

工行温州分行优化服务—— 为“新市民”创业添金融“动能”

江维海 黄张苗

城市建设日新月异，经济发展脚步稳健。

这一切，既离不开温州本地居民的辛勤付出，也离不开上百万新市民的扎根耕耘。温州作为开放包容的“千年商港”，聚集了千万计怀揣梦想、勇往直前的新市民。

如何让为温州作出更大贡献的新市民在拼搏中多一份安心和底气？如何为温州的新市民逐梦新生活注入新动能？

今年3月，中国银保监会、中国人民银行联合印发了《关于加强新市民金融服务工作的通知》，鼓励引导银行保险机构积极做好与现有支持政策的衔接，结合地方实际强化产品和服务创新，高质量扩大金融供给，提升金融服务的均等性和便利度。

工商银行温州分行聚焦服务新市民金融需求，为新市民提供高质量的金融服务。

金融支持 助力“新市民”创业

作为国有大行，工行温州分行助力新市民在温州安心发展，坚持统筹谋划和多方协同并举，全面覆盖与重点突破并重，尤其是在新市民金融需求较为集中的小微企业和个体工商户经营支持上，该行积极落实浙江银保监局补齐新市民金融服务短板，积极对接新市民创业经营金融需求的工作要求，着力打造新市民金融服务的“模范样本”。

“这是我离开家乡到温州打拼的第5年，此时此刻，我真正感受到了温州就是我的‘第二家乡’。来自安徽的杨先生在温州经营一家餐饮店，凭着辛勤的劳动和付出，杨先生已经在温州打拼下一份事业，并对未来信心勃勃。但2020年疫情的突袭，使杨先生的餐饮店生意蒙上了一层阴影。

为有效应对市场主体受到的不利影响，工行温州分行大力推广“商户贷”创新融资产品，解锁服务小微企业及个体工商户的普惠金融新模式，为广大来温创业的新市民提供了“及时雨”。

“商户贷”是工商银行新推出的面



工行工作人员上门为新市民办理信贷业务

向个体工商户、小微企业主的创新专属融资产品。该产品通过大数据技术智能准入授信，根据商户在工行或其他收单机构的收单信息及经营情况，纯信用贷款，全线上操作，最高可贷300万元，年化利率最低至3.95%。

“不用抵押，而且全部都在手机上操作，就这么一会儿，我的30万元贷款就放下来了，我的心也总算安定了。”杨先生在工行客户经理的指导下，最终通过手机银行申请到了30万元的银联版“商户贷”，决定要在明年再开一家分店。

多措并举 加强金融服务供给

“你们把服务做到了我们的心坎上！”一通“漂洋过海”的电话在工行温州洞头支行的网点响起。近日，工行温州洞头支行为温州大洲远洋渔业开了农民工工资专用账户，为该公司解决了一个困扰已久的“大问题”。

“公司派出的船员一去就是一两

年，这次我们要远的地方是非洲，出海作业的工作性质特殊，工作环境有时候没有信号，工资能不能及时发放到是船员非常关心的事情。听说工行服务专业，想问问能不能请你们帮大伙解决这个问题。”不久前，温州大洲远洋渔业的船员郭师傅向工行温州洞头支行寻求帮助。

据郭师傅介绍，不久前，大洲远洋恢复了航行，船员们蓄势待发为远洋捕捞做准备。但大洲远洋驻地远离城区，船员接到任务马上要出海，靠岸补给时间有限，前往网点办卡显然是不现实的。

收到求助的工行洞头支行，遵循浙江银保监局通过建立新市民金融服务中心、金融服务专柜等途径开辟金融服务“绿色通道”的工作指导，立刻安排志愿者服务队携带设备驱车前往船员所在的海边。一张木桌一把椅子，服务队搭建起了一个临时的“柜台”，在海风中为船员们办理了工资卡，并在后续为企业办理了代发工资业务。

从此之后，大洲远洋的船员们即使

漂泊海外，也能在工资发放日及时收到新薪资入账。

这样“金融为民”的故事，时刻发生在工行温州分行服务的辽阔大地上。截至今年10月底，该行共开立农民工代发工资专户172户，为98182位农民工17.88亿元的“血汗钱”护航。

做好新市民服务，不仅体现了该行对“金融为民”初心的坚守，更彰显其助力稳大盘保民生、促进共同富裕的有力担当。工行温州分行相关负责人表示，该行将切实发挥国有银行的责任与担当，深入落实监管部门关于加强新市民金融服务的工作要求，紧紧围绕新市民重点领域的金融需求，多措并举，加强金融服务供给。

