

分类号 F203.9/981  
U D C \_\_\_\_\_

密级 公开  
编号 10741



# MBA 学位论文

论文题目 工商银行兰州分行普惠金融发展对策研究

研究生姓名: 陈碧云

指导教师姓名、职称: 陈芳平 教授

学科、专业名称: 工商管理

研究方向: 市场营销

提交日期: 2022年3月18日

## 独创性声明

本人声明所呈交的论文是我个人在导师指导下进行的研究工作及取得的研究成果。尽我所知，除了文中特别加以标注和致谢的地方外，论文中不包含其他人已经发表或撰写过的研究成果。与我一同工作的同志对本研究所做的任何贡献均已在论文中作了明确的说明并表示了谢意。

学位论文作者签名： 陈碧云 签字日期：2022 年 6 月 16 日

导师签名： 陈碧云 签字日期：2022 年 6 月 16 日

## 关于论文使用授权的说明

本人完全了解学校关于保留、使用学位论文的各项规定，同意（选择“同意”/“不同意”）以下事项：

- 1.学校有权保留本论文的复印件和磁盘，允许论文被查阅和借阅，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存、汇编学位论文；
- 2.学校有权将本人的学位论文提交至清华大学“中国学术期刊（光盘版）电子杂志社”用于出版和编入 CNKI《中国知识资源总库》或其他同类数据库，传播本学位论文的全部或部分内容。

学位论文作者签名： 陈碧云 签字日期：2022 年 6 月 16 日

导师签名： 陈碧云 签字日期：2022 年 6 月 16 日

# **Research on Countermeasures for the Development of Inclusive Financial Business of Lanzhou Branch of Industrial and Commercial Bank of China**

**Candidate : Chen Biyun**

**Supervisor: Chen Fangping**

## 摘 要

普惠金融一直是金融行业争相探讨的热点话题，虽然我国普惠金融发展较晚，但近些年普惠金融在我国发展势头迅猛。在发展快速的同时，也存在着一定问题，目前普惠金融在我国东西部地区发展不均衡，且普惠金融覆盖面不全，很多金融机构一味的倡导及开展普惠金融业务，但却未能真正的将普惠金融融入到老百姓的生活中去。

工商银行作为大型国有银行，在普惠金融事业上一直处于先驱地位。本文以工商银行兰州分行为重点研究对象，首先对兰州市的普惠金融发展环境做了调研，其次通过对工商银行近年来的发展情况、经营模式进行分析，结合对兰州市场环境及普惠金融产品情况的探讨，进而梳理了工行兰州分行发展普惠金融存在的问题，并有针对性地提出工行兰州分行普惠金融地对策建议。本文从七个方面的提出了相应地改进建议：一是工行兰州分行应制定完善的普惠金融发展计划；二是做好细分市场规划工作；三是开启多方合作及后台系统支持工作；四是全面提升工行兰州分行普惠金融客户体验；五是完备人才储备培养；六是建立完整的风险控制体系；七是创建工行兰州分行普惠金融发展过程的反馈与优化机制。立足于进一步提升工商银行的市场竞争力，完善普惠金融产品体系及发展对策，更好的为本区域小微企业主服务的目的。也希望通过本系统金融机构对普惠金融业务的创新及发展，使普惠金融成为更加健全、覆盖更广的金融体系，让偏远落后地区也能更加便利地使用金融产品，逐渐缩小贫富差距，让有需求的群体都能享受到更优金融服务，使普惠金融更好地助力共同富裕。

**关键词：**工商银行兰州分行 普惠金融 市场规划 发展对策

## Abstract

Inclusive finance has always been a hot topic in the financial industry, although the development of inclusive finance in China is relatively late, but in recent years, inclusive finance has developed rapidly in China. At the same time of rapid development, there are also certain problems, the current development of inclusive finance in China's eastern and western regions is uneven, and the coverage of inclusive finance is incomplete, many financial institutions blindly advocate and carry out inclusive financial business, but failed to truly integrate inclusive finance into the lives of the people.

As a large state-owned bank, ICBC has always been in a pioneering position in the cause of inclusive finance. This paper takes ICBC Lanzhou Branch as the key research object, first of all, the inclusive financial development environment of Lanzhou Isaac is investigated, and secondly, through the analysis of the development situation and business model of ICBC in recent years, combined with the discussion of Lanzhou market environment and inclusive financial products, the problems existing in the development of inclusive finance of ICBC Lanzhou Branch are sorted out, and the countermeasures for inclusive finance of ICBC Lanzhou Branch are proposed in a targeted manner. The author puts forward corresponding improvement suggestions from seven aspects: first, ICBC Lanzhou Branch should formulate a sound inclusive financial

development plan; second, do a good job in market segment planning; third, open multi-party cooperation and back-end system support; fourth, comprehensively improve the inclusive financial customer experience of ICBC Lanzhou Branch; fifth, complete talent reserve training; sixth, establish a complete risk control system; and seventh, create a feedback and optimization mechanism for the inclusive financial development process of ICBC Lanzhou Branch. This paper is based on the purpose of further enhancing the market competitiveness of ICBC, improving the inclusive financial product system and development model, and better serving small and micro business owners in the region. It is also hoped that through the innovation and development of inclusive financial services by financial institutions in this system, inclusive finance will become a more sound and widely covered financial system, so that remote and backward areas can also use financial products more conveniently, gradually narrow the gap between rich and poor, so that groups in need can enjoy better financial services, and inclusive finance can better contribute to common prosperity.

**Keywords :** Industrial and Commercial Bank of China Lanzhou Branch; Inclusive Financial; Market planning; Development Responses

# 目录

<b>1 绪论</b> .....	<b>1</b>
1.1 研究背景及意义.....	1
1.1.1 研究背景.....	1
1.1.2 研究意义.....	2
1.2 国内外研究综述.....	2
1.2.1 国外研究现状.....	2
1.2.2 国内研究现状.....	4
1.2.3 国内外文献述评.....	6
1.3 研究思路与方法.....	6
1.3.1 研究思路.....	6
1.3.2 研究内容.....	7
1.3.3 研究方法.....	7
1.4 主要创新点.....	7
<b>2 普惠金融理论基础及发展历程与意义</b> .....	<b>9</b>
2.1 普惠金融的定义及理论基础.....	9
2.1.1 普惠金融的定义.....	9
2.1.2 普惠金融的相关理论.....	9
2.2 普惠金融的产生与发展.....	11
2.2.1 普惠金融的产生.....	11
2.2.2 普惠金融的发展.....	11
2.3 发展普惠金融的意义.....	12
2.3.1 促进社会和谐发展.....	12
2.3.2 扩大银行市场占有率.....	13
2.3.3 实现金融可持续发展.....	13
2.3.4 履行社会责任.....	13
<b>3 兰州市普惠金融环境分析</b> .....	<b>15</b>
3.1 经济环境分析.....	15
3.2 政策环境分析.....	15
3.2.1 财税政策分析.....	15
3.2.2 产业政策分析.....	16
3.2.3 银行政策分析.....	17
3.3 普惠企业分析.....	18
3.3.1 兰州市普惠企业分布特征.....	18
3.3.2 兰州市普惠企业自身存在的问题.....	19
3.4 普惠产品分析.....	20
3.4.1 本地机构普惠金融产品.....	20
3.4.3 普惠产品存在的问题.....	24
<b>4 工商银行兰州分行普惠金融发展现状及问题</b> .....	<b>25</b>

4.1 工商银行概况.....	25
4.1.1 基本情况.....	25
4.1.2 经营业绩.....	25
4.1.3 工行兰州分行普惠金融发展历程.....	26
4.2 工商银行普惠金融发展现状.....	27
4.2.1 普惠金融贷款情况.....	27
4.2.2 普惠金融贷款产品.....	29
4.3 普惠金融业务拓展中存在的问题.....	31
4.3.1 人力资源问题.....	31
4.3.2 营销管理问题.....	31
4.3.3 客户准入问题.....	33
4.3.4 相关风险问题.....	33
<b>5 工商银行兰州分行普惠金融发展对策.....</b>	<b>35</b>
5.1 制定完善的工商银行兰州分行普惠金融发展计划.....	35
5.2 做好细分市场规划营销工作.....	36
5.2.1 调整客户实现转型.....	36
5.2.2 区域特色营销规划.....	36
5.2.3 重点客户营销策略.....	38
5.2.4 细分行业营销策略.....	39
5.3 开启多方合作及后台系统支持.....	41
5.3.1 与政府机构合作.....	41
5.3.2 与企事业单位合作.....	41
5.3.3 全国多个研发中心.....	41
5.3.4 完善的 app 软件支持.....	42
5.4 针对普惠金融发展的改进优化措施.....	42
5.4.1 丰富产品种类, 满足客户需求.....	42
5.4.2 精简业务流程, 提升服务效率.....	43
5.4.3 降低业务费用, 减少企业负担.....	43
5.4.4 创新贷款模式, 扩大贷款投放.....	44
5.5 完备人才储备培养.....	44
5.5.1 加强知识培训.....	44
5.5.2 扩充人才队伍.....	45
5.6 建立完整的风险控制体系.....	46
5.6.1 完善贷后管理制度.....	46
5.6.2 强化风险预警意识.....	46
5.6.3 加大业务检查力度.....	47
5.6.4 创建业务反馈机制.....	47
<b>6 总结与展望.....</b>	<b>48</b>
6.1 研究结论.....	48
6.2 研究的不足之处.....	48
6.3 研究展望.....	49
<b>参考文献.....</b>	<b>50</b>

后 记.....53

# 1 绪论

## 1.1 研究背景及意义

### 1.1.1 研究背景

目前,金融发展已逐渐成为助力我国实体经济增长乃至推动我国商业银行业务智能化发展的关键性要素。近些年来我国金融发展势头迅猛,但始终存在发展不均衡的情况。造成这种情况的主要原因则为西部及偏远农村地区金融发展水平不高。由于我国传统金融业普遍均存在基层网点仅到县域支行的情况,导致我国部分农村地区仍然存在受到传统金融机构排斥的现象,这使得许多资金不流向农村,但是贫困人群和低收入人群也需要满足日常生活和支付应急支出,所以他们也有享受更加全面的金融服务的需求。

我国最新“十四五”规划中提出要创新金融支持民营企业发展并全面推进乡村振兴。需要完成这两项任务均离不开普惠金融,通过大力发展普惠金融来建设一个全面的金融服务体系,使得社会所有阶层的人都能从中受益,特别是让大量金融资源可以流向低收入群体,减小贫富差异。随着经济全球化、世界金融水平不断提高,普惠金融的内涵更加丰富,服务对象不单单是贫困群体及小微企业,还涉及了弱势企业以及刚步入社会的创业者,服务范围也囊括了扶持缺乏地区,突出金融服务的可持续和包容性。

2005年,被联合国推广为“小额信贷年”,“普惠金融”一词应运而生,在全球内得到广泛关注。2012年我国领导人在G20墨西哥峰会上发出了发展普惠金融的倡议,标志着普惠金融逐步被我国纳入政策领域。2013年11月12日,我国正式颁布了《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》,该决定是我国首次提及普惠金融并对其名词定义及发展规划进行了相关规定。2015年国务院正式颁布实施《推进普惠金融发展规划(2016-2020年)》,该规划中重新对普惠金融的内涵进行阐述,即社会各阶层均能公平地满足自身的金融服务需求,这种服务是有成本的,需要确保商业的持续发展,但成本也应该是合理的、可承担的。

兰州市作为我国西部地区普惠金融发展的重点城市，其普惠金融发展程度，也间接能代表普惠金融在西部地区的整体的发展水平。普惠金融国际论坛于 2018 年 10 月 20 日在甘肃国际会展中心成功举办，本次论坛的主题为“一带一路”。同年中国普惠金融研究院发布了《中国普惠金融发展检测报告（2018. 兰州）》，该报告以兰州市为研究对象，对兰州市的普惠金融发展水平及情况做了调查分析。从调查结论来看，兰州市的普惠金融发展水平处于中等阶段，包容性不强，还需要进一步的发展。

### 1.1.2 研究意义

#### （1）理论意义

通过近些年来经济金融的不断发展，2020 年我国宣布已全面建成小康社会。但我国东西部地域仍存在着严重的金融不均衡现象，这种现象在西部偏远乡村尤为突出。研究普惠金融的发展对策，一方面使得大家对普惠金融有了更深更广阔的理解和认识，另一方面也能更深入的了解西部地区的金融发展现状，促进西部地区普惠金融发展，让西部地区需要金融服务的人们，无论在城市还是在乡村都能享受到无差别、公平合理、便捷的金融服务，对进一步缩小东西部地区的金融差距有一定的理论指导意义。

#### （2）现实意义

兰州市的普惠金融建设处于中等水平，包容性不强，主要难点是市区与县域区域存在显著差异，榆中、皋兰、红古、永登普惠金融发展远远落后于兰州市区。这无疑对县域地区中小微企业的融资发展问题带来严峻挑战。通过研究工行兰州分行普惠金融的发展对策，可以有效促进兰州市普惠金融业务的发展，一方面通过对兰州市场的分析，研究工行普惠金融发展对策，扩大业务范围，完善业务种类，增强工商银行普惠金融市场竞争力，增加市场占有率。另一方面可以解决小微企业“融资难、融资贵”的问题，让更多的人可以享受到普惠金融服务，促进实体经济发展，使得民营企业有进一步的发展空间。

## 1.2 国内外研究综述

### 1.2.1 国外研究现状

### （1）普惠金融发展与经济发展之间的关系

普惠金融发展与经济发展之间有着千丝万缕的联系，Tapas P, Pillai D, Dangre R, (2019) 认为普惠金融一直是在宏观一级实现可持续发展的关键推动因素。金融稳定需要靠发展普惠金融来维持，这与金融的政策目标、经济增长和国家的发展目标相一致。普惠金融的利益不管在微观方面或者是宏观方面都是非常巨大的。

面对此类问题，很多学者对部分欠发达国家进行了深入研究，Sarma M (2012) 以印度的泰米尔纳德邦为例对印度普惠金融发展现状与社会因素进行了分析，认为建立统一的经济体系和发展适当的政策举措，将有助于促进印度的普惠金融发展。同样对印度经济发展有所研究的还有 Suman Dahiya, Manoj Kumar (2020)，他们认为普惠金融体系是一个国家可持续发展和增长的关键，在这个国家，社会各阶层都能以负担得起的成本及时获得金融服务。普惠金融从某一程度上讲是通过消除或较少收入分配不均衡、缓解贫困和减少银行业巨头垄断现象，来达到促进经济增长的一种手段。普惠金融是一个在不同维度（如金融服务的获取和使用以及银行业渗透）完成之后完成的过程。通过此项研究，Dahiya 发现印度的经济增长与普惠金融的使用维度之间存在相当大的关系。这项研究是基于最近从国际货币基金组织和世界银行数据库中提取的数据。这项研究有助于决策者和银行制定适当的政策，以实现全面普惠金融，从而实现经济的强劲增长。同样 Raza M S, Tang J, Rubab S, (2019) 通过数据分析选择的研究设计为 meta 的分析，并采用描述性统计方法、回归分析和相关分析（即 Pearson 相关矩阵）对巴基斯坦 2010-2015 年的数据进行了分析，发现普惠金融与经济发展之间存在正相关关系，因此得出结论普惠金融的增加可能导致经济发展的增加。而 Lorenz E, Pommet S (2020) 则以肯尼亚、乌干达和坦桑尼亚等东非国家作为研究对象，对这些国家的移动支付、普惠金融及企业创新发展三者之间的关系进行了探讨，利用世界银行企业调查数据，发现普惠金融对小企业的创新影响要远大于中大型企业。

