

# 金融惠民助消费升温

景区里人潮汹涌,商场里人头攒动……今年中秋国庆假期,旅游、购物等消费需求持续走强。消费市场升温的背后,离不开金融机构“真金白银”助力消费的举措。消费金融机构促消费还面临哪些难点?如何依托数字化优势挖掘新的消费领域?

## 减费让利添动能

今年中秋国庆假期,消费金融机构加大消费信贷供给,提升零售服务质量,推出丰富的减费让利活动。

比如,马上消费推出“乐中秋 惠国庆”专项活动,包括旗下产品安逸花商城推出农民丰收节乡村振兴产品全场特价活动,以及针对新市民群体的主题活动。新市民可通过安逸花线上直播活动领取价值10元、50元、100元不等的节日期间购物券。又如,海尔消费金融累计服务新市民4.3万人,为新市民发放1.59万笔贷款。针对消费者出游、购物、聚餐等资金需求增加的情况,海尔消费金融推出利息88折优惠券,为用户提供贷款达1.3亿元,减免利息200余万元。

这仅是消费金融机构减费让利服务新市民的缩影。中国银行业协会发布《中国消费金融行业发展报告(2023)》显示,消费金融公司打造差异化经营特色,大力服务新市民客群。与此同时,消费金融公司坚持下沉市场和长尾客户的差异化客群定位,以进城务工人员等新市民群体为主要服务对象。

专家表示,消费金融公司设立的初衷,就是向未能充分享受到传统银行贷款服务的群体提供现代化的消费金融产品。其市场定位是面向比信用卡客群再下沉一级的客户,实现与传统银行的“客群互补、错位竞争”。目前,消费金融公司服务的客群中,有相当一部分是新市民。相比传统银行,消费金融公司可凭借响应速度快、创新活力强等特点,在服务新市民中发挥重要作用。

值得注意的是,消费金融机构服务新市民还需持续加大金融产品创新。近日,金融监管部门发布《关于金融支持恢复和扩大消费的通知》(以下简称《通知》),引导各类金融机构深耕消费金融细分市场,提升零售服务质量,满足居民合理消费信贷需求。同时,《通知》提出,开发面向高校毕业生群体的专属消费信贷产品,提升高校毕业生等青年群体金融服务质效。

“双节”期间也是新市民青年群体的租

房旺季,初入职场的高校毕业生有着较强的消费需求,但是往往囊中羞涩,时而举棋不定。兴业消费金融通过“立业计划”为毕业生和年轻群体提供安居租房的贷款支持保障。此外,通过为新市民提供职场培训、日常消费等信贷支持,帮助他们度过暂时的经济困境和提振消费需求。截至目前,“立业计划”已为近24万名客户提供了贷款支持,累计发放贷款27.38亿元。

## 数字化赋能场景

所谓数字化赋能场景,即消费金融机构依托数字化手段,推动数字化对于消费场景的渗透,以此延伸业务覆盖深度和范围。此次《通知》提出,加快数字化转型,强化数字化基础设施建设,提升对消费场景的服务渗透率。

从31家已经开业的消费金融机构来看,目前,多数机构已经建立较为完善的数字化场景服务体系,尤其是头部机构建立了快速实现从审核、放款等全流程的线上服务模式。专家表示,消费金融机构的发展离不开数字赋能,结合假日消费习惯和偏好,消费金融行业还应着重把握关键行业的场景特点,以不同的数字产品满足用户多元消费需求。

如何推动数字化渗透到消费场景中?记者了解到,中原消费金融利用数字技术,为不同职业的客群设计专属产品,针对装修、旅游、购物、餐饮等场景,提供线上精准的靶向信贷服务。此外,对于吸纳能力较强的电子商务、产业基地、物流园区中的客群,在提供线上小额消费信贷的同时,专属客户经理还可以提供更高额度和更加便捷的“一站式”服务。中原消费金融董事长马景鹏表示,公司借助金融科技和数字化力量,通过数据源及数据分析平台,提供更高额度、更低利率和更加便捷的消费信贷服务,为不同职业、不同需求的客户群体推出相应的信贷产品。“双节”期间累计放款43.9万笔,服务客户达37.48万人,相较于去年增长了20%,这主要得益于数字优势。