精耕细作 打造“工行驿站”服务点

做好新市民的金融服务，不仅能更好地将普惠金融服务落到实处，促进社会经济可持续发展，也是推进金融供给侧结构性改革、促进共同富裕的必要举措。

如何围绕新市民的需求精耕细作，优化金融服务？对此，工行温州分行坚持“人民金融”理念，充分依托线下网点优势，全力打造新市民服务品牌形象——

“工行驿站”，努力将其创建为便民、人文、普惠的新市民驿站，切实让新市民生活更安心、更便捷。

自2019年10月起，工行温州分行全面启动“工行驿站”惠民服务网络建设工作，目前全市已有100余个营业网点建有“工行驿站”服务点。作为普惠公益服务的重要窗口，“工行驿站”以“身边的银行、身边的服务”为宗旨，通过网点服务资源的共享开放，免费为社会群众提供一个“歇脚的港湾”。

在这100多个“工行驿站”中，不仅提供饮水机、充电器、WiFi、公众教育（或阅读架）、点验钞机、老花镜、雨伞、急救箱、复印机等多项服务设施，还设置了“渴了有水喝、热了能乘凉、冷了能取暖、累了能歇脚”的爱心专区，倾情打造金融服务新空间。

“工行驿站”的服务不仅如此。“我们希望能够依托‘工行驿站’，把金融服务做深做细到‘新市民’中。”工行温州分行相关负责人介绍，该行依托各网点的“工行驿站”，积极开展“金融普及教育”“消保维权服务”“反诈拒赌”等主题宣传工作，创新厅堂“微沙龙”服务，开设了公众教育区域，在营业网点设备上，循环播放消费者权益保护相关宣传标语、海报，畅通金融消费者投诉渠道。

（图片由工行温州分行提供）



工行温州分行为新市民商户提供金融支持和专业服务



工行工作人员在建筑企业为新市民介绍金融服务

强化渠道对接 深化数据应用

温州银保监分局全力支持小微企业发展

谢尚聘 胡沙沙

浙江银保监局围绕我省高质量发展建设共同富裕示范区目标，统筹制订浙江银行业保险业服务实体经济2022年工作目标，涵盖制造业、小微企业、乡村振兴、绿色发展、科技创新等多个重点领域，出台“双保”助力融资、“连续贷+灵活贷”等特色融资支持机制，以有力的政策配套措施，保障小微企业等市场主体解决融资难问题。

针对小微企业的特点，浙江银保监局探索首贷递进式金融服务路径，建立涵盖业务拓展、授信管理、考核激励、融资增信及监管评级等多维度支持保障的首贷户精细化管理和培育体系。

温州银保监分局因势利导，指导银行采取强化渠道对接、深化数据信息应用、丰富增信措施等路径，有效支持全市小微企业发展。

农业银行温州分行 “小微网贷” 缓解小微企业融资难

“公司刚开业不久，需要资金扩大经营规模，正当我为贷款抵押和经营流水不足问题发愁时，农行乐清支行的客户经理给我介绍了他们的‘小微网贷’。”温州乐清市某电子科技有限公司负责人说。据悉，这是该公司首次从银行获得贷款，贷款金额为97万元。

该公司是一家成立5年的电子元件及电子专用材料制造企业，有了银行信贷的支持，他们对公司的发展有

了新的信心。

“我们名下没有什么固定资产，下半年产能好不容易缓过来，多亏了你们农行的这个小企业信用贷款，可算让我缓了口气，可以铆足力气继续干。”永嘉县某自动化阀门有限公司负责人章先生在成功办理农行贷款后，对农行客户经理说。

据悉，该行客户经理在走访辖内制造业企业过程中，了解到章先生的融资烦恼，在详细了解企业信息后，农行客户经理仅用几分钟时间，就帮章先生在手机上填好了相关内容并发起融资申请，最后，仅用了2个工作日章先生便成功收到了农行发放的58万元信用贷款。

小微企业融资难，最难的是第一次。近年来，民营企业、小微企业贷款“首贷难”问题持续受到社会各界关注。农行温州分行作为区域国有银行领头雁，以普惠金融为切入点，积极推进民营和小微企业首贷工程，帮助小微企业特别是首贷户打通“信息孤岛”，通过开辟更加便捷、更低成本的融资渠道，将金融“活水”精准滴灌到实体经济发展的薄弱环节和重点领域，持续放大民营经济“创富属性”，畅通共富之路。