### （2）普惠金融与银行业间的关系

普惠金融已逐渐成为我国公共政策中的一项重要的重要的优先事项，特别是在度过全球金融危机之后。然而，我们对它如何影响金融服务提供者的稳健性知之甚少。Ahamed M M, Mallick S K, (2017) 通过对 2004-2012 年间 86 个国家 2635 家银

行的国际抽样调查,发现更高水平的普惠金融有助于提高银行的稳定性。研究结果对工具变量分析、银行固定效应控制、金融包容性替代指标以及其他一些稳健性检验都具有稳健性。研究结果强调,确保普惠金融体系的重要性不仅是一个发展目标,也是银行应优先考虑的问题,因为这样的政策驱动有利于银行的稳定。以印度尼西亚为例, Mulyati E , Harieti N, (2018) 认为微型金融机构在印度尼西亚发展非常迅速。在村庄/街道和街道或地区有大量的业务和范围可以在普惠性金融计划中发挥作用。小额金融机构的存在有助于扩大就业,提高福利,提高人民特别是低收入群体的经济和生产力。对于一些大型银行涉及不到的区域,这些机构对普惠金融的发展做出了卓越贡献。

而在印度,普惠金融与银行业的关系却不并理想, Tapas P , Pillai D , Dangre R, (2019) 通过研究发现在印度,普惠金融的障碍可分为收入不安全、社会经济状况、金融文盲和技术基础设施。被排除在经济之外的部门主要包括边缘农民、城市贫民窟居民、移民、妇女、自营职业者和老年公民。在当地银行面临的首要挑战之一是将这一被金融排斥的部分纳入正规金融部门。

## 1.2.2 国内研究现状

### (1) 关于普惠金融发展的研究

相比较国外而言国内提出普惠金融的概念还较新,晏海运(2013)认为目前我国存在的问题是东部地区及西部地区的金融严重失衡,传统金融体系存在着一定的缺陷,故而提出了普惠金融的概念,针对我国现状银行业应加快转型并创新机构,发展普惠金融。

于此同时大多数学者都认为新时代下加快推进中国金融业发展和改革的战略要点就是发展普惠金融。焦瑾璞,黄亭亭,汪天都,张韶华,王瑛(2015)认为普惠金融最初是由小额信贷以及小微型金融组成的,经过不断地发展,现在普惠金融业务已经能涵盖大多数金融服务业务。只是各自的侧重点不同,有的侧重改善偏远地区人民金融排斥的现象,有的侧重支持小微企业及民营企业发展。但归根究底都是为了提高社会的资源配置以及增加社会福利。在中国,金融的基础建设及设施具有一定的优势,然而,在有些金融手段的利用及创新上仍存在着一定差距。

很多专家都对我国目前的普惠金融的发展现状进行了深入的研究并得出了

对应的结论。刘亦文,丁李平,李毅,胡宗义(2018)从金融服务渗透性、服务可得性、使用效用性和可负担性四个维度出发,结合中国国情构建了中国普惠金融指标体系,基于变异系数法对 2005-2015 年中国各地区普惠金融水平进行了测度。他们通过研究发现,中国各地区普惠金融发展程度整体还比较低,各区域发展不均衡,但各地区普惠金融发展的势头良好。而李建军,彭俞超,马思超(2020)则通过采用 2009—2016 年的省级面板数据,实证分析了普惠金融发展对经济增长和城乡收入差距的影响。研究表明,普惠金融发展水平每提高 1 个标准差,东部地区的人均实际 GDP 增长率平均将提高 5.1 个百分点,西部地区的城乡收入差距平均将下降 10%。

## (2) 对银行业发展普惠金融面临的风险研究

普惠金融虽然能优化人们的生活质量,但也存在很多风险。郝云平(2017)认为出现风险的原因在于人员对相关风险的理论知识掌握不扎实,还有就是没有把理论与风险实际的情况相结合,没有把风险与大数据结合起来进行分析,风险计量人员没有预测风险的潜力。故而会出现风险计量问题、准确性问题等多方面问题。而郑静娟(2019)认为普惠金融存在风险偏高、收益较低的特点,是制约普惠金融发展的最大因素。现阶段,我国银行业金融机构在践行普惠金融过程中也面临很多难题,主要体现在以下几方面。金融资源配置不合理,制约普惠金融发展,普惠金融配套机制欠缺,法规保障尚未健全。同样有此观点的还有李金龙,王颖纯,(2020)他们通过研究发现银行业开展的普惠金融业务普遍利润较低,大多数机构在普惠金融板块都处于亏本状态,这导致了银行业难以平衡运营成本,需要政府机构能够给予一定的支持,加大补贴力度,增加普惠金融发展专项资金。

对于金融安全与系统性金融风险防范问题的研究已然成为了中国金融发展过程中不可忽视的重要课题,李优树和张敏(2020)通过对中国金融体系的迅速发展,可以从多个层面上增强和抑制系统性金融风险。他们通过对中国普惠数字金融与系统金融风险的相关性分析,得出普惠金融在中国的系统性金融风险具有明显的抑制效果,既可以提高其自身的抵御风险,又可以促进资金的流动,为我国未来的发展提供了一个现实的镜子。同时,由于一些可能使系统性金融风险进一步恶化的因素已经显现为现实,因此,在新的时期内,必须进一步大力发展普

惠金融，建立起一套完善的风险防范和监督机制，真正实现普惠和促进创新、服务实体经济、造福民生。

### 1.2.3 国内外文献述评

最早提出了普惠金融（包容性金融）这个概念的是国外学者，他们在理论研究方面。对于各种数据模型应用也更加精通擅长，分析方法较为丰富，但研究范围有限，几乎所有的外文文献研究的区域普惠金融都集中在中东及印度地区，基本上没有发达国家的研究现状。

国内学者在研究普惠金融方面开始的时间比国外学者要晚几年。研究内容更侧重于理论，研究内容较少、研究范围较窄。虽然在普惠金融发展研究上取得了一定的成绩，但相对于国外的研究来看，国内研究偏理论较多，对市场的调研及大数据分析度不够，大多数文章致力于研究政策建议，针对西部欠发达地区的研究有待深入。

本文综合了国内外学者对普惠金融发展及相关内容的研究现状，并对我国商业银行普惠金融发展情况进行了整理。分析出了目前普惠金融发展的现状与不足之处，结合工行兰州分行开展普惠金融业务现状及兰州市场情况，为工商银行提出了一条适合自身并充满特色的发展道路，在对普惠金融发展模式研究过程中，不仅有利于促进工商银行的发展，也为其他商业银行，关于普惠金融的发展提供了一定的借鉴，另一方面也能加大对兰州市小微企业的发展的扶持力度。

## 1.3 研究思路与方法

### 1.3.1 研究思路

本篇论文的主要研究思路，遵循着首先“提出问题”，其次“分析问题”，最后“解决问题”的科学研究方法。

第一步：介绍工商银行兰州分行基本情况及普惠金融业务发展现状，提出工商银行兰州分行普惠金融业务发展存在的主要问题及面临的主要威胁。

第二步：针对工商银行兰州分行普惠金融业务中出现的问题进行研究。通过对比其他银行政策与业务，及对兰州市小微企业市场进行调研，得出工行兰州分

行普惠金融业务的发展方向。

第三步：制定出工商银行兰州分行普惠金融业务发展对策。

### 1.3.2 研究内容

全文共有五个部分：

第一章是绪论部分，主要概述本文的研究背景和意义，整理国内外有关学者的文献资料并进行提炼，接着梳理文章的研究内容与方法，提出此次研究的创新点及不足之处。

第二章对此次研究的理论依据，即介绍了普惠金融的相关理论，并阐述了普惠金融的产生与发展过程及普惠金融的特点。

第三章对兰州市的普惠金融环境进行了调研分析，对本地银行的相关产品进行了收集整理。

第四章重点地描述了工商银行的金融背景、普惠金融发展现状及存在的问题。

第五章针对目前工商银行在普惠目前发展模式存在的问题提出发展对策；

第六章主要是对全文的梳理与总结，提出文章的不足之处，并对普惠金融发展的未来进行展望。具体全文架构如下：

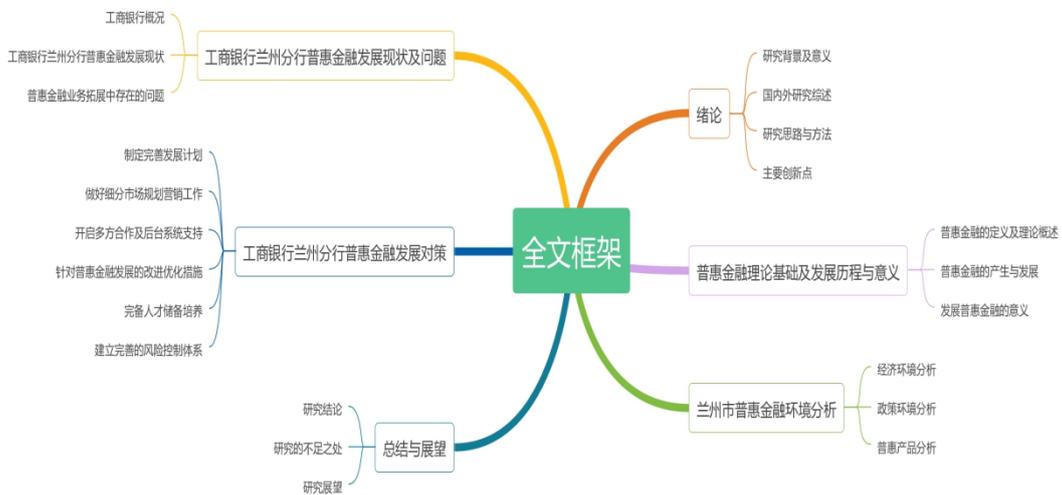


图 1.1 研究框架

### 1.3.3 研究方法

(1) 文献研究法：本文收集整理了国内外大量有关普惠金融发展及研究的相关资料文献，对本文的研究铺垫了充分的理论基础，也让我对各地区普惠金融

发展现状有了充分的认识。

(2) 案例分析法：本文将工商银行兰州分行作为具体研究案例，探究当前工行兰州分行普惠金融现状及存在问题。

(3) 调查分析法：通过查阅工商银行兰州分行内部资料，并对兰州市的小微企业市场进行调研，得出适合工行兰州分行普惠金融发展的对策。

(4) 对比分析法：通过将兰州分行现有普惠金融政策及产品与本地同业金融机构进行对比，寻找普惠金融业务发展对策。

## 1.4 主要创新点

一是国内对普惠金融发展的研究大多是政策方面的，本文借助工商银行大平台对兰州市的金融发展环境进行了分析，对研究西部地区普惠金融发展有一定的借鉴意义。

二是分析了本地区同行业间产品及发展情况，通过对兰州市市场的调研分析，因地制宜，结合实际对工商银行兰州分行的普惠金融发展提出对策，并针对问题提出了优化改进方法，进而达到促进工商银行兰州分行普惠金融的发展的目的。

## 2 普惠金融理论基础及发展历程与意义

### 2.1 普惠金融的定义及理论基础

#### 2.1.1 普惠金融的定义

inclusive finance, 一开始这一词直接英译过来被叫做包容性金融, 我国后翻译为普惠金融。这一概念最早是在 2005 年“国际小额信贷年”倡导中由联合国组织提出, 在我国印发的《国务院关于印发推进普惠金融发展规划(2016—2020 年)的通知》的文件中, 对普惠金融定义为: 以可承担的成本可以给金融服务需求的社会各阶层提供合适的金融服务, 针对的对象可以是小微企业、收入低的人群、贫困人群和残疾人、老年人、农民等特殊群体。普惠金融的核心思想是包容, 要关注到社会上所有人, 让人人都能用合理的价格获得应有的金融服务, 尤其要保证弱势群体可以公平地、无歧视的获取金融服务, 并且金融市场是健康的, 不仅是传统的商业银行, 诸如民间借贷等非正规金融机构也应该稳定运行, 为客户提供金融服务, 加强创新意识。

#### 2.1.2 普惠金融的相关理论

##### (1) 信贷配给理论

信贷配给理论最早是从探讨高利贷的放款风险和配比中得出的结论。即当企业家手里的项目风险系数越高时, 他越倾向于从金融机构借款来完成他的高风险项目, 但这样金融机构面临的资金损失风险就越大。因此, 资金所有者在提高放贷利率的同时也要兼顾由利率提高而产生贷款资金违约率的提高, 而判断借款人违约风险却又要花费大量的时间和精力。如何在兼顾高利率高收益的同时得到资金利益最大化, 信贷配给理论应势而出。金融机构就采取非价格机制来控制 and 减少风险, 但这也导致部分需要资金的群体只能得到不足额的贷款资金, 使得项目无法顺利开展。

##### (2) 普惠金融体系

这一理念最早是由焦瑾璞副局长于 2006 年 3 月在亚洲小额信贷论坛上提出,

后续我国金融业逐渐开始正式使用此项观点。普惠金融体系即要建立一个可以让每个人都能够参与经济发展，享受到金融服务的金融体系。这也需要金融业在原有的制度基础上进行创新。通过建设一个高效、全面和具有针对性的金融服务体系，使得更多人都能从中受益，特别是让弱势群体也能获得金融服务权利，让金融资源也可以流向欠发达区域，减小贫富差异。普惠金融旨在构建一个所有金融机构共同参与、各个群体共同享有的金融体系，合理配置金融基础设施，完备相应的金融配套服务，让每个人享受到普惠红利。

### （3）农村金融理论

农村金融理论由三个学派理论演变而来，一开始的主流理论为农业信贷补贴论。由于农户存款能力低，流向贫困地区的资金较为缺乏，并且农业具有：收入不稳定，时间周期长，低回报等特性，导致以盈利性为经营目标的商业银行往往排斥农业，使资金远离贫困地区。所以该学派学者提出，以国家为主体，带头发展农村金融，政府给予农业信贷优惠，让农民可以享受低息贷款或专项贷款，减少高利贷现象。但该理论存在一定缺陷，由于农民借助政策扶持可不断获得低利率的贷款，使得他们储蓄的积极性减小，造成农村金融机构严重的财政负担。优惠贷款大部分都分配到富农手中，并没有解决该地区的贫困问题，并且由于缺少有效的监督机制，存在故意拖欠现象。因此，由于该理论缺少可持续性，所以并没有真正的推动农村金融发展。

### （4）小额信贷与微型金融

小额信贷分为两类，一类是商业性的，一类是福利性的，前者更注重金融供给的可持续性，后者更注重社会福利。小额信贷的对象一般均为低收入人群、农工和穷苦地区的人民，是一种无抵押的信用贷款。通过提供融资服务，提高客户的生产性投资或满足其基本生活需要，进而改善其生活水平和条件，贷款模式具有小额多次，简便灵活和社会风险小的特点。由于小额信贷是普惠金融理念的前身，只有加快小额信贷行业的成长，完善偿还机制和扩大资金来源才能建设更加全面的普惠金融体系，随着国家不断强调对中小型企业 and 农户的扶持，给予他们优惠政策，以银行为代表的传统金融机构，其贷款力度也在逐渐加强。

