

7个小微金融服务督查组赴14省区市督查表明

# 小微企业融资难融资贵仍突出

本报北京12月12日讯 记者王璐报道：为全面掌握各地贯彻落实“金十条”情况，进一步改进小微企业金融服务，银监会牵头，会同发改委、财政部、人民银行、证监会、保监会等12个部门，成立7个督查组，于10月下旬至11月中旬，分赴北京、天津、内蒙古、黑龙江、上海、江苏、浙江、安徽、福建、山东、湖南、广东、广西、四川等14个省（区、市），对当地小微企业金融服务工作进行了督查。

从督察结果看，金融对小微企业的支持作用不断凸显。各地针对小微企业融资难、缺信息的短板，采取多项务实对策。金融机构将服务小微企业内化为自身

需要，积极增强服务功能、转变服务方式、创新服务产品。小微企业对金融服务的认知度和满意度得到提高。

但总体上，小微企业仍面临融资难、融资贵的困难，金融供给与融资需求不够匹配、支持政策与融资实践契合度有待提高、金融生态环境建设相对滞后等问题仍然存在，信用体系运行有待完善。下一步，需紧紧围绕“市场在资源配置中起决定性作用和更好发挥政府作用”核心思想，进一步完善“政府引领、市场主导、多方合力、共生共赢”的小微企业金融服务体系，为小微企业的健康发展提供更加全面、高效、可持续的金融支持。

今年以来，银监会不断加大监管力度，确保全国小微企业贷款增速和增量实现“两个不低于”目标。截至9月末，全国金融机构贷款余额达74.99万亿元，其中小微企业贷款余额达17.22万亿元，占比22.97%，较去年同期增速21.50%。其次，进一步完善小微企业金融服务监测指标体系。新增小微企业贷款覆盖率、小微企业综合金融服务覆盖率和小微企业申贷获得率3项指标，并建立了一整套专项统计制度，按月监测和通报。截至9月末，

小微企业申贷获得率为80.39%，贷款覆盖率为24.72%，综合金融服务覆盖率为84.20%。第三，继续强化对小微企业金融服务的正向激励。继续调整和改进业务准入政策和相关监管指标，通过正向激励提高银行服务小微企业的积极性和专业化水平。

此外，银监会还推动完善多层次、广覆盖的小微企业金融服务机构体系。鼓励大中型银行加快小微企业专营机构建设，向下延伸网点；充分发挥融资担保和信用平台的增信和征信作用。

## 金融改革有序推进

《中国城市居民信用卡使用习惯调查白皮书》发布

# 信用卡正从量增转向质升

本报记者 钱箬旻

为了解现今中国城市居民的信用卡使用习惯，广发银行联合有关机构发起“中国城市居民信用卡使用习惯”调查活动，对消费者用卡习惯进行深度调查，并为信用卡行业发展提供参考资料。

据《白皮书》显示，各家银行的信用卡业务正从粗放式发展转为精细化经营，各种服务及功能创新层出不穷，说明信用卡行业完成了从追求“量”到追求“质”的华丽变身，且二三线城市渐成为信用卡发卡的主要战场。同时，用户收入越高则刷卡消费金额越大，以一线城市高端用户用卡频次较高。从功能选择上看，网络购物、日常消费、大宗商品购买已成为当前信用卡消费的“三驾马车”。

与此同时，在调查中发现，持卡人最经常使用的信用卡主要为位于行业第一梯队的广发银行、招商银行、交通银行和四大国有银行。其中，广发银行、招商银行的忠诚用户对有形优惠的重视程度，分别占2家银行信用卡忠诚客户数的80%以上；而相对来说，四大国有银行的忠诚客户则较为侧重于用卡安全性方面。整体数据表明，信用卡有形优惠已成为持卡人的首要关注要素。

调查发现，尽管目前信用卡服务水平与质量较过去有了明显改善，但仍有进一步提升的潜力和空间。接受调查的持卡人普遍认为，信用卡有形服务改进应多倾向于“刷卡优惠”、“增加积分运用途径”等方面；同时，银行信用卡服务差异，可以在用户改进意愿强的刷卡优惠、积分兑换政策上做差异性服务。如被誉为业内经典之作的“广发日”系列活动，就一直获得持卡人广泛认可。其覆盖范围从餐饮拓宽到零售百货、服饰皮具、商旅出行，从传统购买拓宽到电商领域。而广发信用卡日前推出的“积分换购”活动，也一举击破传统积分兑换政策的瓶颈，让过往被当做“鸡肋”的信用卡积分摇身一变成为“钱”，无论是美食佳肴，还是日用百货，消费者都可随时随地用积分去埋单。