目前来看,消费金融机构在线上开辟多个服务入口,能够实现不间断服务海量用户。此外,还有部分消费金融机构与网络平台合作,以此弥补数字消费场景不足的现状。“消费金融机构面向全国展业,服务如此大量的客户,必须坚持技术化、数字化方向,

才可以满足不同领域的客群需求。消费金融机构通过持续对数字化的技术投入和沉淀,不仅提升了用户服务可得性,还为未来抢占市场和提升业务辐射范围奠定了基础。”马上消费技术研发部高级总监吴鹏表示。

随着消费金融机构数字化建设日趋完善,不但客户画像和风险识别能力得到改善,而且消费信贷客户的直接触达率也在提升。业内人士表示,在数字风控逻辑上,当前用数字模型来代替风控人员的经验判断优势明显。数字模型对于消费金融机构小而散的业务特点来说,既能满足用户差异化诉求,又能提供更好的用户服务和体验。

## 权益保护需加强

在推动消费金融机构发力促消费的同时,更要注重保护好消费者的各项合法权益。

近日,金融监管总局、人民银行等部门联合启动2023年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动,开展形式多样、内容丰富的宣传教育活动,旨在提升消费者金融素养,切实增强金融消费者的获得感与满意度。

“在金融服务过程中,消费者与金融机构之间存在信息不对称,鉴于金融业务持续创新迭代,信息不对称很难被消除,持续加大对消费者权益保护的宣传,加强金融知识普及教育,强化信息披露和金融监管等可以有效约束金融机构行为,有助于形成保护消费者权益的正向氛围。”星图金融研究院副院长薛洪言表示。

消费金融机构积极响应监管号召,多措并举增强消费者权益保护力度,通过进社区、进校园、进企业、进商圈、进农村开展教育宣传活动,提高金融消费者维权意识。比如,针对“上班族”的消费陷阱和金融风险,招联金融结合征信、合同签订、虚假营销等领域网络诈骗频发的特征,普及相关金融基础知识和防骗反诈措施,引导其正确认识和正确使用金融产品。

假日期间,消费金融机构消费者权益保护从未中断。记者从多家消费金融机构了解到,为及时解决用户贷款、还款等环节出现的问题,人工客服和智能客服保持双渠道合作,以此弥补数字消费场景不足的现状。“消费金融机构面向全国展业,服务如此大量的客户,必须坚持技术化、数字化方向,

【经文化和旅游部数据中心测算】  
中秋国庆假期



法权益。

对消费金融机构而言,化解投诉与纠纷问题是难点也是重点。海尔消费金融总经理张西铭表示,消费金融机构完善投诉机制是保护消费者合法权益的重要一环,一方面要严格按照监管要求梳理并完善投诉方面的各项制度,确保监管、执行一体化、零误差;另一方面要通过投诉分析会、改进追踪会等形式进行投诉分析与问责整改,其中处理投诉或纠纷的核心是坚持“溯源治理”工作,从投诉前、中、后各阶段落实好投诉的受理、处理、还原、追溯、整改、追责各项流程,逐一改进服务体验和解决纠纷,把消费者权益保护融入公司治理各环节。

专家提醒,消费者不要轻信不法分子采取的非正规手段维权。免除债务、征信修复、全额息费等名词对欠款用户来说非常有吸引力,但是不能忽视这些不法手段背后的法律风险。消费者要避免多头共债、过度借贷,即使发生债务纠纷,也要寻求正规渠道维权。

马上消费为新市民用户  
发放免息优惠券2万张

海尔消费金融为用户  
提供贷款达1.3亿元,  
减免利息200余万元

新增贷款较7月、8月增长势头明显回升;广义货币供应量余额增速维持10%左右的较高水平;企业贷款加权平均利率持续处于历史低位;小微贷款、制造业中长期贷款增长继续快于全部贷款……一系列最新发布的金融数据显示,三季度以来货币政策逆周期调节力度加大,金融为实体经济提供的支持更趋有力,这将对企业和居民信心带来支撑。