微型金融则是在小额信贷的基础上建立起来的，范围比小额信贷更广，服务范围囊括贷款、货币支付、小额保险等业务，主要服务人群为低收入人群体。是

普惠金融体系发展的一种必然趋势。

#### (5) 普惠企业

根据银保监会对普惠型企业的界定，普惠企业为贷款总授信金额在 1000 万元（包含）以下的小微企业。

## 2.2 普惠金融的产生与发展

### 2.2.1 普惠金融的产生

但其相关理念早在 15 世纪就已经萌芽，意大利国内的民间组织为了帮助低收入群体可以满足自身日常的基本生活需求，为他们提供信贷服务。在 18 世纪时，陆陆续续出现小型的正规信贷机构，当时开展最成功的是爱尔兰贷款基金，这家信贷机构主要面向的群体为贫苦地区的群众，并且他们贷款并不需要抵押和利息，极大地改善穷人的生活。到了 19 世纪时，已经存在更多大规模的正式信贷机构，德国的莱弗森因此受到启发建立了世界上第一个农村信用合作社，并且迅速传到多国。从 20 世纪开始，普惠金融有了更加统一的体系，分为了小额信贷、微型金融、普惠金融。

最先实现小额信贷的是孟加拉国，创立于 20 世纪 70 年代，主要以小组贷款的形式来执行，小组成员间相互担保并附有责任，给予成员的贷款无需抵押就可进行农业生产，国家财政作为资金主要来源。随着小额信贷模式的不断完善，许多信贷机构开始考虑可持续性，以确保自身生存发展为前提，才能更加长远的为有需要的人服务。小额信贷是一种无抵押的信用贷款，通过提供融资服务，提高客户的生产性投资或满足其基本生活需要，进而改善其生活水平和条件，贷款模式具有小额多次，简便灵活和社会风险小的特点。

### 2.2.2 普惠金融的发展

普惠金融的出现是为了让偏远地区及贫困人群能得到金融服务，他的发展主要经过四个阶段：

第一阶段是公益性阶段，最初依赖于国家政策，部分国有银行及地方性银行以扶贫为目的，向符合条件的贫困农户提供低息或零息的小额贷款，让他们去从事农业活动，从而解决农村贫困问题。

第二阶段是可持续发展阶段，从 2000 年开始，央行多次为完善农村小额信贷机制提出指导意见和管理办法，主要围绕如何让农民可以更加优惠与快捷获得贷款的问题进行改善，提出农民可以根据自身优良的信誉作为担保取得免押贷款。在此阶段，原本的公益性慢慢消失，开始考虑自身的可持续发展，服务范围也开始扩大，除了扶贫之外主要还有保障民生问题，例如减少失业率、增加居民存款。

第三阶段是全面普惠金融阶段，在这一阶段要保障县域及农村金融覆盖率。因此要大力发展和建设新农村，位于县域和村镇地方金融机构从无到有快速发展，偏远地区穷人贷款的情形有一定的缓解，传统银行体系也开始将小微企业作为其服务对象。

第四阶段为互联网金融阶段，现今智能手机与互联网走进了家家户户，给老百姓的生活带来了智能与便利。人们不再需要经常往银行跑了，打开手机 app 就能足不出户进行转账、汇款等金融服务。现在大多数金融机构都推出了线上贷款功能，无需繁琐的资料，足不出户就能办理各种业务。

## 2.3 发展普惠金融的意义

### 2.3.1 促进社会和谐发展

我国目前部分偏远地区仍存在着金融排斥现象，很多商业银行在县域地区均不设立网点，这使得县城、村镇的人群对金融机构的选择余地非常有限，这也促使了他们对金融产品的选择更为有限。普惠金融的发展会让金融业逐渐向乡村发展，让更多的金融机构带着他们品种繁多的产品走向偏远落后地区，慢慢达到金融分配平均化。让人们再不会因为当地没有哪家金融机构而不得不去相近的地市办理业务。

传统的金融机构服务对象往往是达到他们挑选准则门槛的人，而普惠金融的服务对象则是全体人群，特别是低收入人群及小微企业等。这就使得很多原本享受不到金融服务的人群，可以通过普惠金融来实现金融服务自由。这使得低收入人群及小微企业主可以拥有低成本的信贷资金来满足临时突发状况或企业周转。这大大提高了人们的生活质量，减轻了应对突发紧急事件的压力，很多小微企业就是因为无法拆借到紧急资金而倒闭的。

### 2.3.2 扩大银行市场占有率

目前兰州市银行业花团锦簇，小型股份制银行相对大型银行来说政策更加灵活、分支机构的自主性也更高，这就造成了市场上愈演愈烈的竞争态势。只有坚持遵循“数字普惠”发展方向，坚持发展普惠金融业务才能在兰州市的市场上做到稳中进取。以普惠业务作为敲门砖来扩大市场占有率，提高工商银行的知名度，带动全品类产品营销，扩大市场占有率。

### 2.3.3 实现金融可持续发展

普惠金融的发展使得传统的金融体系已经不能匹配当今的金融环境，全新的普惠金融体系应运而生。也需要金融业在原有的制度基础上进行创新。通过建设一个高效、全面和具有针对性的金融服务体系，使得更多人都能从中受益。最初的普惠金融是具有公益性质的，经过不断地发展及调整，普惠金融逐渐从最初的公益性质演变为如今的薄利多销性质，这不但能够实现普惠金融的可持续发展，也能推进整个金融体系的可持续发展。众所周知银行业贯有“二八定律”一说，方眼如今，这比例可能更加扩大了。而普惠金融作为区别于传统金融的新领域，他的服务对象低收入人群基数大，这些人大多都从事着较为稳定或冲击力小的行业，国际金融的变化对这一部分人群来讲影响非常小。如果普惠金融能够达到一定的数量，这就会使得国际金融对我国金融的冲击力就将变小，推动金融业整体可持续发展。

### 2.3.4 履行社会责任

工行兰州分行积极响应国务院、甘肃省委省政府及监管部门新要求，主动适应外部金融环境的新变化严谨、科学地做好发展规划，计划到 2023 年底，实现使我行成为同业中对小微企业扶持力度最大，规模总量最大的商业银行。重点发展三小业务：供应链融资、E 抵快贷、税务快贷，逐步优化信贷结构。信贷资源分配方面，将积极向小微企业、“三农”贷款、金融精准扶贫倾斜，采取专业化、精细化、集约化经营策略，建立小微企业金融专营服务模式。通过对小微企业市场大力开拓，渗透当地市场各行业。

立足当前，我国已从国家整体层面确立了推进普惠金融发展的指导思想、基本原则和发展目标，对政策的具体实施、各部门间协调工作、乡镇的具体实施计划作了安排及部署，这给予我们发展普惠事业提供了很大的舞台。我们要有清醒的认知，要看到国家发展普惠的一系列优惠政策，紧跟国家政策导向，不断创新工作思路，以普惠金融事业为抓手，努力提升我行社会贡献度，为区域经济发展贡献最大的力量。

## 3 兰州市普惠金融环境分析

### 3.1 经济环境分析

兰州市地理位置处于中国西部地区，是“丝绸之路”上的重要站点，每个时间段国家都对兰州市提出了不一样的目标，这就导致了兰州市的目标及发展没有连贯性，于此同时也造成了地方产业没有连贯性，没有积累到产业集群，也没有人工聚集的传统产业。由于“两山夹一河”的城市布局，市内优质地产价格日益攀升，土地资源较为紧张，外加兰州市产业结构发展型不强，传统重工企业占比较大，且处地较为分散，为了使这些企业产生集群效应政府选择为其进行整体搬迁，而搬迁这些企业花费的人力物力较高，导致政府欠债较高。本市没有突出的高科技产业，仅有一所 985、211 学府，整体科研经费也有所不足。基础建设还存在很多不完备的地方，城市交通路段建设不合理、交通拥堵严重、违法建筑物横行、城市排水系统较差等一系列问题。

在金融发展方面，存在着县域经济及建设与南方地区相比差距显著，金融机构没有深入农村，城市金融机构入驻水平较低等问题。在民生方面，居民平均收入水平在全国垫底，大型连锁机构引入不足。外加近几年疫情肆虐，兰州市本就不高的生产总量更是雪上加霜，这一系列的问题都导致小微企业生存空间进一步减少。

### 3.2 政策环境分析

#### 3.2.1 财税政策分析

兰州市出台了一系列财税政策，为推动兰州市小微企业蓬勃发展做出了巨大贡献。在 2020 年疫情出现后，兰州市经济萎靡不振，兰州市为小微企业出台了一系列的税收优惠政策，力度非常大，使得一批小企业免受灭顶之灾。在近期一段时间对于小微企业的扶持主要体现在提高融资额度，设置贷款风险补偿资金，助推小微企业发展。

一是增加小微企业及个体工商户的融资额度。兰州市工信委在自 2019 年的

政策中持续做出调整，首先是支持行业种类进行扩大；其次是将担保贷款比进行放大，由 2019 年以前的 1: 8 变更为目的的 1: 10；再次是提高工信部平台申请贷款的贷款额度，将额度提升至 100 万元。最后是限制贷款上浮利率，规定从工信部平台申请的贷款，落地利率不得较基准利率上浮超过 30%。与此同时，为了鼓励新的创业投资者，还为其提供了总额为 2 亿元的信用贷款，全力支持“大众创业，万众创新”。

二是扩大银行合作范围。为进一步扩大中小微企业信用融资政策的覆盖面，政府扩大与银行的合作范围。

三是为企业提供担保贷款支持。针对扶持战略性新兴产业的具体措施，从 2015 年开始，兰州市开始连续三年每年整合省市工业专项资金 5000 万元，以资本金注入方式，通过市中小企业信用担保中心，与商业银行合作搭建战略性新兴产业融资增信平台，按照资本金放大 5 至 8 倍的要求，最大限度为企业提供担保贷款支持。

四是创新信用融资贷款风险补偿资金。由政府下拨 2000 万元的费用作为风险补偿金，用于对小微企业信用风险的补偿，单笔金额不超过 50 万元，最大融资比例可以扩大到 8 倍，上浮利率不得高于当期人民银行基准利率的 20%。

### 3.2.2 产业政策分析

从兰州市产业政策来看，对于现代服务业领域扶持力度明显，主要体现在以下两方面：

一是重点发展战略性新兴产业。整体要以本地龙头企业为基础，促进实体经济稳步发展；构建各式各样的新平台，例如：政府融资平台、新兴业务推进平台、企业增信平台等。支持新兴产业不断壮大，主要要做到扩大融资额度，提高单户企业融资上限，培养一批能够达到新三板上市条件的企业；培育一批可以带动当地就业、促进上下游发展的先锋企业。通过这些企业的成长发展带动周边经济，使得兰州地区经济能够稳步有衔接有抓手的稳步上涨。

二是重点发展生产性服务业。重点的发展对象主要是新型产业及实体产业，例如：商业化物流产业、电子信息科技产业、涉及环保绿化工程的产业、与科研单位共创项目的产业、各种新型服务业等。

### 3.2.3 银行政策分析

#### (1) 浦发银行普惠政策

##### ① 创新担保和服务机制

借助中小微企业融资平台，“批量优化”开发中小微企业。针对甘肃区域市场的特点，兰州分行始终坚持借助政府、园区、协会、交易市场等融资平台，批量开发成熟市场中的成熟客户，与省工信委签订战略合作协议，积极推动中小微企业集合票据业务，为全省 30 多家中小微企业高管举办相关业务培训，加强对中小微企业的金融智力支持。

##### ② “靠浦一生”系列营销活动

浦发银行以“靠浦一生”为营销活动主题，目的就是向用户传达信任、可靠的服务体验，注重打造产品独有的“靠浦”理念。随着互联网传播手段的不断深入，银行早已不再是冷冰冰的金融机构，而是客户朋友圈的粉丝、微信群里的朋友。浦发银行一切从客户体验出发，以更接地气、更方便、更互联网化的方式与客户对话。围绕“靠浦一生”营销活动主题，采用诸多新颖的营销手段，吸引消费者的兴趣和关注。例如，微信互动游戏、实时在线抽奖、刷卡返现、金融魔法书等等，以更普惠、更娱乐化的方式，为消费者传递优惠服务及金融资讯。

同时，为使零售品牌形象以及营销活动深入人心，浦发银行推出了“浦小发”家族卡通形象，以人格化传播方式为消费者推荐产品及优惠信息。浦小发，外表看似呆萌可爱，内心却细致体贴，是一位擅长将财富发挥最大功效的金融暖男。他带来的理财秘籍、金融魔法书，将使客户轻轻松松学会理财知识，成为理财达人。

#### (2) 建设银行政策

中国建设银行在北京与甘肃省人民政府签署战略合作协议，绘制了金融支持丝绸之路经济带甘肃段建设的行动路线图，双方约定在兰州新区建设、基础设施建设、产业转型升级、社会事业发展、中小企业服务等领域开展合作。建行甘肃省分行自觉秉承“国家利益至上、服务建设为本”的立行理念，积极行动，为甘肃经济建设提供了强有力的信贷支持和金融服务支持。

#### (3) 兰州银行政策

兰州银行推进兰州、陇南两市农村产权交易平台建设，大力培育和发展农村产权交易市场，突破“三农业务”的瓶颈。兰州银行近些年来大力扶持新创业企业，与他行经营不满一年不予贷款的政策有所区别，他开创了专门支持新成立企业的政策，为这些企业开启了资金大门。并设立了贷款增信资金，金额达到 4 亿元，专供兰州市及白银市的企业行业为科技型产业、文化型产业、新型产业等小微企业提供增信。在兰州市普遍同金融控股有限公司及农业担保有限公司合作的前提下，率先引进甘肃双创信用担保有限公司，该公司能提供高达 30% 的贷款资金担保。同时还设立贴息计划，为符合政策导向，国家支持的产业提供利息补助。

### 3.3 普惠企业分析

#### 3.3.1 兰州市普惠企业分布特征

##### (1) 按企业数量

从行业分布来看，兰州市小微企业主要分布在第三产业。其中，批发业是小微企业聚集最多的行业，占全市小微企业总数的 30.1%；位居第二位和第三位的分别是零售业和制造业企业。另外，租赁和商务服务业、建筑业等行业的小微企业数量也较多。

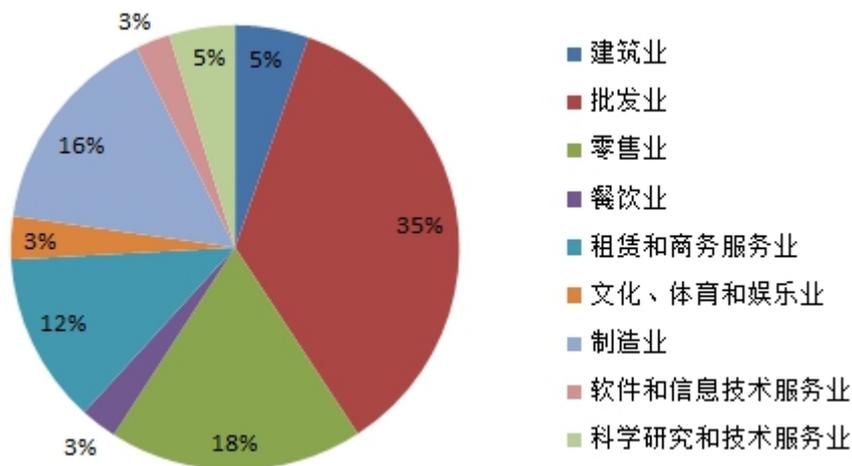


图 3.1 兰州市小微企业行业分布（按企业数量）

资料来源：工信部 2020 年末数据

##### (2) 按营业收入

从营业收入来看，兰州市小微企业中，零售行业的营业收入最高，占到全部小微企业营业收入的 39%，其次是批发业，占到全部小微企业营业收入的 35%。此外，租赁和商务服务业、软件和信息技术服务业、通用设备制造等细分行业的营业收入也排在前列。

