

新市民金融服务是践行“国之大者”的重要行动，是体现金融政治性、人民性的必然要求。对银行业来讲，既是一篇大文章，也是一个新任务。

近年来，招商银行济南分行聚焦新市民的核心需要，走在前、作表率，坚决服务国家战略，全面落实政策导向。从山东省实际出发，制定专属方案，围绕创业人员、高校毕业生、进城中老年人等重点客群，在住房安居、创业就业、医疗保障、养老服务、基础金融服务等场景发力，打造新市民金融服务的“招行方案”，帮助新市民在城市“落得住脚”“赚得了钱”“扎得下根”。

优化政策，让新市民安居有保障

新市民入城，安居是首要问题。今年9月以来，中央及山东省出台一系列政策，放宽购房限制，降低购房成本，很多新市民也加入到了买房的队伍中。而此时，招商银行济南分行认真贯彻国家购房政策，优先支持刚需人群的购房需求。持续优化住房金融服务，简化办理流程，提升放款时效，全面提升“新市民”房贷业务办理效率。

市民张先生就是一位选择在东营市区扎根工作的新市民。前段时间，他看中了一套房子，并果断选择出手。对于像张先生这样的首次购房的新市民，招商银行紧跟国家规定，对其实施最低20%首付款办理按揭贷款，减轻了该群体的还款负担。在贷款审批中，针对张先生等具有迫切入住需求的人群，招商银行额外提供审批绿色通道，进一步提高业务处理时效，使得张先生从贷款申请到资料收集再到上报过审仅用两天时间。

据了解，招商银行济南分行一直关心新市民客户安居方面的金融需求，在做好客户服务及合规的前提下尽可能的给予帮助。诸如单列专项房贷额度，开辟审批绿色通道，优先审批、放款等措施，切实提升了新市民贷款业务全流程时效性，及时解决客户资金需求。

减负助力，让新市民事业有作为

新市民是一个城市发展前进的重要动力，也是创新创业的重要源泉。近年来，招商银行济南分行持续加大普惠金融发展力度，尤其是普惠小微贷款，不断提升小微贷款发展质效。而对于新市民客群的创业融资服务，招商银行高度重视。截至2022年9月末，招商银行济南分行新市民贷款当年新授信客户603户，总授信金额4.64亿元。其中，创业贷款当年授信49户，授信金额4313万元，累计发放3103万元。

具体来说，针对新市民客户，招行济南分行首先通过数字化营销数据库，对存量零售客户中符合新市民创业客户精准筛选，专业团队主动靠上对接。其次联合市、区

市场监督管理局开展“普惠有招”活动，不断扩大客户覆盖面。三是对于新市民创业贷款客户，全流程建立绿色通道，优先审批、有限放款。

此外，招行济南分行还开辟线上贷款申请渠道，在现有各项普惠小微政策的基础上，针对新市民再给予一定的贷款定价优惠，减轻客户融资成本。同时，采取专业客户经理管户制度，确保客户获得贷款后续服务跟得上，客户有任何需求均可随时与其管户客户经理联系解决。济南分行还持续推进无还本续贷业务，客户贷款到期后可无需归还贷款本金，手机银行申请办理转贷业务，节省转贷时间及资金成本。

而对于那些吸纳新市民就业较多企业，招行济南分行也会进行甄别记录，在贷款定价上给予一定优惠。并为该部分客户主动对接办理贷款到期无还本续贷业务，切实减轻企业在转贷过程中的融资成本。

情系民生，让新市民生活有温度

大量新市民进城，也产生了多层次、全生命周期的金融需求。而招商银行济南分行也积极加强产品与服务创新，全面提升新市民获取金融服务的可得性和便利性。

农民工是“新市民”庞大的组成部分，而其能否足额按时拿到收入，也成为全社会关注的焦点。济南分行积极对接各地政府平台，严格落实农民工工资账户管理，为其收入保驾护航。同时，结合农民工流动性强的特点，济南分行还提供上门开卡的全流程服务，进一步提升“新市民”金融服务体验。

而为了满足新市民客户消费需求，提升贷款便捷性，济南分行也面向年轻的新市民群体，加大了线上消费贷款闪电贷各渠道客户触达，扩大服务覆盖率。通过手机银行，客户即可全辖申请招行闪电贷业务，实时审批、放款，秒批秒贷。

近年来，众多中老年客户跟随子女来到城市定居，同样成为了新市民。而对于这部分群体的，济南分行积极践行社会责任，持续加大金融知识普及宣传力度。充分发挥网点宣传阵地作用，通过电子海报机、厅堂电视、网点LED滚动屏等渠道循环播放金融知识普及宣传内容，同时结合实际，不定期在厅堂内组织“金融知识小课堂”活动，多措并举，加大金融知识普及宣传力度。通过一系列措施，有效在中老年新市民群体中建立起金融健康观念以及防诈骗理念，切实增强了他们在城市的获得感与安全感。

未来，招商银行济南分行将继续坚持“以客户为中心”，密切关注新市民在创业、就业、住房、教育、医疗、养老等方面的需求。依托招商银行金融科技优势与数据赋能支持，不断进行产品和服务迭代，持续为“新市民”安居乐业提供有力的支持和保障。