据悉，农行“小微网贷”是运用大数据分析模型，通过直连政府公共数据系统和银行业务管理系统，抓取企



农行客户经理在企业车间实地走访

业税收、进出口、结算等真实数据，实现了自动评级、授信和审批的专项融资产品。“小微网贷”具有“随借随还”“自助可循环”“利率低”等特点，受到了小微企业主的认可。

除了“小微网贷”之外农行温州分行近年来进一步推广“微捷贷”“抵押e贷”等小微企业首贷专属信贷产品，助力小微企业走上发展快车道。

“农行抵押e贷放款真快，太及时了，真是帮了我们大忙！”乐清市某电子有限公司负责人何先生一边展示手机银行到账的850万元贷款，一边说，“从业务申请到放款，仅用了2天时间，这是我们企业的首笔贷款，农行很迅速，也很贴心。”与传统信贷产品相比，农行“抵押e贷”优势明显，只要有优质房产就可解决小微企业日常经营中的资金问题，且授信金额多，最多可贷1000万元，用起来也很方便，可

在线上申请，高效便捷，一经推出便成为支持小微企业发展壮大的利器。

截至2022年10月底，农行温州分行在银保监口径普惠金融贷款875亿元，比上年增加112亿元；央行口径普惠金融贷款1312亿元，比上年增加144亿元，总量、增量均为温州当地国有银行第一。农行温州分行有关负责人表示，将持续加大金融供给力度，缓解小微企业融资难、融资贵问题，继续履行好服务实体经济的使命，为普惠金融服务持续贡献农行力量。

浙商银行温州分行 “普惠金融” 为小微企业保驾护航

“来温州打拼了这么多年，终于有了自己的工厂，多亏浙商银行的新

市民创富贷，给我们新市民创业提供助力。”刘先生说。

刘先生是广东阳春人，作为一名90后，他已经来温州创业打拼了6年。来温州初期，刘先生选择在瑞安的企业打工寻求创业机会，经过一段时间的资本积累后，他在去年创办了一家模具厂，成为了一名个人经营者，正式踏上了创业之路。

企业自成立以来经营状况一直不错，刘先生干劲十足，想在异乡也有一番作为。但刘先生的积蓄在前期已经投入得七七八八，日常购货及资金周转需要一笔资金支持，但企业缺乏合适的抵押物，一时陷入了融资困难。

浙商银行温州分行持续加大金融服务实体经济的效率和水平。该行客户经理得知刘先生的融资需求后，立即与其开展对接，根据刘先生的实际情况，客户经理为他推荐了“新市民创富贷”特色产品。

据悉，“新市民创富贷”是浙商银行为了提高新市民金融服务的可得性和便利性，创新推出的专项用于助力新市民或吸纳新市民就业的小微企业、个体工商户生产经营的特色产品。该行客户经理运用“新市民创富贷”产品，引入第三方增信机构为刘先生提供担保。最终，刘先生快速获批融资金额35万元。

近年来，浙商银行温州分行积极承担社会责任，聚焦小微企业“急难愁盼”问题，在省市两级银保监局的指导下，积极采取有效的纾困政策，为小微企业带去政策“及时雨”，帮助小微企业渡过难关。

蒋先生是鹿城区一家鞋材店的负责人，主营鞋底的制造、加工、销售。近日，蒋先生的企业应收账款回笼受阻，陷入困境，询问浙商银行温

州分行的客户经理该如何处置。客户经理了解到这一情况，立即运用行内政策为蒋先生申请还款延期6个月，帮助他渡过难关。

今年以来，浙商银行先后出台多项针对小微客户的阶段性纾困政策，为客户提供延期还本服务，做到“应延尽延”。该行充分运用无还本续贷产品为客户提供续贷服务，帮助小微企业降低“转贷成本”，截至今年11月底，已累计无还本续贷40.47亿元。

此外，为回馈小微企业客户，浙商银行温州分行共整理2800余户客户，包含住宿和餐饮业、批发和零售业、文化体育和娱乐业、交通运输仓储和邮政业等四行业客户，及其他行业小微企业客户清单上报总行，为这类小微主体提供最高50BP的减息优惠，预计本次利息减免活动将为小微企业客户降低融资成本2000余万元。



浙商银行温州分行工作人员进企了解生产情况

（图片由农业银行温州分行、浙商银行温州分行提供）

农行客户经理在小微企业走访