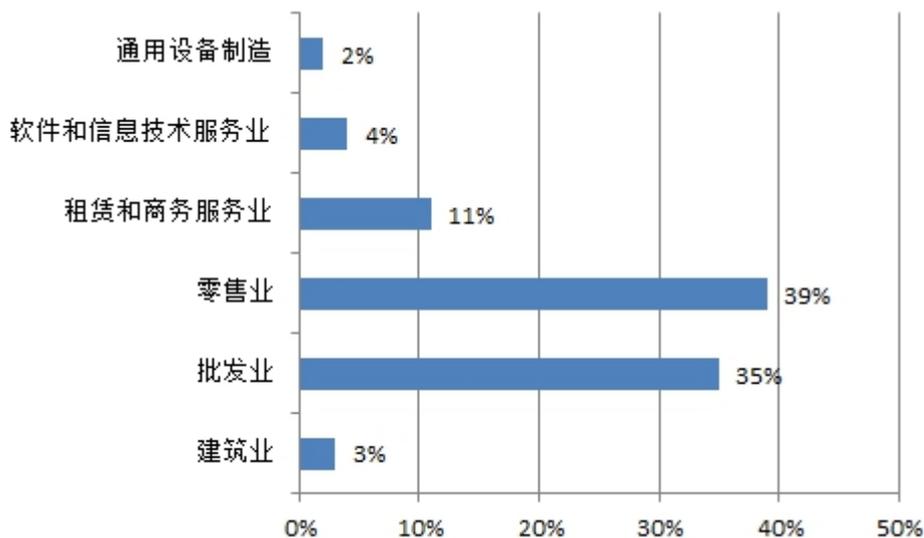


图 3.2 兰州市小微企业行业分布（按营业收入）

资料来源：工信部 2020 年末数据

兰州市小微企业大部分集中在批发零售业、建筑业等传统行业，大部分企业属劳动密集型企业，小微企业中科技型、创新型企业偏少，技术含量整体不高，“低、小、散”现象难于改变，不利于企业规模扩张和产业升级，市场竞争力和抗风险能力比较薄弱。

### 3.3.2 兰州市普惠企业自身存在的问题

兰州市小微企业集群性差，没有形成规模，在行业上占大头的依旧是没有技术含量的批发零售业，这些企业普遍存在着竞争力不强、注册资金较低、收益不稳定的现象。再加上实行注册资金认缴制以后，大多公司都采取认缴制注册，并没有实际注册资金，这就使得市场上涌现出了一大批“空壳公司”。且大多数小微企业都没有聘任独立的财务，财务做账大多都承包给外部公司，报表不通过会计师事务所进行审计，账务可靠度不高，部分企业为了不纳税或者少纳税故意虚增费用。再加上小微企业经营不稳定、抗风险能力差，这些问题使得金融机构在面对小微企业时不得不审慎考虑，从而将一些不符合标准的小微企业拒之门外。

另外，近些年来我国的信用体系虽已在逐步完善，但仍存在着许多问题，目前对征信系统没有整合，部分小规模信贷机构的贷款未上征信。加上司法部门对失信行为的惩罚力度不够，目前失信仅靠法院执行阶段控制，对于失信人员的约束仅在限制高消费及出行方面，部分老赖将名下资产全部转移至亲戚名下，自己仍住着别墅豪车，生活富足，且限高政策只有两年时效，这就导致这些企业主认为违约成本较低。

### 3.4 普惠产品分析

#### 3.4.1 本地机构普惠金融产品

##### (1) 浦发银行产品

表 3.1 浦发银行产品

小微产品	产品特点
易贷多	<p><b>产品简介:</b>浦发银行在小微客户提供符合浦发银行要求的抵押物基础上，根据小微客户的资信、经营成长状况，并结合其流动资金需求和第一还款来源，给予借款人抵押物评估价值一定倍数授信额度的授信方式。</p> <p><b>适用对象:</b>已经有一定积累和资产抵押、资质良好且有多项银行业务需求的成长型企业，特别适用于以浦发银行为主要结算往来银行的成长型企业。</p> <p><b>担保条件:</b>有用于抵押的企业自有或第三方房产。</p>
房抵快贷	<p><b>产品简介:</b>以标准化的流程，为客户办理高效快捷的各类房产抵押贷款。只要能提供可抵押的房屋（无论房屋是否有未结清的按揭），正常经营即可申请贷款。</p> <p><b>适用对象:</b>自然人和小微企业均可申请。同时符合以下要求：1. 符合浦发银行小微客户基本准入要求。2. 所经营的企业征信记录最近 1 年不得有超过 30 天的逾期。3. 所经营的企业在经办行所在城市行政区域内。4. 企业主名下的个人经营类贷款和经营企业名下的贷款，所涉及的银行不超过 3 家(不含本笔贷款)。</p> <p><b>额度期限:</b>最高贷款额度 1000 万。授信额度≤5 年，个人客户贷款期限≤20 年，企业客户贷款期限≤1 年。</p> <p><b>担保条件:</b>住宅、商业用房均可，有无按揭均可，房龄原则上不超过 20 年，超过 20 年抵押率将适度降低。</p>

续表 3.1 浦发银行产品

小微产品	产品特点
个人保证金 授信	<p><b>产品简介:</b> 浦发银行面向上市公司股东、高级管理人员、私人银行客户、小微企业、小微企业主以及潜力高净值客户等各类客户，发放以自然人持有的上市公司股票质押担保，用于生产经营的人民币贷款。</p> <p><b>适用对象:</b> 上市公司股东、高级管理人员、私人银行客户、小微企业、小微企业主等各类客户。</p> <p><b>额度期限:</b> 授信期限最长 3 年，贷款期限最长 2 年，质押期内授信额度可循环使用，适应各类融资需求。贷款金额最高 5000 万元，还可根据客户需要量身定制。</p> <p><b>担保条件:</b> 所有上市交易的 A 股股票（包括中小企业板以及创业板股票等）。</p> <p><b>产品特点:</b> 手续简便、期限灵活、成本低。</p>
浦 银 快 贷 -POS 贷	<p><b>产品简介:</b> 浦银快贷-POS 贷是浦发银行面向银联商务、通联支付等第三方收单机构商户以及浦发银行自营收单商户量身定制的一款互联网信用贷款产品，是以客户所在企业的收单流水为授信依据，由收单机构提供贷款申请数据交互服务，由浦发银行发放的个人经营性贷款。</p> <p><b>额度期限:</b> 额度最高 100 万元。贷款期限最长 6 个月，额度期限最长 12 个月。</p> <p><b>担保条件:</b> 以 POS 交易流水为授信依据，免抵押免担保。</p> <p><b>产品特点:</b> 额度高、门槛低、期限长、使用方便，一次申请，循环支用、还款灵活：按月付息、到期还本、免抵押、免担保、手续简便、随借随还。</p>
千人千户信 用贷	<p><b>产品简介:</b> “千人千户信用贷”是针对已纳入浦发银行“千人千户”高成长优质小微客户培育库的客户，浦发银行可根据客户的订单、财务指标、纳税额、风投基金入驻情况等多个维度灵活衡量，并根据衡量结果为客户提供小额信用贷款，支持客户的经营与成长。</p> <p><b>适用对象:</b> 已纳入浦发银行“千人千户”高成长优质小微客户培育库的客户。</p> <p><b>产品特点:</b> 分为孵化贷、成长贷、税收贷、投联贷。分别在企业在刚成立时，即使没有形成一定规模的销售收入、利润率和纳税数据时，企业经营逐步走上正轨，处于快速增长期时，企业已拥有成熟的商业模式，增长放缓但业务量已形成一定规模时，企业已得到风投基金青睐，已产生未来上市计划时，浦发银行提供贷款。</p>

(2) 建设银行产品

表 3.2 建设银行产品

小微产品	产品特点
成长之路	<p><b>产品简介:</b> 对于信息较充分、信用记录较好、持续发展能力较强的成长型小企业，在进行客户信用等级评定并经授信后办理的信贷业务。</p> <p><b>产品特点:</b> 评级、授信、支用可“三位一体”操作，简便快捷；</p> <p><b>授信品种:</b> 可涵盖贷款、商业汇票承兑、保证、信用证等表内外信贷产品。</p>

续表 3.2 建设银行产品

小微产品	产品特点
速贷通	<p><b>产品简介:</b> 为满足不同小企业客户快捷及便利的融资需求, 对财务信息不充分的借款人不进行信用评级和一般额度授信, 主要依据提供足额有效的抵(质)押担保而办理的信贷业务。</p> <p><b>适用对象:</b> 能够提供合格抵质押物的小企业。</p> <p><b>额度期限:</b> 单户最高贷款金额 2000 万元; 最长不超过 3 年, 对于“速贷通”循环额度贷款, 循环额度有效期最长 1 年(含)。</p> <p><b>担保条件:</b> 包括金融质押品、商品房住宅、商用物业、标准工业厂房等特定抵(质)押物担保及企业、担保机构担保。</p>
小额贷	<p><b>产品简介:</b> 针对单户授信总额人民币 500 万元(含)以下小微企业客户办理的信贷业务。</p> <p><b>适用对象:</b> 经国家工商行政管理机关核准登记的小型 and 微型企业。</p> <p><b>额度期限:</b> 单户贷款金额最高为 500 万元; 贷款期限最长不超过 1 年。</p> <p><b>担保条件:</b> 信用、抵押、质押、第三方保证等。</p>
助保贷	<p><b>产品简介:</b> 与政府合作, 在企业提供一定担保的基础上, 由企业缴纳一定比例的助保金和政府提供的风险补偿资金共同作为增信手段的信贷业务。</p> <p><b>适用对象:</b> 经国家工商行政管理机关核准登记的小企业, 且已进入小微企业“助保贷”目标客户库名录。</p> <p><b>额度期限:</b> 最高不超过 3000 万元(含); 贷款期限最长不超过 1 年, 可开通循环额度贷款功能。</p> <p><b>担保条件:</b> 在铺底风险补偿金基础上, 企业缴纳助保金, 并提供一定的抵(质)押或保证。</p> <p><b>产品特点:</b> 政府增信, 优化担保要求和融资成本。</p>
网银循环贷	<p><b>产品简介:</b> 小企业客户通过企业网银、建行网站、善融商务电商平台或营业网点申请贷款, 自助办理支用和还款。</p> <p><b>额度期限:</b> 循环贷款额度最高可达 1000 万元, 在有效期内(不超过一年)额度使用可任意循环。</p> <p><b>担保条件:</b> 企业及企业控股股东(或实际控制人及配偶或直系亲属)名下居住用房地产/商用房地产全额抵押; 定期存单、100%保证金、凭证式国债、银行承兑汇票质押。</p> <p><b>产品特点:</b> 用户可以通过企业网银在线自助办理贷款支用和还款, 实现贷款的随借随还、循环支用; 同时, 按日计息, 按月结息, 降低了贷款成本。</p>
善融贷	<p><b>产品简介:</b> 该产品基于建行“善融商务”平台的客户交易记录, 开发了预授信评分卡, 对符合贷款条件的小微企业提供信贷支持。</p> <p><b>额度期限:</b> 贷款额度最高为 200 万元(含), 在贷款额度有效期内随借随还、循环使用。循环额度有效期最长 1 年(含), 在核定的有效期内可随时申请支用。</p> <p><b>担保条件:</b> 只需在线交易数据作担保。</p> <p><b>产品特点:</b> 为小微企业在商城的交易活动提供全流程的在线融资服务; 申贷资料简单, 3 天即可放款。</p>

## (3) 兰州银行产品

表 3.3 兰州银行产品

小微产品	产品特点
货押担保贷	<p><b>产品简介：</b>货押担保贷是兰州银行与第三方仓储公司合作，以小微客户拥有的存货由第三方监管、担保为依托，开发出的专门用于弥补小微客户资金不足的信贷产品。</p> <p><b>产品特点：</b>由仓储方提供监管，签订三方协议，无须提供其他担保。</p>
税 e 通	<p><b>产品简介：</b>兰州银行根据不同的区域、税种、客户纳税信用等级、在我行开立结算户及纳税账户情况，针对甘肃省税务系统推荐的、能够按时足额纳税的小微企业发放的，用于企业短期生产经营周转的可循环人民币信用贷款业务。</p> <p><b>适用对象：</b>甘肃省税务系统推荐的、能够按时足额纳税的小微企业。经工商行政管理部门核准登记，在兰州银行开立结算账户、信誉良好的企业。</p> <p><b>产品特点：</b>主要用于企业的短期生产经营周转</p>
信用传承贷	<p><b>产品简介：</b>信用传承贷指向兰州银行认可的特定自然人提供担保额度的生意圈、商业圈、同乡圈内的小微客户发放的流动资金贷款。</p> <p><b>适用对象：</b>兰州银行认可的特定自然人提供担保额度的生意圈、商业圈、同乡圈内的小微客户。</p> <p><b>产品特点：</b>小微客户无需提供其他担保方式，办理简单、快捷，三天可放款。</p> <p><b>担保条件：</b>经商场方推荐的客户可向我行任意网点发出信贷需求申请。</p>
助友贷	<p><b>产品简介：</b>根据小微客户融资需求，主要以商会、行业协会或专业市场内的商户 3-5 人为一组，互相联保，同时，视借款人风险程度，要求每个联保商户须以不低于授信额度的一定比例在兰州银行存入保证金，单户授信额度以客户拥有支配权的房产及股权价值为主要授信依据的信贷业务。</p> <p><b>适用对象：</b>创业初期无法提供房产、库存商品等传统抵质押物的商圈小微客户。</p> <p><b>额度期限：</b>贷款期限原则上不超过三年</p> <p><b>担保条件：</b>单户授信额度以客户拥有支配权的房产及股权价值为主要授信依据。</p> <p><b>产品特点：</b>以“联保+保证金”的方式开展贷款业务，主要审查借款人的经营情况、资金运营情况、还款能力和借款用途；此业务由分支行直接办理；贷后管理主要是对借款人的经营情况进行现场调查，由于借款人的结算账户一般在我行开立，所以通过往来帐即可核实借款人经营情况。</p>
跟单贷	<p><b>产品简介：</b>跟单贷是兰州银行根据企业与其下游客户签订的购销合同发放的一种短期流动资金贷款。</p> <p><b>额度期限：</b>贷款期限原则上为六个月，最长不得超过二年，且不超过签订合同的执行期限。</p> <p><b>担保条件：</b>企业具备购买商品、劳务的买方合同，卖方实力雄厚，完全具备支付对价的能力，具备销售商品、劳务的卖方合同，买方资金支付能力强、信用等级高、付款期限明确。本次签订的购销合同原件，即所谓的“单”；在“单”上要明确收款人即企业的收款账户为在我行开立的结算账户。下游客户出具货到按时付款的相关书面证明文件。</p> <p><b>产品特点：</b>尤其适用于商贸流通企业，能有效解决市场大、资金小且缺担保的难题。一般无需其他担保：由订单回款作为还款来源，无需其他担保。</p>

### 3.4.3 普惠产品存在的问题

兰州市普惠金融产品整体来说同质性较强，且大多数贷款品种都需要提供可靠的担保，信用贷款普遍存在门槛高、额度低、期限短的问题，整体贷款对象也都是在金融机构存在一定活跃值的用户，在贷款品种上没有创新，没有针对个体工商户及农户的贷款品种，也不能满足创业期的小微企业资金回笼慢的问题。故在产品种类及覆盖面上，兰州市的普惠金融产品还存在着很多要改进的地方。