分析来看,今年前三季度金融数据呈现出量增价降的特点。前三季度,社会融资规模增量为29.33万亿元,同比多增1.41万亿元,其中9月份社融增量为4.12万亿元,超出市场预期;前三季度,人民币各项贷款增加19.75万亿元,同比多增1.58万亿元,其中9月份人民币贷款增加2.31万亿元,环比大幅增加。金融数据总量的企稳回升,显示出了经营主体融资需求和信贷投放内生动力的逐步恢复。同时,前三季度,1年期和5年期以上LPR分别下降20个基点、10个基点,推动企业贷款利率进一步下行,9月份企业新发放贷款加权平均利率为3.85%,比上年同期低14个基点。

从经济高质量发展的要求来看,金融数据不但要看总量,更要看“成色”。今年以来,信贷结构持续优化,金融支持更加精准有力,持续加大对制造业、普惠金融、科技创新、基础设施建设等国民经济重点领域和薄弱环节的支持。尤其是9月末,制造业中长期贷款余额同比增长38.2%,比各项贷款增速高27.3个百分点;普惠小微贷款余额同比增长24.1%,比各项贷款增速高13.2个百分点,显示出结构性货币政策工具的正向激励作用得以有效发挥。

金融数据的超预期表现也回应了此前市场疑虑。7月单月信贷数据一度偏弱,引发市场担忧情绪。事实证明,单月短暂波动不足以说明问题,从前三季度来看,贷款总体保持较快增长。此外,年初《政府工作报告》中提出,要保持广义货币供应量和社融规模增速与名义经济增速基本匹配。应认识到,“基本匹配”是中长期概念,至少是指按年度,甚至在更长时间段衡量是否做到基本匹配,而不是要求每个季度甚至每个月都要匹配,以保持政策的连续性、稳定性和可持续性。

一味追求单月信贷同比多增并不切合实际。信贷的持续增长可能会导致债务的持续积累,不利于经济结构调整优化,也容易产生金融风险隐患。就像爬山一样,前面跑得越快,大多数人都需要一定喘息时间以恢复体力继续向上爬。信贷增长也是这样,一方面留足时间消化前期增量,另一方面越往上爬必然爬坡越陡,则需要蹄疾步稳,维持有序节奏才能持续勇攀高峰。

目前来看,随着多项政策利好密集落地,市场信心正逐步回暖,经济运行新亮点新变化明显增多。投资支撑稳定,基础设施、制造业民间投资增势较好。总的来看,中国经济持续向好的基本面依然坚实,在全球大型经济体中保持领先。下一阶段,应继续发挥好货币政策总量和结构双重功能,对结构性矛盾突出领域加大支持,更好服务经济高质量发展。

本版编辑 陆敏 苏瑞淇 美编 夏祎

社陶然论金

姚进

# 促进私募基金投早投小投科技

本报记者 马春阳

中国证券投资基金业协会日前发布《私募投资基金备案指引第2号——私募股权、创业投资基金》,规定了除创业投资基金外的私募股权基金投资的公司在北京证券交易所上市后,基金可以通过公开发行或公开交易增持上市公司股票。此举放开了私募股权基金通过二级市场买入北交所股票的路径,有效增强了市场买方力量。

此前,中国证监会发布《关于高质量建设北京证券交易所的意见》,提出允许除创业投资基金外的私募股权基金通过二级市场增持其上市前已投资的企业在北交所发行的股票。在业内人士看来,此次《私募投资基金备案指引第2号——私募股权、创业投资基金》明确了私募股权基金参与北交所二级市场的投资方式和具体要求,也是对改

革意见中相关要求进行了细化和落实。私募股权基金管理人可以按照相关要求,进行私募股权基金投资和备案。

今年5月份,《私募投资基金登记备案办法》及私募基金管理人登记指引1-3号已先行施行。目前,管理人登记方面,申请机构质量明显改善,服务质效显著增强,《办法》在优化行业结构、促进规范运作方面初见成效。基金备案方面,鉴于现有规则较为零散、亟需整合,为进一步提高基金备案透明度,协会按照“应公开尽公开”的原则,对现行基金备案自律规则及零散在关注要点、案例中的备案口径进行整合、优化,起草形成《私募投资基金备案指引第1号——私募证券投资基金》《私募投资基金备案指引第2号——私募股权、创业投资基金》《私募投

