



金融业掌握着巨大的社会资源,承担着重要的社会功能,有能力也有责任在促进社会公平方面发挥积极作用——

普惠金融:人人享有平等融资权

国家开发银行行长 郑之杰



何为普惠金融?

党的十八届三中全会通过的《关于全面深化改革若干重大问题的决定》强调,以促进社会公平正义、增进人民福祉为全面深化改革的出发点和落脚点,并首次在中央全会文件中提出发展普惠金融,这是党中央对金融业提出的新要求。金融业要认真贯彻中央精神,积极构建人人享有平等融资权的普惠金融体系,保障和改善民生,促进社会公平发展。

普惠金融已成为全球促进社会公平的重要手段。普惠金融(inclusive finance)也被称作包容性金融,由联合国在2005年提出。普惠金融强调通过加强政策扶持和完善市场机制,不断提高金融服务的覆盖度和可获得性,使偏远贫困地区、小微企业和社会低收入人群能够获得价格合理、方便快捷的金融服务。这一概念最早起源于15世纪的意大利,19世纪在欧洲、日本盛行,上世纪90年代普惠金融在全球掀起了以小额信贷为手段的减贫热潮。2006年,孟加拉国尤纳斯教授(Mu-

hammad Yunus)和他创办的格莱珉乡村银行(Grameen Bank)获诺贝尔和平奖。尤纳斯教授提出,“贷款是一项基本人权,小额贷款至少可以让许多穷人摆脱贫困、减轻贫困”。这为全球减贫提供了新思路和新模式。

通过对国外从事小额信贷的组织——包括金融机构、非政府组织、社区合作银行、乡村银行、批发基金进行考察,我们看出:小额信贷已成为消除贫困、促进发展、实现普惠金融的重要手段和方法。各国小额信贷的发展都从普惠金融理念出发,努力将金融服务延伸到基层百姓,使每一个有意愿、有能力的人都有机会获得平等的融资权利,从而改善自身的生产生活质量,更好地实现自身发展。政府则从完善担保体系、市场准入、税收减免、批发融资等方面制定优惠政策,支持小微企业融资体系建设,并鼓励大型银行开展小额信贷业务。目前,世界上约有近10000家小额信贷机构在普惠金融领域进行探索

和尝试,覆盖客户超过5亿个,占全球30亿贫困或低收入人口的17%,大大促进了社会公平。

当前,我国正处于经济社会发展的重 要战略机遇期,但发展中不平衡、不协调、不可持续问题依然突出,收入分配差距较大,城乡区域发展不平衡,社会矛盾明显增多。发展普惠金融为社会各阶层提供了享受现代金融服务的机会和途径,对建立以权利公平、机会公平、规则公平为主要内容的社会公平保障体系有重要意义。普惠金融所倡导的核心就是“人人享有平等的融资权”,融资权不仅是推动社会发展必不可少的经济力量,还是改善个人生存环境、获得生活尊严、实现自身发展不可或缺的助力。从本质上讲,人人享有平等融资权既是权利公平的核心内容,也是机会公平的重要组成部分。一是有利于保障个体的生存权和发展权。普惠金融帮助中低收入群体获得公平的融资机会和权利,短期看减轻了他们的生存压力,改善了生活质量,长

期看为他们提供了参与分享经济发展成果的机会。二是有利于保障个体获得平等的公共服务。普惠金融通过推动教育、住房、医疗等领域发展,帮助政府提高公共服务的供给能力,促进更多人群享受到更多更好的教育、住房、医疗、养老等公共资源。三是有利于扩大就业创业、增加城乡居民收入。小微企业是就业创业的主要载体和平台,普惠金融着重解决小微企业的融资难题,能够有效提高中低收入人群收入水平,对缩小贫富差距、促进社会和谐有重要意义。

国家开发银行在普惠金融领域不断探索,取得了显著成效。开发银行从2003年开始与世界银行、德国复兴信贷银行(KfW)合作开展微贷款项目,2004年开展助学贷款业务,2005年支持辽宁棚户区改造,不断扩大金融普惠的实践。开行一直在努力做到“使人都有平等的融资机会”,从群众最关心最直接最现实的利益问题入手,着力构建普惠的融资体系,探索并完善普惠金融的模式、方法,努力编织保障民生的金融服务网。经过近10年的发展,开行已逐步成为推动社会公平的重要金融力量。

普惠金融作用是什么?