## 4 工商银行兰州分行普惠金融发展现状及问题

### 4.1 工商银行概况

#### 4.1.1 基本情况

工商银行是我国国有五大行之一，在我国国内属于综合实力最强、金融牌照最齐全的商业银行。与此同时工商银行 2021 年在全球资产、资本、存款、贷款等指标持续保持全球第一的领军地位；净利润继续保持全球银行业第一；市值继续保持中国银行业第一。

工商银行客户基础雄厚，包含 43 家境内机构，54 家境外机构，在中国境内有超过 16000 家营业网点。其经营范围涵盖了个人金融业务、公司金融业务和资金结算服务等，经过多年的发展壮大与不断创新，提供的多种金融服务和多样化的金融产品位居行业领先地位，尤其在城市基础建设、关键企业重大资产技术改造、项目融资、工程造价咨询、住房按揭服务、信用卡消费业务等多个领域居国内商业银行的领先地位。在非银行金融领域，工商银行也同样拥有科技、基金、保险、理财、信托、租赁、期货等多家全资子公司，在特定业务领域和特定的地理位置区域内，为客户提供全面的金融服务。

#### 4.1.2 经营业绩

截至 2021 年 9 月末，实现净利润 2,533.30 亿元，同比增长 10.06%。年化平均总资产回报率 0.98%，年化加权平均净资产收益率 11.81%，分别上升 0.01 和 0.16 个百分点。营业收入 7,120.93 亿元，同比增长 6.97%。利息净收入 5,111.48 亿元，增长 5.87%。年化净利息收益率 2.11%。非利息收入 2,009.45 亿元，增长 9.86%，其中手续费及佣金净收入 1,052.87 亿元，增长 0.28%。业务及管理费 1,428.57 亿元，增长 9.79%。成本收入比 20.06%。

总资产 353,980.66 亿元，比上年末增加 20,530.08 亿元，增长 6.16%。

客户贷款及垫款总额(不含应计利息)204,254.79 亿元，增加 18,011.71 亿元，增长 9.67%，其中，境内分行人民币贷款增加 17,843.48 亿元，增长 10.62%。

公司类贷款 122,776.15 亿元,个人贷款 77,606.17 亿元,票据贴现 3,872.47 亿元。投资 90,104.16 亿元,增加 4,192.77 亿元,增长 4.88%。

总负债 322,347.81 亿元,比上年末增加 17,992.38 亿元,增长 5.91%。客户存款 268,415.75 亿元,增加 17,068.49 亿元,增长 6.79%。定期存款 132,472.18 亿元,活期存款 129,861.94 亿元,其他存款 2,752.66 亿元,应计利息 3,328.97 亿元。

股东权益合计 31,632.85 亿元,比上年末增加 2,537.70 亿元,增长 8.72%。按照贷款质量五级分类,不良贷款余额 3,113.16 亿元,比上年末增加 173.38 亿元,不良贷款率 1.52%,下降 0.06 个百分点。拨备覆盖率 196.80%,上升 16.12 个百分点。核心一级资本充足率 13.14%,一级资本充足率 14.68%,资本充足率 17.45%。

#### 4.1.3 工商银行兰州分行普惠金融发展历程

工商银行兰州分行整体实力雄厚、贷款经验丰富、结算网络先进,是兰州市资产总量最大的国有商业银行,按事业部制设立,共有员工 2200 余人。目前下辖 13 个一级支行,共有营业网点 100 个,遍布全市各主要区域,可办理的业务品种丰富齐全,除传统的本外币存款、贷款业务外,还大力推动投资银行、贸易融资、票据贴现、保函、个人住房贷款、个人消费综合贷款等资产业务和委托代理、结算、资金汇划、银行卡、信息服务、担保与承诺、代理基金保险、网上银行、电话银行等业务,拥有强大的技术力量、结算网络,以及高专业水准、经验丰富的金融服务队伍。至 2021 年末,兰州分行存款、贷款、利润等各项经营指标均在本市同业保持前列,行业优势地位明显。

兰州分行于 1998 年设立小企业信贷中心,后经多次拆分合并最终于 2014 年成立小微企业信贷中心,并于 2018 年变更部门名称为普惠金融事业部,下设 13 家一级支行均成立有普惠金融团队。至 2021 年年底工行兰州分行普惠金融贷款总额已超 21 亿。兰州分行持续响应国家普惠金融战略,以国务院《推进普惠金融发展规划(2016—2020 年)》相关工作精神为导向,全面深入贯彻总行“48 字”工作思路和“三比三看三提高”工作方法,狠抓落实,求实创新。实行“一把手”负责制,党委(支部)书记、行长是本行普惠金融业务任务指标的第一责

任人，提高政治站位，增强责任意识，牢固树立“不做小微就没有未来”的经营理念，高度重视普惠金融业务。在全行上下共同努力下，普惠金融两项监管口径贷款余额较年初都有大幅提高，特别是线上普惠贷款规模稳步攀升，为实现普惠业务增长发挥了重要支撑作用。

## 4.2 工行普惠金融发展现状

### 4.2.1 普惠金融贷款情况

#### (1) 普惠金融贷款余额及户数

为加大对兰州市小微企业及个体工商户的扶持力度，工行兰州分行普惠贷款余额持续增加，具体明细如下表：

表 4.1 工行兰州分行普惠贷款明细

年度	普惠金融贷款余额	较年初增长额	增长幅度	总户数（户）
2019年	18.70亿元	3.41亿元	22.32%	1507
2020年	21.45亿元	2.75亿元	14.71%	2029
2021年	24.59亿元	3.15亿元	14.69%	2186

数据来源：工行内部全球统计信息系统

#### (2) 普惠金融贷款产品及行业分布

工行兰州分行一直加快经营转型和信贷结构的战略部署，把小微企业的金融业务发展作为我行新的业务增长点，加大拓展力度，严控信贷风险，使小微企业的金融业务保持了持续、快速、健康的发展形势。逐步优化网点发展结构、阵地营销变革、做大线上产品等均取得较大突破。从产品和行业分析，工行兰州分行普惠金融贷款渗透各行各业，贷款品种也多种多样。具体分布情况如下图：

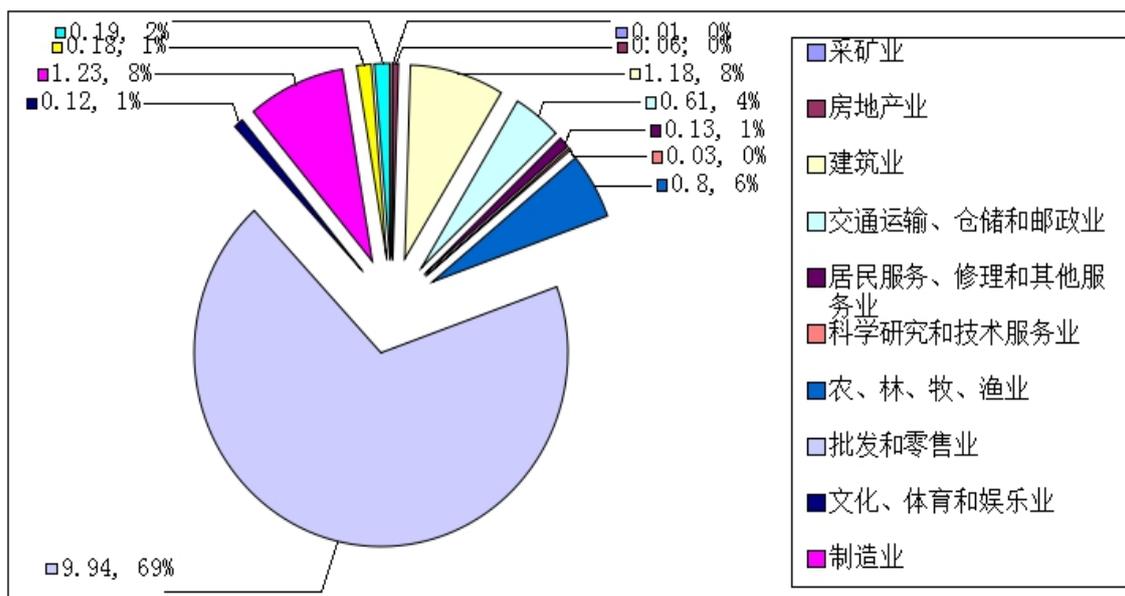


图 4.1 2021 年 12 月末工行兰州分行普惠贷款按行业分布图

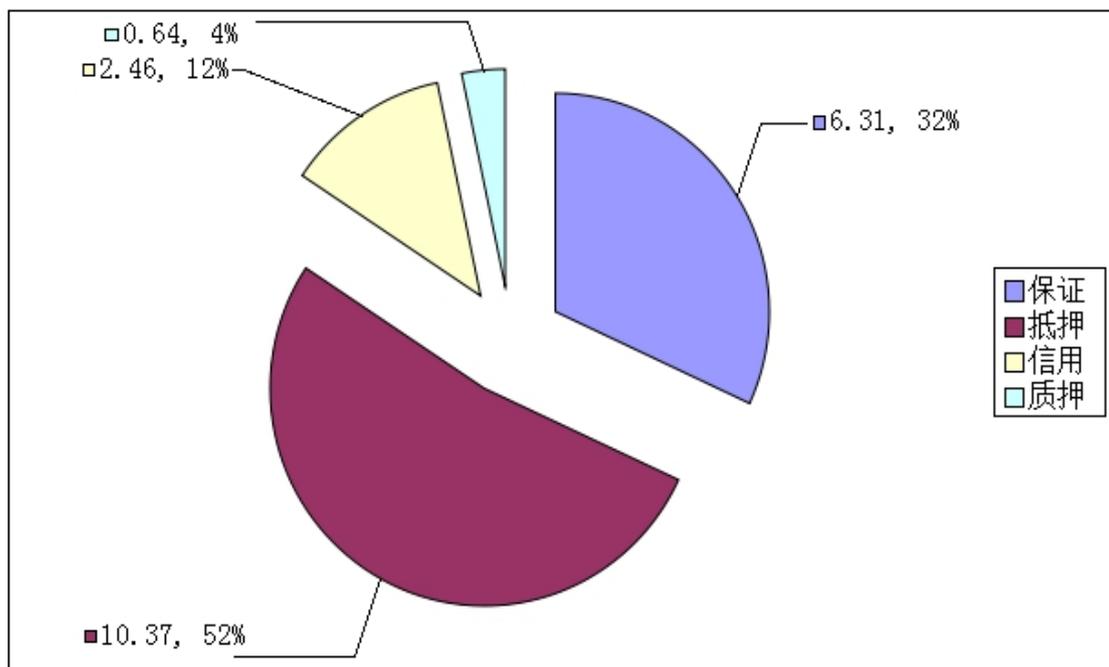


图 4.2 2021 年 12 月末工行兰州分行普惠贷款按贷款担保方式分布图

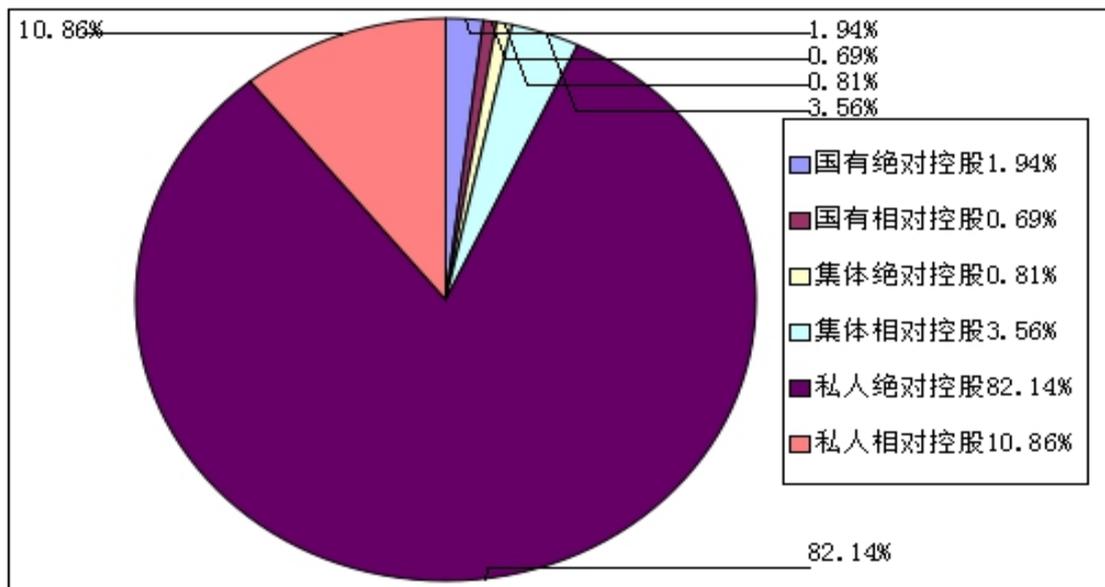


图 4.3 2021 年 12 月末工行兰州分行普惠贷款按企业经济性质分布图

### 4.2.2 普惠金融贷款产品

表 4.2 工行兰州分行普惠金融产品

产品名称	主要内容	适用对象	产品特点
网络循环贷款（网贷通）	一次性签订循环贷款借款合同，客户通过网上银行自助进行提款和还款业务申请的循环贷款业务。	适用于可提供合格抵（质）押物的小企业，满足企业生产经营上的合理资金需求。	保障提款、使用灵活、高效自助、降低成本。
“银政通”贷款	向小微企业及个体工商户发放的，以互助保证金和风险补偿基金作为增信手段的融资业务。	以借款人缴纳的互助保证金和政府设立的风险补偿基金作为增信手段小微企业。	用于支持借款人日常经营周转等资金需求。
小微企业周转限额贷款	为生产经营稳定、还款来源充足、能够提供有效担保的小企业发放的，用于满足其生产经营周转需要的流动资金贷款。	满足优质借款人日常经营中合理的资金连续使用需求。	为满足借款人日常经营中确定用途项下的资金短缺需求。
小额信用贷款	向生产经营状况稳定、经济效益良好，还款来源充足的小微企业发放的短期、小额、信用方式的贷款。	用于满足借款人正常生产经营活动中的短期资金需求，如采购原材料和备货、支付日常管理费用等。	无担保、无抵押。

续表 4.2 工行兰州分行普惠金融产品

产品名称	主要内容	适用对象	产品特色
扶贫小额贷款	我行面向建档立卡贫困户特定群体发放的,用于其发展特色优势产业、实现脱贫增收的小额信用贷款。	建档立卡贫困户特定群体	“5万元以下、3年期以内、免担保免抵押、基准利率放贷、财政贴息、县建补偿金”
供应链融资	以核心企业为依托,在核心企业明确约定提供信用支持的前提下结合供应链的商业运作和交易结算特点,为供应链客户提供的表内外信贷业务。	围绕核心企业,通过对信息流、物流、资金流的控制,从采购原材料开始,制成中间产品以及最终产品,最后由销售网络把产品送到消费者手中的将供应商、制造商、分销商、零售商,直到最终用户连成一个整体的功能网链模式。	对某一供应链整体客户在一定时期内全部商品交易记录,进行分析评价,得出该供应链整体的信用状况,以此反映供应链整体“信息流、物流、资金流”的畅通情况。
网上票据池质押融资	是以票据池内优质金融资产为质押担保的信贷业务。	用于满足客户正常生产经营活动中的短期资金需求,实现票据池内资产期限与融资期限的合理错配,提高客户金融资产的流动性。	借款人将其持有的银行承兑汇票等优质金融资产质押于我行所形成的质押票据池。
农村“两权抵押”融资业务	指以“农村承包土地的经营权”与“农村住房财产权”为抵押的融资业务。	用于支持借款人日常经营支出,以及新建、扩建、改建项目等资金需求。	国土、税务等多个渠道验证土地交易价格的真实性,以及当地土地流转收益分配机制,交易价格、农村集体决议等相关情况。
小微逸贷公司卡	商户稳定的 POS 刷卡收单收入作为还款保障,是无担保无抵押的小额信用贷款产品,具有分期付款消费、不透支转账等功能。	POS 刷卡小微商户。	满足小微企业“急、少、快、频”的融资需求。
经营快贷	经营快贷是指我行运用互联网及大数据技术,基于交易、资产、信用等多维度数据构建数据筛选、额度测算及风险模型,为小微企业提供在线服务。	有需要经营期资金周转的小企业主,资金不能作为其他用途。	采用白名单准入,评级授信、业务审批及放款等主要环节均通过系统自动处理,提高了业务处理效率。