资基金备案指引第3号——私募投资基金变更管理人》(分别简称备案指引1号、备案指引2号、备案指引3号),并修订相关材料清单,推动形成覆盖“募投管退”全流程、体系清晰协调的自律规则体系。

具体来看,备案指引1号和备案指引2号主要是对现行规则整合细化,新增要求较少且基本为原则性规定。一是完善和优化现行备案规则,进一步提高基金备案透明度。二是落实差异化监管要求,支持私募股权基金尤其是创投基金发展。备案指引3号主要明确已备案私募股权基金变更管理人的变更程序和材料要求,区分原管理人正常展业和在注销、失联等失能情况下的差异化变更要求。

私募股权基金一直是北交所、新三板市场的重要参与主体,是最熟悉企业情况和市

场规则的专业机构投资者。私募股权基金投资主要面向早期中小企业,而北交所的定位是打造服务创新型中小企业的“主阵地”,双方高度契合。北交所设立后,私募股权基金不能继续买入上市公司股票,只能单边卖出。本次规则的出台,充分考虑了北交所上市中小企业大都处于成长长期的实际,提出允许私募股权基金通过二级市场增持北交所股票,有利于更好促进私募股权基金“投早投小投科技”。

多位市场人士认为,本轮改革畅通了私募股权基金通过二级市场投资北交所的路径,有望引来更多私募股权基金参与;培育一批专注于北交所、新三板市场的优质私募机构,将为北交所、新三板带来更多“源头活水”。

“本次改革前,不少北交所上市公司的PE股东只能减持,不能增持,造成了北交所所在一二级市场倒挂时缺乏很好的估值稳定器。”申万宏源专精特新首席分析师刘靖表示,允许私募股权基金通过二级市场参与北交所投资,将有利于一二级市场估值倒挂的公司修复估值。

### 浙江省台州市黄岩区 警民“朋友圈”筑起“连心桥”

为适应新时代警务服务新形势,破解警民线下见面难、融入交流难、辖区情况掌握难“三难”问题,今年,浙江省台州市公安局黄岩分局头陀派出所以数字化建设为牵引,顺应民众日常沟通习惯,打造线上警务平台。作为头陀派出所“互联网+社区警务”“联心”工程的线上载体,警务平台涵盖警务咨询、暂住申报、反诈咨询、求助咨询、线索举报、纠纷调处等警务工作。目前平台受邀群众9923人,基本实现了一个家庭有一人加入。同时,民警根据群众所在单位、场所、行业、职业、社会属性或易受骗人群、涉毒人员等实际情况,有针对性地开展线上线下服务。

希望通过微信能够将群众变成民警们的“好朋友”,发挥“朋友圈”的大作用,实现警民零距离沟通,点对点服务。通过线上线下融合推动,将社区警务工作做到每一户群众的心坎上,将矛盾纠纷化解在基层的最末梢。

为了鼓励群众共同参与社会治理,头陀派出所还通过发布网上表扬信等方式,引导群众对违法犯罪、可疑人员等及时开展线上举报。派出所结合群众举报,通过研判分析、联动解决、行动打击等措施,将辖区矛盾纠纷、治安乱点等处置在萌芽状态,形成全民联动的社会治理新格局。自夏季治安打击整治以来,共接警量、纠纷警情、盗窃警情同比分别下降25.45%、49.28%、80%。

此外,头陀派出所推动地方政府组建“乡贤矛盾纠纷调解先锋队”,及时通过线上警务将事件流转,形成派出所与相关部门的联动,合力帮助群众解决问题。目前,已接到线上有效咨询1000余次,共化解涉企矛盾纠纷7起,其他矛盾纠纷23起,涉及金额40多万元,成功率在98%以上。

(数据来源:浙江省台州市公安局黄岩分局头陀派出所) · 广告

### 山东省济南市平阴县 同步发力化解矛盾纠纷

近年来,山东省济南市平阴县锦水街道坚持和发展新时代“枫桥经验”,探索“一站式”受理矩阵式调解模式,形成覆盖整个辖区各环节的调解工作体系,有效把各类矛盾纠纷化解在基层,解决在萌芽状态,维护街道社会稳定。