改善企业信用环境

探索支持中小微企业发展的有效模式,促进就业公平。

就业是民生之本,是实现社会公平的立足点。2002年,国企改革产生的分流人员再就业问题凸显,而中小微企业在领域的投资活跃程度不足,我国就业形

势十分严峻。为此,开行提出中小微企业贷款重点要向基层、向个体客户倾斜,扩大覆盖面,使人人都有融资机会。2003年开行将国际先进微贷技术与

中国国情相结合,探索出以管理平台、融资平台、担保平台、公示平台、信用协会为核心的“四台一会”模式,以批发的方式解决零售问题,用统一的标准模式解决千家万户的共性问题。目前,开行中小微企业贷款余额达2万亿元,累计支持180多万户小微企业、个体工商户和农户,创造就业岗位487万个,为缓解就业创业难题、改善中小微企业的信用环境做出了努力。

破解助学贷款难题

支持教育事业发展,促进教育公平。

我国从2000年起在全国推行助学贷款,通过招标方式确定承办金融机构。但由于体制机制原因,业务发展缓慢,2004年高校助学贷款业务甚至在地方出现流

的难题。目前,开行已累计发放助学贷款426亿元,建立了覆盖全国25个省市、1928个区县和2689所高校的国家助学贷款资助体系,惠及家庭经济困难学生近千万人次。此外,开行还积极探索“省级推动、市级承贷、委托代建”模式,融资270亿元支持青海、山西、安徽、内蒙古等省区的中小学校舍安全工程及危房改造项目,新建、改造中小学校舍4975万平方米,约450万中小学生受益。

支持保障房建设

大力支持中低收入家庭住房建设,促进居住公平。

“安得广厦千万间,大庇天下寒士俱欢颜”,居者有其屋是百姓千百年来的“中国梦”。2004年,辽宁省将棚户区改造工作列为支持辽宁老工业基地改造的“一号工程”。该工程改造面积2000万平方米,涉及200多万人,资金缺口187亿元,棚户区居民无力承担,财政资金也无法完全弥补,商业资金难以进入。开行从“政府热点、雪中送炭”出发,探索“政府主导、市场运作、社会参与”的模式,发放首笔30亿元贷款,帮助辽宁省11个城市120万棚户区居民提前从低矮破败的棚户区迁入宽敞明亮的新楼房,开启了金融支持保障房建设的先河。随后开

行迅速将辽宁棚改经验推广至全国,融资推动各地解决贫困人口集中成片居住难题。2011年国务院提出“十二五”期间在全国建设3600万套保障性住房,开行积极响应,连续两年新增保障性住房贷款余额超千亿,市场份额占比超过50%。今年国务院第14次常务会议又特别提出,要“发挥好开发银行对棚户区改造的信贷支持作用”。截至目前,开行累计发放保障性安居工程贷款6612亿元,惠及718万户、2252万中低收入群众,其中发放棚改贷款3634亿元,贷款余额2588亿元。

实现造血式扶贫开发

加大开发式扶贫工作力度,促进生存公平和发展公平。

扶贫开发事关党的执政基础,事关国家长治久安,事关社会主义现代化大局。在财政扶贫资金增幅有限、扶贫开发任务依然较重的情况下,开行主动将融资与融智相结合,推进各地编制扶贫开发规划和系统性融资规划,创新财政扶贫资金的使用方式,建立了“政府主导、机制建设、

统一借款、扶贫贴息、社会共建、农户受益”的批发式融资机制,实现输血式扶贫向造血式扶贫开发转变。目前,开行已融资1.5万亿元支持国家和省级贫困县发展,贷款余额8222亿元,使贫困地区交通、住房、教育、医疗卫生、农林水利等领域得到较大改善和发展。十年艰辛探

如何构建普惠融资体系?

紧紧围绕更好地保障和改善民生、促进社会公平正义,深化社会体制改革,让发展成果更多更公平地惠及全体人民。金融行业要贯彻全会精神,大力创新服务模式、手段和产品,努力构建人人享有平等融资权的普惠金融体系,真正把发展的成果和改革的红利送到人民群众手中,这也是贯彻党的群众路线的具体行动。

建立多元化的普惠型金融体系。实现人人享有平等融资权的关键是建立多元化、市场化、可持续的普惠金融体系,将高效、便捷、公平的金融服务延伸至每一个有需要的人。鼓励金融机构加大对基层民生领域的支持。要从宏观政策方面加以指导,促进大型商业银行、政策性银行、城市银行、村镇银行等金融机构加大对“三农”、小微企业、教育、就业创业等领域的信贷投放,促进金融机构向欠发

展网络金融等新兴金融服务方式。充分发挥网络金融快速、高效、低成本的特点,在提高金融服务效率的同时降低服务门槛。加大对小微企业批发式融资模式的推广,将批发式、标准化金融产品拓展至就业、教育、扶贫开发等关乎群众切身利益的领域,扩大金融覆盖面。创新特色产品。根据普惠金融各领域的不同特点,设计涵盖贷款、保险、基金、信托、租赁等融资手段在内的综合金融产品。