业内人士指出，“未来10年，保守估计中国将有5亿人成为信用卡新用户，信用卡发卡业务未来仍大有可为。但对于信用卡目标客户群定位上，未来将更趋于精细化；



而各银行的发展方向，也将转向增强客户黏性的目标上。”

据《白皮书》统计，目前仍有多达四分之一的信用卡客户表示手中尚有尚未激活的信用卡，且部分持卡人表示，不同银行提供的信用卡有形优惠几乎都大同小异，没必要再多激活信用卡。业内人士表示，信用卡有形优惠虽受到持卡人重点关注，但易被拷贝，所以在精细化经营年代争取忠诚用户，各大银行不仅需推出创新优惠活动，还需不断提高能有效增强客户黏性、拉近客户距离的无形服务质量。

可以看到，各家银行在临时额度调整、分期业务办理、用卡安全、境外用卡、还款渠道等几个无形服务方面的比拼非常激烈，其中招商、广发等信用卡业务领先的银行，于市场竞争中较早形成了自身独有的品牌价值，在整个信用卡市场的同质化竞争下具有领先优势。

“在信用卡市场，广发、招行、民生、交行走在前列，但是其他部分银行近年来基本处于吃老底的阶段，相对来说，特别是广发银行近年来在信用卡市场有更积极的表

现。”专家表示。

信用卡对普通消费者的渗透率近年来不断加强，并呈现从一线城市向二三线城市扩大的趋势。《白皮书》还显示，城市居民已逐渐形成了使用信用卡的习惯，特别是在二三线城市，居民使用信用卡的年限和频率增长较快，平均每月刷卡金额均值也迅速提升。

从调查结果来看，用户每周刷卡的比例一线城市明显较高。对此，有关银行专家表示，一线城市信用卡使用环境更便捷、针对信用卡推出的优惠活动较多是信用卡使用频率较高的直接原因，但从另一个角度看，未来二三线城市信用卡市场具有更大的潜力。

“区域转型是今年我行战略转型中的重要部分。”广发信用卡中心总经理林德明表示，过去该行更多将重心放在一线城市，对二三线城市并未给予足够重视。但实际上，当前一线城市竞争已趋于饱和，需要较大成本才能获得新的增长。随着中国城镇化步伐加快，二三线城市信用卡的发展将会带来更多增长点和机会。

## 从规模化到精细化

秦倪

全国信用卡发卡量增速开始放缓，经历了长达18年规模发展阶段的信用卡行业，已开始全面迈进产业精细化阶段。在新的阶段，信用卡有形优惠已超信用额度成为现今信用卡用户首要的重视要素。为争取更多忠诚客户并提高其用卡活跃度，各家银行不断推出创新产品和优化服务。

要看到，持卡人重点关注的有形服务除优惠活动外，还有信用卡积分兑换政策。对银行来说，如何突破传统积分兑换

政策的瓶颈是关键。

而且，信用卡有形优惠虽受到持卡人重点关注，但易于被复制。在精细化经营年代能有效提高客户黏性、拉近客户距离的是无形服务。经过多年发展，无形服务已体现以甄别客户需求及快速响应需求为核心，辅以提高用卡安全服务、创新渠道等附加值进一步提升客户满意度。

此外，信用卡安全性也同样是用户高度关注的领域。针对信用卡盗刷犯罪日增

增多的情况，银行开始投入更多精力。如广发信用卡中心推出国内唯一一个“交易安全卫士”，通过不限密码验证方式、不限盗刷交易类型、不限资金保障时间的服务，全面保障客户资金安全。

可见，在信用卡行业转向精细化发展的大趋势下，银行应充分挖掘持卡人需求，敏锐捕捉行业方向，抓住移动互联网迅猛发展机遇，展开战略转型，为持卡人提供更为方便快捷的金融服务。