锦水街道紧扣“源头治理、预防为主”,通过加强部门联动、联排、联调形成合力,真正实现信息互通、资源共享。动员各村(社区)调解员、综治专员等群防群治力量深入排查工作中,充分发挥“一网一专员”的优势,对排查出的矛盾纠纷进行处理,全面推动调解工作向精细化发展,锦水街道为法治平安筑牢“第一道防线”。

坚持线上、线下同步发力。线上,充分运用“e锦水”微信小程序中“我有话要说”功能,做到“民有所呼,我有所应,民有所愿,我有所为”,实现“锦水12345热线”线上申报、线上受理、网上答复、结果反馈、一网通办功效。线下,运用“诉求合理解决到位、诉求无理解释到位”理念,“人民调解+网格调解+律师调解”机制,社会组织共同发力等,对矛盾纠纷做到早发现、早控制、早解决。

创建了“老马调解室”“德林调解室”等多个矛盾纠纷调解室,一线矛盾纠纷调解员充分展现了个人调解魅力,形成各自社区的调解元素。

整合信访、司法、综治等5个常驻部门,16个轮驻部门及3支调解队伍等,同时参与其中,实行集中受理、分类调处、共同协商,真正做到“一站式”受理、一揽子调处、全链条服务。

锦水街道将深化“一站式”受理矩阵式调解模式,进一步统筹整合资源,强化衔接联动,实现一窗口流入、全流程服务、全方位解决,全周期回流的调解机制新格局,为建设平安平阴县贡献锦水力量。

(数据来源:山东省济南市平阴县锦水街道办事处) · 广告

### 山东省青岛市即墨区 引导优质医疗资源服务基层

日前,山东省青岛市即墨区七级卫生院成功开展青岛市中医特色针灸服务,为广大村民带来健康福音。移风店镇张院社区的王大爷多年受腰椎疾病困扰,王大爷爷获知七级卫生院针灸服务后,到院咨询并通过治疗后,多年的腰椎疾病得到了缓解。自七级卫生院特色针灸开展以来,得到了群众的一致好评。

七级卫生院特色针灸服务成功推广,是即墨区卫生健康系统聚焦群众所需、基层所盼,当好广大农村居民“健康守门人”的一个缩影。今年以来,青岛市即墨区卫生健康局积极统筹健全完善卫生健康工作,不断提升基层医疗卫生服务水平,各项工作成效显著。

引导优质医疗资源向基层延伸。持续推进医共体建设工作,选派第一批97名区级医疗机构专家下沉到基层医疗机构坐诊,实现区镇2级医疗资源深度融合。在基层医疗机构设立19个基层名医工作站,定期派驻医疗专家下沉坐诊、带教,提升基层医疗机构诊疗水平。完成13个乡镇卫生院胸痛救治单元建设,进一步提升基层医疗救治能力。65名上级部门选派的优秀医师发挥自身专业优势,到即墨区25家公立医疗机构对口支援,帮扶即墨区提升基本医疗和特色医疗服务能力。

改善基层医疗机构硬件设施配置。目前,即墨区第三人民医院综合体、即墨区人民医院南门诊楼等11个项目已正式启用。其中,即墨区第三人民医院综合体项目增配CT、磁共振等医疗设备,有效满足即墨西部片区群众基本就医需求。即墨区第二人民医院、龙泉街道、鳌山卫街道等一批基层卫生院新改扩建项目正在全力推进,基层医疗卫生短板正得到有效补齐。

扎实开展家庭医生团队入户“大走访”及健康宣教行动。即墨区组建以基层医疗机构全科医生为主的家庭医生二级团队271个,包括家庭医生2090名,每个团队均有二级以上医院的专科医生参与。采取日常入户走访、开展宣传义诊、公开张贴服务牌、发放“一封信”“联系卡”、提供“家庭医生”签约服务等方式,不断扩大基本公共卫生服务工作知晓率、覆盖率,做到区级综合医院与基层医疗机构联动服务,切实解决群众就医问题。

(数据来源:中共青岛市即墨区委宣传部) · 广告