品牌形象,逐步探索出一个商业可持续发展的普惠金融发展模式。自2009年开办小微企业贷款业务以来,邮储银行的服务小微之路经历了快速发展、调整巩固、转型发展、深化转型四个发展阶段。在此期间,邮储银行也经历了艰难转型、市场波动和“不良高企”的挑战。邮储银行通过积极推动小微信贷数字化转型进程,加快内外部数据对接、挖掘、打造线上化产品体系,加快营销、运营和风控方面的数字化技术应用,形成了“相比大行下沉足够深、相比小行覆盖足够广”的兼具两者特征和“支农支小、普惠万家”的鲜明特色。截至2023年二季度末,邮储银行普惠型小微企业贷款余额达到1.35万亿元,在客户贷款总额中占比超过17%,稳居国有大行前列。在大力推进数字化转型的过程中,邮储银行广泛引入外部数据,积极拓展外部获客场景,不断丰富线上产品体系,持续优化全流程风控模型,探索打造小微金融生态圈,构建了“四大体系、三大保障、两大支撑、一个生态”的“四三二一”小微金融特色服务模式,

并打造了集营销体系、产品体系、风控体系、运营体系、服务体系于一体的小微金融数字化“5D(Digital)”体系,形成了独具邮储银行特色的小微金融长效服务机制。
下一步,邮储银行将着力打造普惠金融发展新动能,主要在三个方面发力。一是科创金融。邮储银行坚持创新引领,打造“U益创”科创金融品牌,塑造“看未来”服务能力,以“U创融、U创投、U创通、U创富、U创惠”五大类别产品服务线,做深做透“专精特新”及科创类优质服务,助力我国高水平科技自立自强的实现。二是产业金融。运用数字科技赋能,支持通过与产业链核心企业系统对接,获取上下游小微企业与核心企业的历史交易数据,实现信息共享,辅助多维度数据分析,用“数据财富”打造“产品数字化、场景线上化”。通过“主办行一经办行协同”、核心企业产品“定制化”及交易模式标准化,形成具有邮储银行特色的核心竞争力。三是综合金融服务。当前,我国金融业面临着诸多挑战,需要通过“多元化综合服务+差异化产品组合”的综合金融服务“破局”。邮储银行将落实“1+N经营与服务新体系”,通过“统一授信+综合服务+综合定价”的综合金融服务模式,为客户提供全生命周期服务。

发力点

《意见》中关于助力乡村振兴、支持小微企业、完善普惠保险、强化金融素养提升和消费者保护的五个方面内容,与邮政金融经营定位联系紧密,是当前及未来邮政普惠金融业务开展需要关注的重中之重。

1 强化农村金融服务能力,满足多样化多层次金融需求

全面推进乡村振兴是新时代建设农业强国的重要任务,邮政发挥“四流合一”优势可以大有作为,邮政金融在信贷投放和数字普惠方面仍有较大提升空间。
要深耕“三农”沃土,加大对乡村振兴重点领域信贷的投放力度。邮政金融应在夯实涉农领域信用风险管理的基础上,重点聚焦乡村产业发展、城乡融

合、农业供应链金融、农业农村基础设施建设长期信贷支持等领域,在涉农信贷审批、人员力量、信贷资源等方面进一步加大倾斜力度。同时,发挥协同优势拓宽涉农主体融资渠道,实现邮政综合服务向农村市场纵深发展。要推进“数字普惠”,扩大县域和农村地区金融服务覆盖面。邮政金融应一方面持续推

进县域和农村地区轻型网点建设,逐步实现空白镇金融网点全覆盖,延伸线下服务触角;另一方面持续提升普惠金融科技水平,强化互联网、大数据、人工智能、区块链等科技手段运用。打造消费、医疗、教育、养老等民生场景,在促进低频金融服务与高频日常服务深度融合的同时,为客户提供便捷优质的金融服务。

2 探索资源协同和业务创新,着力提升小微金融服务质效

小微企业是经济社会发展的重要基础,是国民经济的重要支柱,邮政金融始终立足服务小微的战略定位,强化对小微企业的重点金融支持,进一步提升小微金融服务能力和质效。
要持续推动重点领域小微

企业融资产品创新。依托各级企业信息共享平台大数据资源,邮储银行可持续推动“银税合作”“银商合作”“银政合作”,强化对“专精特新”、仓储物流、绿色环保等领域小微企业的信贷产品创新。要构建“投行行一体

化”的综合金融服务体系。聚焦国家战略关注的科创企业、绿色企业等重点客群,邮储银行可提升支付结算、资金融通、资本运作、财富管理、研究咨询等全生命周期综合服务,优化小微金融服务质效和能力。

3 完善高质量保险体系,把握普惠保险新机遇

县域农村地区人民群众在保险产品与服务方面的需求与日俱增,中邮保险应发挥普惠型人身保险的保障民生作用、满足多样化养老需求,带动普惠保险实现新发展。
产品方面要丰富产品种类及提升客户体验。根据普惠保险面向的客户群体需求,丰富

普惠型保险数量和类型,适当控制产品保费、拓宽保障责任,依托保险系统科技升级、完善普惠保险共享平台,畅通普惠保险的线上智能化投保、理赔服务渠道。营销渠道方面要提升邮政协办普惠保险渠道支撑能力。通过完善营销引流机制,策划专项主题营销活动,巩

固“线上+线下”“网点+站点”服务模式,发挥协同优势提升保险销售能力。布局方面要积极满足多样化养老需求。完善养老年金险、养老护理险等业务条线,向长期护理、居家养老、机构养老服务等领域延伸,建议以投资、共建、改造的形式参与养老产业链。

4 深化投资者教育,持续为客户创造价值

邮政金融拥有近4万个金融网点和6亿多客户资源,具有天然的普惠金融发展禀赋。投资者教育是实现用户转化客户的重要途径之一。
要针对不同客群制定专项投资者教育规划。对农户、新市民、小微企业主、个体工商户、老年人等客群制定专项的

投资者教育规划,了解需求、设定目标、梳理任务要点,建立专业的投资咨询服务和支持体系。要培养高金融素养的专业团队。提升员工的金融素养和 risk意识,赢得客户信任,以专业的服务为客户提供优质的产品组合,持续为客户创造价值,做客户金融知识的启蒙者、金

5 健全消费者保护机制,提升消费者获得感和满意度

做好金融消费者权益保护工作是新时代践行金融工作政治性、人民性的集中体现,也是推动邮政金融高质量发展的必然要求。
要快速补齐短板。以投诉情况、行业及自身历史罚单为鉴,在营销宣传、产品设计与定

价、客户信息保护,员工行为管理等重点领域,深入开展自查并及时改进内控薄弱环节。要健全消费者权益保护机制。加强事前审查工作,对可能影响消费者权益的业务规则、协议条款、宣传文本等进行评估审查;强化事中风险识别与监控,

完善员工营销过程管控机制,规范产品宣传,对产品各项关键条款做好充分告知;完善事后矛盾纠纷化解机制,畅通各类投诉渠道,加大投诉监测和分析力度,优化完善金融消费者投诉管理系统功能,提升投诉处理质效。

本版文字除署名外由集团公司邮政研究中心李娜、张茜提供