## 每周金观察

“普惠金融”是一个与时俱进的概念，是联合国和世界银行近年来大力推行的一种理念，是指一个能有效为社会所有阶层和群体提供服务的金融体系。

鉴于大中型企业和富裕人群已经拥有了良好的金融服务，建立普惠型金融的主要任务就是让正规金融体系之外的广大低收入人群获得金融服务。从当前各国实践看，普惠金融体系的主力仍然是具有“草根”性质的社区性小型金融组织，如社区银行、信用合作社、贷款公司、资金互助社等，商业银行在其中所占的份额并不大。

“普惠金融”的属性在客观上决定了开展普惠金融业务，风险较大、成本较高、回报率较低，如何实现普惠金融的商业可持续发展，至今仍然是一个世界性难题。对商业银行来说，要深度参与普惠金融体系建设，必须结合自身实际，发挥自身优势，在可持续发展的前提下，为普惠金融贡献力量。

中国城乡二元经济特点明显，农村人口占据一半。随着农民收入水平的提高和城镇化的推进，农户的金融服务需求已由满足基本生活需要向满足生产经营需要转变，做农户小额贷款有巨大的市场需求。同时，中国有小微企业5100万家，小微企业占企业总数的99%以上，但能够获得贷款的仅有1000多万家，如果算上享受金融服务的有2400万家，这个比例还不到整个小微企业数量的一半。随着中国经济的转型升级，特别是城镇化进程的进一步加快，城市和城镇社区居民对全方位的金融消费需求日益提升。

普惠金融概念提出的时间还不长，各国政府对普惠金融的认识尚有差异，政策支持力度也不一样。普惠金融的发展还需要在以下方面下功夫：

一是深化普惠金融体制机制改革。以普惠金融为方向，发挥政策性、商业性和合作性金融的作用，进一步深化农村中小金融机构改革，构建多层次、多样化、适度竞争的普惠金融服务体系。

二是健全风险分散、补偿和转移机制。农业生产受自然灾害影响较大且范围广泛，风险损失率高，有效防范和化解风险是实现普惠金融商业可持续发展的重要前提。为此，要完善农业保险制度，积极发展农村小额保险，扩大农业保险覆盖范围。要加快宜农期货、期权衍生品创新，为小微企业和涉农企业提供风险管理工具。要采取税收优惠、财政贴息、财政补助等多种手段，加大对普惠金融服务的政策支持，不断完善农村金融机构风险补偿机制，引导金融资源流向普惠金融体系。

三是探索设立普惠金融发展基金。构建普惠金融体系意味着要向贫困的人群和偏远的地区提供金融服务，这将是一个长期、复杂且艰巨的系统性工程。

四是制定差别化监管政策。提供普惠金融的机构具有种类多、差异大、风险高、盈利能力弱等特点，可以通过“宽严相济”的差异化监管，如适度降低最低注册资本、存款准备金率等监管要求，适当放宽服务对象的担保要求和担保品范围，鼓励和引导各类金融机构主动提供普惠金融服务。

五是优化普惠金融生态环境。随着中国城乡一体化进程的加快，传统的农村乡土社会格局发生了根本性变化，基于农村简单社会关系的守信激励和失信惩戒机制逐渐失去效力。当市场失灵之后，政府“看得见的手”要责无旁贷地进行干预。要充分发挥政府主导作用，完善区域信用评价体系，努力推进社会信用建设，优化普惠金融生态环境。（作者为中国邮政储蓄银行行长）

## 业内动态

农发行浦东分行：

### 33亿元支持城镇化

本报讯 农发行上海市浦东分行日前向上海地产中星曹路基地开发有限公司投放经营性农村土地整治中长期贷款31334万元，用于支持浦东曹路大居南扩区土地储备项目建设。该项目贷款审批金额共33亿元，目前已累计投放93704万元。

据了解，为完善政府保障体系，进一步推进旧区改造，近年来，上海市相继启动了宝山顾村、浦东曹路等六大动迁安置房基地和嘉定云翔、青浦徐泾东两个大型居住社区的建设。上海市委、市政府把保供应、调整结构、稳定房价、解决中低收入群众住房困难作为上海住房建设的工作重点。浦东曹路大型居住社区保障性住房建设是上海市确定的六大“民生工程”之一。（陆清）

新疆银监局：

### 农村信用工程惠民生

本报讯 新疆银监局积极推进农村信用工程创建工作，截至2013年10月末，农信社共评定信用用户165.7万户（含兵团信用用户8.02万户）、信用村（乡、镇）4919个（含兵团211个），分别占全疆农户总数、村（乡、镇）总数的66.54%、48.79%，形成“政府、农信社、农民”三方获益的良好局面。（李文）