续表 4.2 工行兰州分行普惠金融产品

产品名称	主要内容	适用对象	产品特点
E 抵快贷	E 抵快贷是工商银行面向小微企业,小微企业主及个体工商户提供的房地产抵押线上融资产品,贷款资金仅用于生产经营活动	有房产的小微企业主	已抵押方式办理、线上操作、额度循环、随借随还
税务快贷	经营快贷下的一个税务快贷场景,要求在甘肃国税电子税务局系统上开通工行授权,授权成功后通过省分行授信准入,由总行统一导入白名单。	正常经营,纳税情况良好的企业	信用贷款审批流程快,无需抵押

### 4.3 普惠金融业务拓展中存在的问题

#### 4.3.1 人力资源问题

目前工行兰州分行下属各支行配备普惠金融专职人员较少,有些行甚至没有专职人员,很多从事普惠金融工作的人员都兼职公司贷款或个贷工作,面对多项考核任务,从而顾此失彼,不能专心从事一项工作。

在普惠条线上,大多数员工都未经过培训直接上岗,然后逐渐在工作中学习业务,没有统筹规范的学习。大多数年轻工作者的判断及习惯均来自于带他们做业务的老信贷员,但部分老信贷员并不愿意接受新鲜事物,经常以老传统观念对待业务,使得新员工也按部就班,仅热衷于做传统业务,导致很多新业务没有得到有效的推广。培训多为规章制度或产品介绍培训,没有实践培训,新员工无法从培训中得到有效的指导。

#### 4.3.2 营销管理问题

##### (1) 营销积极性问题

营销是需要积极主动才能完成的工作,但是大多数从事普惠金融工作的员工都是等待客户主动上门,而非积极主动的营销业务。作为国有老牌银行,信贷工作人员大多保持着老一代传统观念,觉得客户是有求于己,自己只需等待客户上

门即可，从不走出门前去营销，导致业绩停滞不前。工行兰州分行同本地的其他金融机构相比，不但没有优势，反而暴露出很大的劣势，主要表现在宣传力度差、营销活动力度不强及没有形成品牌效益。很多针对网点营销人员的考核，都注重指标考核，不注重工作过程，有时网点营销人员做了很多工作却未得到相应的奖励，这就导致营销人员对普惠金融营销动力不足。还有就是银行业的普便现象，营销时更倾向于大型企业，因为大型企业能够带来的综合收益更高，从而对普惠金融的营销缺乏热情。

就营销方式来说，目前兰州分行多数还是采取上门营销、电话营销及网点营销的方式，前两种方法非常传统，上门营销需精准定位，否则耗时耗力，电话营销虽简便但缺乏有效沟通，成功率低，因普惠金融均涉及的是小微企业，企业融资往往是企业法定代表人一人做主，而很多公司所留电话均为企业会计或出纳电话，他们并不能决定公司是否贷款，代为转达时也可能表述不清。且目前小贷公司电话横行，很多人接到电话听到“贷款”二字第一反应都是挂机，根本不愿继续听人讲述。而网点营销往往借助广告的方式。在宣传这一块，工行兰州分行开展的方式也不够多样化，大多宣传都依赖于网点，以固化宣传资料展示架或网点媒体循环播放的方式进行营销，传播的对象也大多都是来办理客户的存量客户，缺乏扩张性。

### （2）开展批量化营销较晚

很多银行都率先开展了批量化营销工作，通过税务或工商平台大量引进客户群体，集体营销。工行开展批量化营销较晚，批量化营销不仅能节省人力物力，也可迅速发展客户资源，扩大市场占有率。目前工行兰州分行合作的平台有限，获客渠道也有限，未来应强化与政府及大数据平台的沟通交流，多搭建银企、银政合作平台，将批量化营销做好，覆盖到社会的层层面面。相比立足于地方的兰州银行而言，工行对小企业客户的熟悉度弱，营销力度较弱。在重点市场培育方面，工行兰州分行的小微企业整体企业行业分布分散，没有对行业集中的专业市场进行营销。

### （3）商业银行营销机制问题

商业银行具有逐利性，更偏向于能够带来综合利益高的大中型企业，行内资源也更偏向于这些企业，因为他们不光能带来贷款收益还能带来代发工资、银行

卡、企业理财等一系列的延申福利。按照贷款资金来看 90%以上的资金都配给给了大型企业或市政工程，但企业数量来看，小微企业及个体工商户的数量则占到兰州市全部企业的 90%以上，这 90%的企业来争夺 10%的资金，无疑就造成了小微企业融资困难的局面。虽然我国目前持续推崇要加大对小微企业的扶持力度，但基建、大型工业、制造业仍是考核每个省份乃至城市的重要指标，这也使得金融机构不得不抽出更多的资源来维持这些工程的运作。故应从根本上改革考核指标，才能真正引导金融机构对普惠金融事业更加侧重。

### 4.3.3 客户准入问题

目前工商银行甘肃分行的审核机制为省分行设立授信审批部，各二级分行均设有授权审批分部，审批分部的审批权限为1000万元（包含）以下的贷款。线下贷款人工审批，审批时间较长，过程繁琐，客户前期需提交大量资料，细致到对纳税情况、水电费缴纳情况及人员工资均要进行调查。对于成立未满两年的公司及企业给予贷款发放的可能性较小，整体资料的审核也较为严格，例如小微企业贷款调查资料、授信评级、报表审计等各方面的审查多为参照公司业务要求来收集审查，对于整体实力不强，财务管理不规范的小微企业而言难以达到准入门槛。线上贷款采取模型自动审批机制，条件较为苛刻，且不公开内部审批条件，客户若未通过模型筛选，则不能办理业务。作为老牌国有商业银行，贷款审核要求较严格，准入门槛较高，只接纳五大客户库内客户：小微企业线上业务准入白名单客户、小微企业线下业务准入客户、涉农企业准入客户、线上供应链金融和“产融贷”方案准入客户。客户前期需提交大量资料，细致到对纳税情况、水电费缴纳情况及人员工资均要进行调查。

### 4.3.4 相关风险问题

普惠贷款的风险点主要有以下几点：一是经营风险，工行兰州分行目前普惠贷款利率在兰州市整体处于较低水平，甚至低于很多理财产品收益，为了支持国家政策，大多数银行在普惠贷款方面均为亏本状态，有些贷款利率甚至不能覆盖资金成本。小型银行资金成本较高，很难负担普惠金融的成本，故要达到持续经营的目的，还需调整整体经营结构。二是资金用途风险，现在贷款大多数贷款均

采取线上自主申请、自动审批及自助提款的模式，新的自动化线上模式给金融业带来机遇的同时，也给各大商业银行的新型金融资金监管及风险控制能力带来了巨大的挑战。大多数借款人存在在申请贷款时不仔细阅读规定及合同内容的现象，借款人申请贷款时填写的申请用途符合规定，由于是线上审批，贷款行无从实地考察企业情况，提款后有部分借款人资金用途与申请用途不符，他们认为既然资金已经到位，自己对资金就有绝对的支配权，通过贷后资金监控，我们发现少量企业主将资金挪用到投资理财领域，这就严重违反了贷款合同中贷款用途约定事项。虽一经发现都及时跟客户联系进行整改，但若资金投入风险领域较大的投资领域，资金很难做到及时收回。三是违约风险，近三年来受疫情影响，兰州市整体小微企业及个体工商户经营状态不佳，普遍收益较低，受经营场所租金、品牌代理费及人员工资等多重压力，企业资金链很容易断裂，从而造成还款困难现象。

## 5 工商银行兰州分行普惠金融发展对策

### 5.1 制定完善的工商银行兰州分行普惠金融发展计划

工商银行兰州分行党委确定普惠金融工作总体规划为：加大涉农信贷投放，推广“蓝天贷”模式服务农村市场；大力推广线上产品“E抵快贷”、“税务贷”等品种，努力发展普惠金融，促进小微金融服务转型升级；推进专业化机制建设，培育普惠金融服务新动能；突出区域服务重点，助力新型产业融合发展；提升普惠金融供需契合度；重筑风险防控体系，推动金融产品和服务方式创新，构建绿色信贷分行。具体计划细则为：

一是发展普惠金融市场，制定目标计划。工行兰州分行积极响应国务院、甘肃省委省政府及监管部门积极支持地方实体经济特别是小微企业发展的工作部署，把加大对中小企业的金融服务特别是小微企业的金融服务作为重大的经营目标，不断完善小微企业贷款的机制，落实小微企业金融服务管理，加快转变发展方式，加快结构调整和改革创新，促进对小微企业金融服务。为了充分挖掘小微企业对利润的贡献度，兰州分行拟定了 2022 年小微企业贷款增长 5 亿元，力争贷款余额超 29 亿元，有贷户逾 2200 户，使信贷客户结构进一步优化。

二是网络化、分层化的服务体系得到创新。推进小微金融“全机构经营+专业化经营”模式，建立“专业部门+专营支行+小微团队”的专营服务体系，分行设立小微金融业务中心，统筹管理全辖小微金融业务；各支行均设立小微金融业务分中心，各经营网点都设立小企业基层营销团队。在细分市场规划的基础上，兰州分行建立了小微客户“六库”管理架构，即基础客户库、预选客户库、目标客户库、现实客户库、风险客户库和退出客户库，实施“分库管理、分类施策”。同时，积极加快专业服务队伍建设。

三是重构普惠金融服务中心，提升专业化服务水平。为适应小微金融服务需求变化特点，在原普惠金融事业部的基础上，加入乡村振兴工作处，在机构模式、人员配备、工作职责、考核办法等，进一步强化专业化职能定位，充实了相关工作人员，工作范围及工作责任得以进一步强化。在辖属 13 个一级支行层面成立了 8 个普惠金融业务分中心和 5 个小微金融营销团队，并进一步明确了发展普惠金融业务经营定位。

## 5.2 做好细分市场规划营销工作

### 5.2.1 调整客户实现转型

主动转变经营模式，在客户拓展上，积极拓展先进制造企业、科技创新企业、新业态企业、他行培育成熟企业、首贷微型企业等客户，确保完成监管部门制造业贷款、信用类贷款、首贷户等监管指标。在产品营销上，落实“下沉网点”政策，推进线上线下产品一体化营销步伐，实现线上业务、线下业务协同发展，相互促进。实施“万家小微成长计划”，与优质小微客户建立长期稳定的银企战略合作关系，与客户互利共赢，共同成长。

### 5.2.2 区域特色营销规划

工商银行兰州分行借助政府部门等外部渠道和行内结算信息等内部渠道获取客户资源，根据销售额、行业政策等指标，分区域、分行业进行归类整理，共选择了兰州市注册登记的 1000 余户小微企业纳入基础客户库，入库后及时补充完善相关信息，详细列明企业名称、年全部销售收入（工商局）、进出口额（海关）、所属行业、企业地址等内容。根据各县市区的优势行业，结合企业自身的销售、国税局纳税 B 级以上、进出口等情况进行初步筛选，纳入预选客户库，预选库实行动态出库管理，对已转入目标库管理的，在备注栏标注出库的时间和原因；对初选不符合信贷政策的，做好标识，按季维护、按年清理。后根据每年度新拓客户计划，逐户通过内外部平台查询企业信息，并遵循“绿色诚信+321”标准<sup>①</sup>进行二次筛选，确定一批短期内拟争取的优质客户转入目标客户库。在对目标市场进行调查后，工行兰州分行实施普惠金融计划目标定位倾向于七个领域：

第一，“优质经营性物业”板块。兰州市近年经济发展势头良好，整体商业环境有所提高，市内新建了一批大型商场写字楼，随着近些年来房价的不断攀升，衍生出许多依托经营不动产来获利的小微企业（即业主将自己的不动产委托专业经营公司经营，自己收租的模式），对于此类小微企业的贷款需求，工商银

<sup>①</sup> 目标客户筛选标准主要包括：“符合国家产业政策和我行行业（绿色）信贷政策的规定，企业及法人代表、实际控制人没有融资违约、违法、失信等严重风险行为，融资银行家数在 3 家以内，企业经营满 2 年以上，应税销售融资比在 100%以内”。

行特推出了“小微经营性物业贷”业务。

第二，供应链业务模式。供应链业务是为给大型企业充当上下游客户的小微企业量身订造的，以核心企业的应收账款或订单作为担保手段，来实现企业融资需求。供应链融资是下一步普惠金融的源头活水，市场机遇，根据企业自身发展需求和主要上下游客户的合作情况，工行兰州分行已成功搭建了四条核心企业供应链，未来三年我行将继续营销其他客户，并对搭建好的供应链上下游企业开展线上供应链产品的营销工作。

第三，“三农”板块。重点支持具备规模化、机械化和集约化优势的现代农业经营主体，重点产业集群、粮油加工园区以及农产品原料主产区农产品加工业，大型农产品仓储骨干企业和农产品物流配送中心，优质企业在海外的农垦合作、优良种子繁育、农副产品精深加工和贸易项目，实现精准扶贫和高效扶贫，弥补小微金融服务短板。

第四，充分借助我行互联网优势促进小微企业与个人用户与“互联网+”的融合。利用我行的品牌优势帮助优质小微企业和个人的优质产品到融 e 购平台进行销售，在扩大销售渠道的同时降低运营成本，利用大数据技术为小微企业和个人用户提供在线、快速融资产品，强化金融扶持力度。

第五，经营快贷业务。经营快贷发展空间大、额度小、效率高、风险可控，仍是未来三年普惠业务的主打产品，我行将重点围绕总行推出的经营快贷各个场景做文章，按照总行推送的目标客户落实到客户经理，落实到客户所在网点，确保有人认领，专人负责，采取多种有效营销方式，不断提高经营快贷的效率和提款率。

第六，E 抵快贷业务。E 抵快贷客群广，营销易，便于快速推广，也是实现普惠业务转型的重要抓手，我行将以总行下发的“按揭贷款到期客户”和“兰州市优质住房信息导入清单”为目标库，进一步梳理筛选，按照区域划片，采取多种形式推广营销。

第七，稳步推进总行“税务贷”业务。目前总行“税务贷”业务已稳步发展，系统会自动判断客户是否符合贷款准入条件，能够自动测算出纳税信用贷款的额度和综合授信额度，这将进一步提升我行同业竞争力，增强工行兰州分行服务实体经济的能力。

### 5.2.3 重点客户营销策略

#### (1) 发展规模及分布情况

兰州市受“两山夹一河”特殊地形限制，造就了兰州主城区沿东西方向狭长布局的城市空间特色。囿于自然山水对地形的分割，兰州城市空间沿黄河谷地延伸，形成了城市商圈依城市主干道一字排列的布局结构。兰州的传统商圈如西关十字商圈、东方红广场商圈、兰州西站商圈、东部市场商圈等，受城市早期规划布局影响，或多或少存在发展空间受限、商业规划不够合理、改造升级难度大、集聚辐射力弱等问题，日益开放的兰州迫切需要一个活力涌动、时尚繁荣、面向世界的中央商务区，来适应时代发展，完善城市功能，承接国家经济重心战略转移。