为发展普惠金融营造良好的信用环境。信用是普惠金融的基础,构建完善的信用担保体系对发展普惠金融至关重要。建立中小微企业和农户的信用评价体系。加强中小微企业信用信息采集和更新,形成守信激励、失信惩戒的良性机制,全面改善中小微企业信用环境。利用各类群众组织,多渠道征集农户信



交行推出首批售卖机

线上线下自助卖黄金

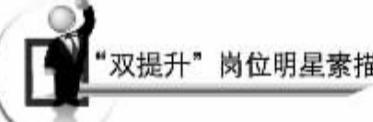
本报讯 11月29日,交通银行在业内率先推出线上线下(O2O)黄金自助销售新模式,并发布全新的黄金自助售卖机。首批机具在浙江萧山上线。相较于商业银行传统的贵金属销售模式,这种新模式实现了三个方面的创新:从单一线下到线上线下联动销售,从标准化产品到非标准化产品的自助销售,从仅限本行客户到对社会公众开放的跨行销售。

线上线下(O2O)联动销售。投资者通过交行黄金线上线下自助销售新模式,只需要在交行网上商城“交博汇——金融馆”线上选购心仪的贵金属,下单支付完成后,便可选择线下黄金售卖机,通过身份认证自助提取。这种模式改变了投资者购买贵金属必须到银行物理网点,在规定营业时间内进行交易的局限性,尤其是对于年轻热销商品,这种自助O2O销售模式更能满足投资者的投资需要。

非标准化贵金属自助销售。传统“黄金售卖机”上的贵金属销售是客户通过银行卡购买机具中已有的贵金属产品,一般都是根据机具标准固定化的贵金属商品。而通过交行这种新模式,投资者可以在网上购买各类标准和非标准的,投资类或收藏类的贵金属。订单支付后,交行工作人员将按客户要求,将商品配送到指定的“黄金售卖机”里,方便投资者根据自己的时间安排前去提取。

开放公众客户跨行购买。通过交行“交博汇——金融馆”购买贵金属商品,不仅限于使用交行银行卡支付,其他银行卡客户也可支付购买。因此,能享用交行O2O销售新模式的客户也从交行原有客户,扩展到全社会有贵金属投资意愿的公众客户。

交行相关负责人表示,交行电子银行业务一直致力于产品创新和服务体验提升,这款全新的黄金售卖机,未来既可放置于银行自助网点,也可放置于人群集中地区,通过线上线下联动,实现在全国范围内的线上购买和线下“通兑”业务。客户贵金属和收藏品投资将不再受银行网点营业时间、区域以及银行卡的限制。



赵帅帅:“微创新”提升客户体验

赵帅帅是农业银行张店支行山铝分理处的一名员工。

2013年伊始,赵帅帅主动要求进入山铝分理处贵宾室工作。刚接手贵宾室对于他来说是个不小的挑战,手里没有理财客户,在客户拓展迟迟打不开局面的时候,赵帅帅想到了手机和网络。他利用业余时间,加班加点整理出客户清单,根据客户年龄层次或者使用网络的程度,分别以短信、飞信和微信定期实时发送理财产品消息。

其实,农行一直都有统一的短信提醒服务,只是统一的短信提示的称呼都是“尊敬的客户”,并没有体现差异化。而赵帅帅自己发送的短信,都带着对客户的尊称,比如“王老师”、“刘哥”等。他让客户感受到的是心与心的交流。这种资金到期前的及时提醒对银行和客户来说是“双赢”,一方面提高了客户资金运转的效率,增加了客户的收益;另一方面,也夯实了山铝分理处的客户基础。

在“网络营销”初见成效之后,赵帅帅又琢磨起了如何提高柜台服务效率。这一次,他从让客户头疼的银行表格找到了突破口。农行的表单全部是统一格式,客户有时候填错了一个字,就要全部重写,也因此屡屡遭到客户投诉。为此,赵帅帅专门设计了一系列的word模板,帮助客户填写表单。有了这一模板,客户只需要填写个人信息即可,既节约了时间,又方便了客户,大大提高了银行办理业务的效率。

这些“微创新”虽然给赵帅帅带来许多额外的工作,但他乐此不疲。他说,“在平凡的岗位上做出不平凡的业绩是每个人的梦想”,他将把“微创新”进行到底,给客户带来便利。

(本报记者 陈果静整理)



11月27日,中国银行业协会在北京召开“银行好声音 唱响好服务”——中国银行业客户服务中心“寻找好声音”活动总结表彰大会。本次活动在全行业4万多名客服员工中掀起了“比学赶帮超”的高潮,达到了激发工作热情、增进同业交流、提高业务素质、提升服务水平的目的。中国工商银行电子银行部等30家单位、115名个人获奖。11家获奖单位以丰富多彩的形式再现了“寻找好声音”比赛的精彩瞬间。