本版编辑 陈果静 美编 高妍



### 小贴士

专家支招：

### 安全用卡

信用卡的使用已深入到人们日常生活的各个方面，从刷卡购物到缴费贷款，小小的卡片给我们生活带来了诸多便利，但暴露出的安全问题也让人们日益关注。消费者信用卡安全要如何保障？广发银行专家提醒：

#### 官方网站才靠谱

通过网络交易时，应确保进入的是银行官方网站，尽量避免从其他网站链接登录，以防止钓鱼网站骗取银行卡卡号和密码。同时应对登录网上银行电脑的定期杀毒，尽量不在网吧、图书馆等公共场所进行网上交易，避免个人信息被窃取。完成交易后，应及时关闭网页以避免后续风险。由于购物网页随时有可能更换，建议将订单及网页上有关消费事项打印出来或截图留作证据，万一受骗，应及时向工商管理部门举报。

#### 刷卡消费应留意

持卡人在商场、超市、汽车销售公司、宾馆、餐饮等场所刷卡消费时，不要让银行卡离开视线范围，并留意收银员刷卡次数。输入密码时，尽可能用身体或另一只手遮挡操作手势，以防不法分子窥视。收银员交回签购单及卡片后，应认真核对签购单上金额是否正确以及卡片是否为本人卡片，无误后再签字确认。刷卡消费时若发生异常情况，如卡重复扣款等，要妥善保管交易单据，可凭交易单据及对账单及时与银行联系。

#### 及时挂失保安全

设置密码和设置短信交易，可把超过80%的伪卡犯罪挡在门外。事实证明，凭密码交易能有效防止测录、伪卡等信用卡风险。持卡人还应注意千万不可将密码透露给他人，银行和公安机关绝不会向市民询问密码。同时定期查看交易记录和核对对账单，随时关注交易通知短信，也可有效防范风险。若收到非本人交易的异常短信时，应第一时间联系银行，确认卡片是否被盗刷。一旦信用卡遗失、被盗时请立即致电银行办理挂失手续。（金曦）



### 一线传真

12月3日下午，浙江苍南马站镇中魁村的村口人头攒动，由农行温州分行、苍南县人民政府及县人行、银监办联合举行的农村金融自治村“惠农金融服务大赶集”活动，正在如火如荼地开展。农行温州分行副行长詹云国表示，该行创新推出的“金融自治”服务模式，首批将在苍南、瑞安、平阳、文成、泰顺等有关乡村施行，可为当地农村经济注入源源不断的活水，打造广覆盖、可持续的普惠金融生态。

农村是金融市场的“洼地”，也是未来发展新的增长点。农行温州分行依托温

州成为“全国农村改革试验区”的有利契机，着力打造多功能的农村基础金融服务体系，推进农村信用体系建设和完善，在全市金融机构中首创“金融自治”服务模式，并将首个“金融自治村”落户苍南马站镇中魁村，实现农户、农村、农行的三方共赢。

所谓农村金融自治，是指以客户自荐、担保自组、借款自主、用款自律、服务自助、授信自励等为模式，发挥村两委组织的纽带作用，建立和完善村民互助互利、自我管理、自我约束、合作共赢的区域自治机制。

而对接农行电子化金融自助服务渠道，可真正将村民自治与农村金融需求、金融供给、农行普惠金融政策有机结合，打造自给自足、自律高效、风险可控、信用递增的自治和谐农村金融生态环境，让守信农户享受金融普惠服务。在贷款申请中，主要形成“村委会+农户”互保机制，可提供10万元以下的农户小额贷款，农户可以提供村两委认可或推荐的自然人作为保证人；10万元以上的农户贷款，农户可以自行联系提供符合农行有关规定的保证人或抵押物。

农行根据实地调查情况及征信情况，进行审查审批，确定拟发放贷款名单及额度，并在村内进行公示，对公示通过、申请材料完备的农户小额贷款实行限时办结制度，老客户原则上在2个工作日内办结，新客户原则上在5个工作日内办结。

农村金融自治村资格实行年度审核制度，有效期为3年，对于守信农户，将享有农户贷款利率降低、贷款额度提高等优惠；而失信农户，将有可能被银行暂停可循环贷款、取消贷款利率优惠、提前收回贷款等。（蒋聚忠）

## 浙江苍南推行“金融自治”服务模式