从兰州商圈内商户群的行业类型来看，主要分为综合零售类、专门零售类、餐饮类及娱乐类。其中，综合零售类则主要是百货、超市；专门零售类则主要是服装、电器等电子消费品的大卖场。

从兰州商圈内商户群的客流量来看，核心商圈占 50%-70%的客流量，次级商圈占 15%-30%的客流量，边际商圈占 5%-10%左右的客流量。

目前，兰州许多商圈的发展多是通过一个综合性购物中心的带动而发展，万达广场就是比较典型的例子，购物中心是一个更为综合性的业态模式，它将百货、超市、专门店、餐饮、娱乐有机的融合到一起，为人们提供了方便的一站式购物。

表 5.1 兰州商圈发展情况

商圈名称	商圈现状	前景	融资需求特征	开发策略
南关商圈	兰州市最早形成的商圈，以服装百货零售为主，在兰州整体商圈以百货为主的年代具有举足轻重的地位	商圈已然渐渐暗淡，如今南关商圈以百安购物为主要商业建筑	装修升级、翻新装修、扩大经营	市场银行介入比较充分，建议我行着重市场内存量客户的挖掘，提升现有客户的经济贡献度
西关商圈	商业金融业资源相对发达，是兰州商贸流通和金融服务的核心区域	主要问题是商业资源分散布局，商业基础设施薄弱，商贸模式比较落后	季节性备货、扩张店面、开设分店	收付易结算业务，并在结算的基础上推广流水贷

续表 5.1 兰州商圈发展情况

商圈名称	商圈现状	前景	融资需求特征	开发策略
东方红广场商圈	以百盛国际博览中心为核心轴，因其地理位置与周边环境的优势一直称雄于兰州市百货零售界，华联摩尔入驻广场西口进一步加强了其商业中心的地位	朝着高端复合功能的城市综合体迈进，以商圈核心示范性城市综合体的形象，	市场内商户普遍表示信贷需求不大，申请的大额信用卡即可满足季节性备货的需求	推进小企业金融、消费金融等符合需求的特色业务，提供支付手段与信贷支持，利用互联网平台开展商圈类业务，可以将企业和客户联系在一起
西站商圈	重点发展商务服务、交通服务、酒店公寓、时尚购物等现代商贸服务业，把西客站周边8平方公里区域打造成以现代服务业为主的兰州中央商务区	将成为兰州乃至西北地区最具前瞻性和活力的商圈，成为兰州比肩世界的商务领地。	日常资金周转、扩大经营、项目贷款	该商圈内容流量大，通过与该类商户建立联动，可以新开发客户、增强客户黏性、提升营销成效，并建立起顾客、银行、商户三方共赢的机制。

#### 5.2.4 细分行业营销策略

根据对兰州地区小微企业分布情况的分析，结合当前的政策支持力度及未来发展前景，我行将重点关注以下行业的发展，积极进行营销工作。

表 5.2 工商银行兰州分行小企业行业营销策略

行业名称	营销理由
医药及医疗卫生	医药产业是民生产业，药品需求的刚性特征为医药行业的持续健康发展奠定了坚实的基础。随着我国人民群众收入水平的提高、健康意识的增强、人口老龄化的加剧和新医改方案的深入推进，药品消费潜力进一步释放。
食品及食品流通行业	食品及食品流通行业是与大家息息相关的产业，兰州市政府一直高度重视食品工业的发展，把食品工业作为振兴国民经济的基础性产业和保障民生的支柱产业。围绕食品生产、加工和流通等环节小企业集聚较多。
装备制造业	兰州市的装备制造业在整个甘肃省占主导地位，兰州市有装备制造企业 890 家，占全省的 42% 左右。“十三五”期间，兰州新能源装备制造业固定资产投资以年均 40% 以上的速度增长，5 年累计达到 200 亿元。

续表 5.2 工商银行兰州分行小企业行业营销策略

行业名称	营销理由
旅游餐饮产业	近几年，兰州文化旅游产业增加值保持在 20% 以上的增长水平，文化旅游产业的发展也极大的带动了当地餐饮行业的发展，主要是以“兰州拉面”为代表的清真餐饮企业，目前本地餐饮企业数量为 2684 家，基本都是小企业。
现代农业市场	根据国家实施县域经济振兴工程，现代农业在新时代中很有市场，越来越多的人开始崇尚有机食品，甘肃省也是农业重省，兰州市发展了一批有特色的农业产业，例如兰州百合、苦水玫瑰、高原夏菜等，这些产业逐渐发展成有规模、有品牌的成熟产业，其带动了上下游一系列的农户脱贫致富。支持此类产业，能过够提高兰州市当地龙头农业企业的竞争性，推动当地农业产业蓬勃发展，还能解决当地农村就业问题。

## (2) 业务开发策略

针对专业市场内的小企业开发，目前主流的开发模式有单户开发、批量营销和联动营销三种，开发模式的特点如下：

表 5.3 兰州市专业市场开发策略

开发策略	特点	我行借鉴
单户开发	主动进行市场规划，了解市场现状与客户需求，对优质的商圈、供应链核心企业、合作平台开展营销，积极开展业务合作，并制定针对性的金融服务方案，明确关键风险点，有效满足客户群差异化的金融需求	以银行现有的存量客户为出发点，关注规模扩张和采购、销售情况，继续保持良好的合作基础。
批量营销、差异服务	针对客户群开展批量化营销，降低营销成本。针对客户群的不同特征，设计差异化的金融服务方案，满足多元化的金融需求	针对百货商场、专业市场、小商品市场、商业街和商贸楼等卖场，可通过与卖场开展合作，为商户发放贷款专项用于缴纳租金和管理费，缓解客户资金压力
联动营销、优势互补	充分挖掘建设银行的客户资源，通过部门联动、总分行联动、分行间联动、母子公司联动，相互协作，实现优势互补、利益共享、多方共赢	充分整合我行现有的客户资源，细化标准，围绕集团客户、大中型企业、机构客户挖掘小微企业客户资源，提供包括融资、结算、投资银行、理财、现金管理、租赁、信托、保险等全方位综合化服务

## 5.3 开启多方合作及后台系统支持

### 5.3.1 与政府机构合作

一是整合现有政务服务内容,搭建智慧政务服务平台。通过与各级政府合作,打造公共服务场景生态,以搭建智慧政务平台为枢纽,构建全流程一体化平台化的在线服务,加快推进线上普惠金融发展。

二是搭建线上+线下渠道服务场景,开展多领域合作。当前政银合作领域主要集中在缴费、出行、健康和公共服务等领域,一方面商业银行在线上渠道将部分政务服务功能嵌入到手机银行 app、云平台场景建设等渠道中,开放更多政务服务线上端口;另一方面商业银行利用线下渠道将政府一些高频政务服务功能嵌入到网点 STM 中,协助政府延伸政务服务受理渠道,网点成为政务服务大厅的延伸。以工商银行为例,其借助具备“嵌入场景、输出金融”特征的 API 开放平台,聚焦政务、出行、教育等领域场景建设,线上推出智慧城市、智慧出行等多款云服务,线下网点上线社保、公积金等场景应用,真正实现便民利民。

三是利用大行优势,跑出政务服务加速度。首先,大数据、云计算和区块链技术,将数据与管理决策者有效连接起来,打通应用场景,提供多样化场景服务;其次,AI 智能技术助力智慧政务民生场景建设,极大程度上推进民众办事效率、问题应答以及反馈的及时与标准化,助力政府开启数字政务时代,结合更多地应用场景为民众提供更好地普惠金融服务。

### 5.3.2 与企事业单位合作

在构建新发展格局下,双方建立全面合作关系,开启资源共享、优势互补、互利共赢的发展新格局,工商银行利用自身的金融资源,全力为企事业单位提供包括资金支持、本外币结算、银行卡、代发职工工资、资金归集等在内的一揽子全方位金融服务,满足其多层次金融服务需求。

### 5.3.3 全国多个研发中心

目前金融科技发展迅速,要跟上时代的步伐就得不断地更新创新,工行在北

京、上海、杭州、成都、西安等地均设有研发中心，这些研发中心主要致力于开发人工智能领域、数据分析、建模、区块链等先进技术领域，同时也对金融安全型提供保障。这一方面能够根据市场环境适时开发相应产品，另一方面还能为行内从业人员提供操作性强、流畅性高的系统支持。面对当前以大数据平台为主流的金融市场环境，建立适合自身发展的服务应用平台，通过金融科技及大数据平台搭建实现 AI 自助语音服务、自动监控企业资金流向、企业异常自动警报等功能，为普惠金融业务发展奠定坚实后盾。

### 5.3.4 完善的 app 软件支持

近些年来，为了方便客户使用相继推出了“融 e 行”、“融 e 联”、“e 生活”、“e 缴费”、“融 e 购”等 app 软件，这使得客户能够更加便捷的享受到普惠金融服务。普惠金融的发展方向主要就是扶持农村经济，但目前工行在兰州市的村镇均未设营业网点，通过这一系列的 app 软件，不光村镇人民可以享受到金融服务，其他客户也可以随时随地进行金融操作。完善的 app 使得申请贷款、贷款发放、投资理财、国库券购买、水电费缴纳等一系列功能进行整合，这就为普惠金融深入农村深入广大群众提供了通道。

## 5.4 针对普惠金融发展的改进优化措施

### 5.4.1 丰富产品种类，满足客户需求

发展普惠金融不但能够促进银贷款产品不断的创新和优化，产品的线宽度和深度也会更加丰富和深入，也能推进担保方式的演化和创新，使得服务方式由线下转向线上、业务流程不断简化和颠覆，总产品创新体系主要体现在体现在以下三个产品大类上：

(1) 传统贷款产品类：主要是传统线下贷款产品。如信用贷款、互保联保贷款、房产抵押贷款、土地设备和车辆抵押贷款、担保公司担保贷款、保险公司增信贷款、动产质押、应收账款质押贷款、保理业务、低风险贷款等。

(2) 政策类贷款产品类：如信保基金风险补偿贷款，包括银政双方合作、银政担（保）三方合作贷款产品；如知识产权质押贷款等。银行通过借力政府信

保基金风险补偿资金进行风险缓释。

(3) 线上贷款产品类：运用“互联网+大数据+区块链”等金融科技，实现线上化运作的贷款产品。如线上银税互动贷款、POS 流水贷、平台贷、供应链金融项下的反向保理业务、商票质押贷款等。

#### 5.4.2 精简业务流程，提升服务效率

针对小微企业经营特点和融资需求，实施评级、授信、押品、融资“四合一”流程模式，通过采取各环节限时工作制、优化产品设计、完善审查审批机制、拓展授信额度等多方位满足小微企业融资需求。在流程优化方面，在税务贷等线上审批贷款品种上，实行申请通过即享授信额度模式，让客户快速得知自己贷款额度；在融资办理效率方面，存量融资续作，符合条件的上报分行审批部后三个工作日可以完成审查审批，审批完成当日或最迟第二天发放到位；在服务产品方面推出了具有随借随还的“网贷通”业务模式，实现了普惠企业线上全自助模式，自己提款、自己还款、随借随还。自一开始的贷款业务申请、到贷款中间的审查审批、再到后续的合同签订、直至最后的贷款资金到企业帐户，“网贷通”业务实现了全过程线上操作，真正做到了企业足不出户，贷款瞬间到位。正是基于“网贷通”业务“随借随还、自助自动、降低成本”等独特优势，该业务推出后，深得广大小微企业的认可，另外兰州分行于 2019 年推出了“E 抵快贷”，E 抵快贷客群广，营销易，便于快速推广，也是实现普惠业务转型的重要抓手，我行将以总行下发的“按揭贷款到期客户”和“兰州市优质住房信息导入清单”为目标库，进一步梳理筛选，按照区域划片，采取多种形式推广营销。我行还提供了小微票据直贴、低风险质押贷款、小微商户逸贷公司卡、小微企业财智账户卡透支贷款、供应链融资等快捷便利化的的融资产品。

#### 5.4.3 降低业务费用，减少企业负担

目前工行兰州分行一直处于在兰州市商业银行中费率最低的水平，未来为了更好的服务广大小微企业还将进一步的降低费率，比较央行标准 LPR 一年期利率，将尽可能给大众提供基准利率的普惠金融产品，并减少甚至取消相关业务的手续费，将必须要购买的商业保险及押品评估费用改为行内支出，进一步减少企业花

费。对于近期受疫情影响，众多小微企业存在回款缓慢、资金紧张、经营面临困难的严峻形势，工行兰州分行通过贷款重组、续贷、合同重签、调整分期还款计划、减免利息等手段千方百计克服风险压力加大带来的各种困难、不离不弃，帮助还款意愿较强而临时存在资金困难的企业化解风险、恢复信用，促进了小微企业经营的基本稳定，有力地支持了当地经济发展。

#### 5.4.4 创新贷款模式，扩大贷款投放

传统的贷款方式都需要通过抵质押来进行担保，面对目前重科技、重创新、轻资产的小微企业现状，传统的贷款方式显然已不能适应新时代的步伐，这就要求金融机构对贷款模式进行创新。创新贷款担保方式主要以信用贷款为主，可以开展多种多样的模式。例如：正常纳税的企业可以根据纳税额度申请“税务贷”；工业企业用工人数量较多，可以申请“用工贷”；有烟草证的企业或个体工商户，可以申请“烟草贷”；农户可以申请“农户互助贷”等。更多的普惠产品也在根据小微企业的市场需求，正在进一步开发中。

除了创新贷款模式外，还应加大普惠贷款资金供给，资金流量有限，大型企业项目贷款往往动辄上亿，占用了商业银行较大的资金配给额度，这些额度对于小微企业而言有时可以扶持上百家小微企业。所以应当一方面加大普惠方面的资金供给，一方面为小微企业创造更适合的贷款模式，双管齐下一起推进普惠金融贷款稳步上升。

### 5.5 完备人才储备培养

#### 5.5.1 加强知识培训

要始终把打造复合型、综合化客户经理队伍作为普惠业务发展的必要抓手，不断夯实法贷业务高质量发展的人力基础。积极参加分行组织的“雄鹰计划”培训，提高客户经理全产品营销及产品组合应用能力，加强对投行、结现、国际业务产品知识学习，提高综合化服务能力。通过熟练掌握投行、国际等专业性较强的产品，提高营销主动性，强化市场机遇敏感性，培养复合型客户经理。通过选拔组建普惠青年先锋队，以普惠先锋活动凝聚青年力量，营造网点办普惠、全行

发展普惠的良好氛围，推动普惠业务零售化发展。通过参加“信贷铁军计划”培训，进一步提高客户经理的风险把控能力。

### 5.5.2 扩充人才队伍

优化人员配置，进一步完善师徒制。按照“师徒制”管理模式，对于新晋客户经理，安排具有丰富经验的客户经理师徒结对，力争让新员工在最短的时间内掌握本岗位业务知识和工作技能，充分发挥老信贷员“传、帮、带”、青年员工善于创新、有干劲和冲劲的各自优势，形成互助互补的良好的工作氛围和常态化人才培养机制。加大人才招聘引进模式，不单单招收应届毕业生，也要适时举办社会招聘，补充有经验的从业人员。

加强信贷专业人才及信贷队伍建设，提升信贷人员的从业能力。要求信贷客户经理必须取得相应的信贷从业资质，目前支行信贷条线人员全部符合上岗条件，并鼓励全员通过学习获得信贷 A 类更高资质。同时将风险管理理念贯穿到整个信贷流程中，坚决杜绝信贷人员违章操作引发的操作风险以及越权谋私引发的道德风险。

### 5.5.3 提升薪酬激励效果

提升薪酬是最有效的激励机制之一，完善的薪酬及奖励机制也是推动商业银行业务发展的有效保障。首先应完善考核奖励机制，目前工行兰州分行的奖励机制过于死板，过分追求结果不注重过程，且“计价”奖励跟“绩效”奖励较为分散，各部门间不能很好的统筹管理各项任务指标，使得部门内部顾此失彼，整体绩效水平不高，导致部分人员丧失信心消极怠工，故完善薪酬机制是重中之重。制定薪酬奖励机制应与商业银行整体政策导向具有趋同性，对于符合行内政策导向的部分要加大奖励金额。另外要让各部门各支行有重点有目标的去完成任务，兼顾全行多方发展，整体提高绩效水平。其次，是要做到奖励直接分配到一线员工，以往各行的薪酬奖励费用都分配至各行或各部门，由支行行长或部门领导再进行二次分配，这就使得一些费用会被挪用或者出现分配不公允的情况。所以必须要将承诺的奖励直接派发至员工账户，这样才能更好、更有效的通过奖励机制来引导员工加大营销力度、努力工作的作用。这也能促使员工更愿意主动工作，而不是单纯听从领导指示被动工作。最后是要做到提高基础工资水平，商业银行

员工工资一般都分为“工资”及“绩效”两部分，固定工资普遍偏低，要靠完成任务来提升收入水平。提高基础工资水平，能使员工更有归属感，增加在同行业从业人员中的优越感，更为踏实的为工作单位创造效益，也能更好的吸引外单位优秀人才加入。

## 5.6 建立完整的风险控制体系

### 5.6.1 完善贷后管理制度

首先，严格落实总行从严治行、从严治贷要求。首先，应完善相应的规章制度，现有的贷后管理制度虽已初见规模，但却存在着很多不足之处，存在着多年未更新的情况，对于新出现的管理漏洞未能及时补充，对新业务也没有最近的制度可以遵循。故应该每年结合当年问题及新产品情况，修订一次贷后管理制度，将员工贷后管理行为进行规范。其次，应让大家将贷后管理真正重视起来。在各行的会议上领导要强调贷后管理的重要性，对违反贷后管理规定的行为实行扣违规积分或罚款的方式，自根源上转变“重营销轻管理”的现象。第三，要加强人员对贷后管理制度的学习，对贷后管理各个环节进行分工，责任到人，明确各环节责任。规范贷后管理程序，对每次的管理无论是现场检查还是电话回访，都应记录在册，定期形成贷后管理报告，上级部门要对报告进行定期抽查。对于贷后管理程序规范履职到位的，贷款出现风险后可以减轻责任人处罚，鼓励大家以积极负责的态度做好贷后管理工作。

### 5.6.2 强化风险预警意识

要加强风险防范意识，提高对风险的识别能力。首先应密切关注企业的经营状况，对可能造成贷款损失风险的因素进行识别，包含企业是否改变经营内容，账户的流水回款是否稳定无异常，企业是否最近存在涉诉情况，若存在涉诉情况企业是被告还是原告，贷款偿还期间是否存在逾期欠息状况，若涉及抵押还应关注当地房地产价格波动情况，部分受行业政策影响大的企业还应关注其行业政策导向。

强化风险意识一方面要关注企业有可能出现风险的方方面面，另一方面也要

加强自身学习，多学习风险案件及案例，从中吸取经验教训。只有这样才能有效预防风险发生。

### 5.6.3 加大业务检查力度

成立专门的业务检查小组，小组成员以随机的模式进行检查，且每年进行一次人员变换。加强业务检查力度要从两个方面来实施：一是要以抽查的方式进行贷前检查，查看企业的经营状况、资金用途是否合理、上下游及相关资质情况；二是要定期检查存量客户情况，落实贷款资金用途是否发生改变，企业回款及企业行业国家最近政策导向等。对于抵押贷款需每年去不动产交易中心落实抵押物是否存在被他人查封或其他问题等。

### 5.6.4 创建业务反馈机制

只有从事普惠工作的基层员工才能真正知道业务发展中的问题关键及产品缺陷，上级部门制定计划及开发产品时，虽进行了详细的社会调查，但未经实际操作，存在的问题可能是方方面面的。况且由于普惠金融系统及产品更新换代频繁，当面反馈耗时耗力。故应建立一个成熟的反馈平台，在平台上从事普惠金融业务的相关人员均可向上级职能部门反馈工作中遇到的各种问题及自己的建议意见，同级部门也可相互交流沟通。鼓励员工多尝试新业务，并提供相应的知道帮助，经过不断地沟通磨合，才能使业务发展的更加平滑顺利。

## 6 总结与展望

### 6.1 研究结论

本文首先对兰州市普惠金融发展的金融环境展开分析，其次介绍了工商银行兰州分行的普惠金融发展情况，并总结出了相应问题，最后结合前文对中国工商银行普惠金融发展提出对策及改进措施。通过对各项的调查分析，最终得出以下几点结论：

一是本文结合国内外研究现状，并对国内外学者对关于普惠金融发展方面的研究，进行梳理，得出了发展普惠金融对社会及工商银行兰州分行的意义。

二是通过对兰州市市场的调研发现，兰州市金融机构目前对村镇的深入度不够，在普惠金融产品设计上也存在着一定的缺陷，但是政府及各金融机构都非常重视普惠金融发展，也对普惠金融发展做出了积极的贡献。

三是通过对工商银行兰州分行普惠金融发展现状的分析，找出现状中的问题与不足，针对不足提出相应的解决方案，进而对工行兰州分行的普惠金融发展进行优化改善，通过改善可以促进工商银行兰州分行普惠金融走向更优化、更长久的持续发展，也能进一步带动兰州市的普惠金融市场，使得普惠金融深入社会的各个层面。

多年以来工商银行兰州分行持续加大对兰州区域小微企业、三农、创业创新和扶贫领域的金融支持，将把贯彻党的十九大精神持续融入普惠金融服务，坚持以大数据、互联网思维为创新驱动引擎，积极探索普惠金融服务新模式，虽有很多可圈可点的优秀做法，也有很多不足之处，后期还需随着市场的发展进行不断的优化。

### 6.2 研究的不足之处

本文对兰州市普惠金融市场调研的深度与广度不够，银行同业间信息公开较少，只能通过私下渠道了解各行发展状况，数据存在不足。另外工商银行作为国有大型银行，普惠金融发展主要还是集中在城区，在县级以下地区无网点，全面开展普惠金融业务存在一定困难，且部分政策主要创新点及不足之处导向需听从

上级行安排，缺乏一定自主性。

### 6.3 研究展望

无论在国内还是国外，发展普惠金融都是必然趋势，但目前来说普惠金融的覆盖面还远远不够，未来普惠金融一方面将发展成为更加健全、覆盖更广的金融体系，使得偏远落后地区也能使用上金融产品，逐渐缩小贫富差距，让有需求的群体都能享受到金融服务，朝着全体人民共同富裕的道路不断前进。另一方面普惠金融应朝着更加科技更加便捷的方向不断发展，通过大数据进行筛选并操作简化流程，办理更加省时省力。

通过数据分析及市场现状分析，对普惠金融发展为工商银行提供一条特色普惠金融发展道路。在未来工商银行兰州分行将致力于小微企业普惠金融业务，“普之城乡、惠之于民，普惠金融使促进社会和谐、实现‘中国梦’的基石”，工商银行作为普惠事业的先行者，要通过自身不懈的努力为普惠事业做出贡献，争取做到以下几点：一是加大实体经济融资总量；二是加大资金供给；三是着力降低融资成本；四是加强产品服务创新；五是强化经营管理，提升风险把控能力。进一步加大工商银行的市场竞争力，完善产品，更好的为兰州市的小微企业主服务，让普惠金融深入社会，推动兰州普惠金融蓬勃发展。

## 参考文献

- [1] Sarma M. Determinants of Financial Inclusion: An Empirical Study on the Inter-State Variations in India[J]. Social Science Electronic Publishing, 2012, 71(71): 36-39.
- [2] Lorenz E, Pommet S. Mobile money inclusive finance and enterprise innovativeness: an analysis of East African nations[J]. Industry and Innovation, 2020, 3(2): 1-24.
- [3] Suman Dahiya, Manoj Kumar. Linkage between Financial Inclusion and Economic Growth An Empirical Study of the Emerging Indian Economy[J]. Vision, 2020, 8(3): 24-25.
- [4] Raza M S, Tang J, Rubab S. Determining the nexus between financial inclusion and economic development in Pakistan[J]. Journal of Money Laundering Control, 2019, 5(3): 4-7.
- [5] Ahamed M M, Mallick S K. Is financial inclusion good for bank stability? International evidence[J]. Journal of Economic Behavior & Organization, 2017, 157(6): 403-427.
- [6] Mulyati E, Harieti N. Model of business activities of microfinance institutions in Indonesia[J]. IOP Conference Series Earth and Environmental Science, 2018, 175(1): 12-14.
- [7] Murendo C, Murenje G, Chivenge P P. Financial Inclusion, Nutrition and Socio-economic Status Among Rural Households in Guruve and Mount Darwin Districts Zimbabwe[J]. Journal of International Development, 2020, 13(2): 16-17.
- [8] Wu G. Improving China's Rural Inclusive Finance System[J]. Comparative Economic & Social Systems, 2013, 24(7): 33-34.
- [9] Dwkim A, Jsy B, Mkh C. Financial inclusion and economic growth in OIC countries[J]. Research in International Business and Finance, 2018, 33(43): 1-14.
- [10] F Lavoie, Pozzebon M, Gonzalez L. Challenges for Inclusive Finance Expansion: the Case of CrediAmigo a Brazilian MFI[J]. Management International, 2011, 2(3): 57-69.
- [11] Ahmed M. Risks and Coping Mechanisms in "Inclusive Finance and Devel-

- opment in Bangladesh"[J].Edited by Baqui Khalil,2021,5(10):22-24.
- [12] Park C Y, Mercado R.Financial Inclusion Poverty and Income Inequality i  
-n Develo ping Asia[J].eSocialSciences,2015,20(5):419-435.
- [13] Natarajan Chithra,Murugesan Selvam.Determinants of Financial Inclusion:  
An Empiric al Study on the Inter-state Variations in India[J].SSRN Electro  
nic Journal,2013,7(8):53-54.
- [14] Sandip Sarker,Sujan Kumar Ghosh,Mollika Palit.Role Of Banking-Sector T  
o Inclusive Growth Through Inclusive Finance In Bangladesh[J].Studies in  
Business and Economics,2015,12(2):145-159.
- [15] Dilip Ambarkhane,Ardhendu Shekhar Singh,Bhama Venkataramani.Developi  
ng a Co mprehensive Financial Inclusion Index[J].Social Science Electronic  
Publishing,2016,13(3):216-235.
- [16] Dwkim A, Jsy B,Mkh C.Financial inclusion and economic growth in OIC  
countries[J].Research in International Business and Finance,2018,26(43):1-  
14.
- [17] 李金龙, 王颖纯. 普惠金融发展存在的主要问题及政策启示[J]. 宏观经济研  
究, 2020(09):58-67+76.
- [18] 罗频宇. 甘肃省普惠金融发展现状、问题及对策分析[J]. 中小企业管理与科  
技(中旬刊), 2020(12):74-75.
- [19] 晏海运. 中国普惠金融发展研究[D]. 中共中央党校, 2013.
- [20] 焦瑾璞, 黄亭亭, 汪天都, 张韶华, 王琪. 中国普惠金融发展进程及实证研究  
[J]. 上海金融, 2015(04):12-22.
- [21] 李建军, 彭俞超, 马思超. 普惠金融与中国经济发展:多维度内涵与实证分析  
[J]. 经济研究, 2020(04):37-52.
- [22] 刘亦文, 丁李平, 李毅, 胡宗义. 中国普惠金融发展水平测度与经济增长效应  
[J]. 中国软科学, 2018(03):36-46.
- [23] 李优树, 张敏. 数字普惠金融发展对系统性金融风险的影响研究[J]. 中国特  
色社会主义研究, 2020(Z1):26-34.
- [24] 郑静娟. 普惠金融发展面临的困难及风险防范[J]. 当代金融家, 2019(11):12  
2-123.
- [25] 郝云平. 普惠金融风险分析与控制研究[J]. 合作经济与科技, 2017(13):42-4  
3.
- [26] 陈银娥, 李汶, 李鑫. 货币政策对普惠金融发展的影响效应研究[J]. 宏观经济  
研究, 2022(04):40-50+175.

- [27]刘军弟,张亚新.我国普惠金融发展的地区差异及其影响因素[J].沈阳工业大学学报(社会科学版),2020(06):527-533.
- [28]朱文慧.我国政府推动商业银行普惠金融发展的问题与对策研究[D].山东大学,2020.
- [29]吴静.普惠金融支持小微企业融资的政策执行研究[D].山东大学,2020.
- [30]姚洋.普惠金融发展过程中小微企业融资问题探析[D].吉林大学,2020.
- [31]韦淡宁.商业银行对小微企业信贷融资问题研究[J].全国流通经济,2020(18):136-137.
- [32]陈凯林.中国普惠金融发展的测度与经济增长效应研究[D].西安电子科技大学,2020.
- [33]王勇.普惠金融在大型商业银行的发展研究[D].山东大学,2019.
- [34]庞晓飞.县域普惠金融指标体系的构建——以渭南大荔县为例[J].西部金融,2015(07):75-78.
- [35]焦瑾璞.普惠金融前景广阔[J].小康(财智),2017(1):21.
- [36]邢乐成.中国普惠金融:概念界定与路径选择[J].山东社会科学,2018(12):49-55.
- [37]吉乐.稳步推进邮政储蓄银行的改革[J].中国金融,2013(24):23.
- [38]唐敏.中国农村普惠金融发展路径探析——评《农村普惠金融研究》[J].国际经济合作,2022(03):97.
- [39]尹露.商业银行供应链金融业务风险管理研究[D].西南财经大学,2016.
- [40]田行常.普惠金融的大局[J].东方企业家,2014(Z1):123-124.
- [41]刘克菡.增加金融供给创新服务模式[J].中国合作经济,2019(02):27-28.

## 后 记

光阴似箭，三年的研究生学习一晃而过，收到录取通知书的那一刻还恍如隔日，现在却不得不对研究生学习阶段提出告别。工作多年的我重返课堂从刚开始的不适应到最后的一依依不舍，在三年的学习过程中，我学习到了非常多实用且先进的管理学知识，也认识了许多各行各业的同学们，这对人生来说是一段宝贵的经历。

首先我要感谢我的导师，在此次论文写作中，老师从选题开题、框架到格式，都给予了全面的指导，提出许多合理的建议，使我顺利完成论文。同时也感谢开题答辩组及论文答辩组的老师们，对论文的修改提出宝贵意见，使我的论文更加完善。

其次，感谢所有 MBA 学院的任课老师，你们的认真负责，让我学习到了很多管理经济方面的相关知识，对金融、经济、管理领域都有了更深层次的理解。也要感激参考文献中的学者们，通过前人的研究成果，使我对普惠金融的了解更加深入。

最后我要感谢我的家人们，给了我巨大的支持和爱护，让我能够专心完成写作。

谢谢你们!

作者：陈碧云