人行济南分行着力提效个人信用报告查询服务——

我省基本实现中心城区3公里查询圈

数据眼

□ 本报记者 王新蕾
本报通讯员 吴晓利

山东是个人信用报告查询大省，查询量稳居全国前两位，且年均增长40%左右。人民银行济南分行指导山东人民银行系统各分支机构按照“放管服”及“一次办好”改革要求，加强个人信用报告查询网点建设，积极推进自助查询机布放，使公众查询服务质效显著提升，基本实现中心城区“3公里”查询圈。据介绍，今年上半年，山东省人民银行系统共对外提供个人信用报告查询248.4万次。

个人信用报告查询网点市县两级全覆盖

上半年，山东省人民银行系统共对外提供个人信用报告查询**248.4万次**

截至6月末，我省共配置自助查询设备**305台**，同比增长**40.6%**，总量位居全国第二，群众查询信用报告高峰时段排队等候时间由过去的30分钟缩短至**3分钟**。上半年，全省自助查询量**245.4万次**，占查询总量的**98.8%**

截至今年6月末，我省共设立商业银行查询网点**153个**，营业时间有效覆盖周末和节假日

截至6月末，我省共设立人民银行征信查询网点**114个**，实现市县两级全覆盖；辖内人民银行征信查询网点自助查询设备工作日中午全部正常提供查询服务，日均服务时间增加**1.5小时**

资料：王爽 制图：巩晓蕾

增设查询网点，解决跑远路问题

人民银行济南分行党委书记、行长周逢民表示，个人信用报告对外查询是人民银行的一项重要窗口服务，与人民群众利益密切相关。近年来，人民银行济南分行持续优化征信查询服务，真正做到“让信息多跑路，让群众少跑腿”，为社会公众提供安全便利的征信服务。

为改进查询服务工作，人民银行济南分行党委多次专题研究部署，深入一线实地调研，主动倾听群众诉求。在着重研究解决查询场所、工作人员、查询设备、营业时间、外部交通等相关问题的基础上，人民银行济南分行以满足群众查询需要、改善群众办事体验为出发点和落脚点，统筹考虑人民银行征信服务窗口建设和管理。

截至今年6月末，我省共设立商业银行查询网点153个，营业时间有效覆盖周末和节假日，由过去的个人信用报告一地一家网点定点查询变为就近查询。据人民银行济南分行随机对8645名查询人的问卷调查显示，75.3%的查询人从居住地到查询网点用时少于30分钟，“跑远路”的问题得到有效解决。

家住济南市长清区的王女士说：“原来查个人信用报告，需要跑到位于市中区的人民银行，来回五六十公里，乘坐公交车要换好几次车，光路上就要半天时间。自从中国银行长清支行网点可以查询后，我骑电动车十几分钟就到了，周末也可以查询，真是太方便了！”

配置自助设备，缩短排队时间

为解决查询网点少、等候时间长等问题，人民银行济南分行自2017年开始，在青岛试点商业银行营业网点自助查询；2018年2月，将试点范围扩大至济南、东营、烟台等8个市（县）的28个商业银行网点，选取工商银行、中国银行山东辖内机构作为第二批试点工作的商业银行；2018年6月，在全省范围内进行全面推广，优先考虑设在当地政务服务大厅内部或附近的银行网点，基本实现中心城区“3公里”查询圈。

截至6月末，我省共配置自助查询设备305台，同比增长40.6%，总量位居全国第二，群众查询信用报告高峰时段排队等候时间由过去的30分钟缩短至3分钟，其余时段可以实现即到即查。今年上半年，全省自助查询量245.4万次，占查询总量的98.8%。

人民银行济南分行征信管理处工作人员告诉记者，自助查询有两大优势：一是程序简便，查询者只需持本人有效的第二代居民身份证即可查询本人信用报告，不需要准备身份证复印件和填写查询申请表，全程不超过一分钟；二是安全高效，自助查询机采用先进的“人像识别”技术和身份证读取技术完成身份验证，变人工审验为自动核验，防止盗用身份查询他人信用报告。

改造征信大厅，营造舒适安全环境

为营造更加优质的查询环境，2017年以来，人民银行济南分行多渠道改造扩建人民银行征信查询服务大厅，配备专人为群众提供操作指导、报告解读、政策咨询和疑难解答，查询秩序更加有序。截至6月末，该行共指导省内人民银行系统5家中心支行和70家县支行完成征信大厅改造，增加营业面积2032平方米、客户服务面积1924平方米，分别比改造前扩大了34.1%和81.4%。

截至6月末，我省共设立人民银行征信查询网点114个，实现市县两级全覆盖；辖内人民银行征信查询网点自助查询设备工作日中午全部正常提供查询服务，日均服务时间增加1.5小时，满足了普通上班族的征信查询需求。

在改进个人信用报告查询服务的同时，人民银行济南分行持续加强征信信息安全管理，切实保护信息主体合法权益；积极搭建征信查询前置系统，对征信系统用户、个人信用报告等敏感数据进行“加密处理、集中保管”；建设山东省征信查询监控中心，逐步实现对辖内全部人民银行查询网点、商业银行自助网点的实时监控、实时预警和实时管控。

我省国际贸易出口信用及信保贷上线

□记者 王新蕾 于新悦 报道

本报济南讯 8月27日下午，中国（山东）国际贸易“单一窗口”特色金融服务项下“出口信用”功能及跨境快贷“信保贷”正式上线（右图），将极大促进我省小微企业贸易便利化。

“出口信用”由中国信保与国家口岸办共同开发，由中国信保承办，可以为投保短期出口信用保险的外贸企业提供线上投保、线上续转、线上理赔、海外咨询信息等服务。由建设银行定制的“信保贷”通过与“单一窗口”、中信保公司信息交互共享，发挥大数据建模优势，为投保出口信用保险的小微出口企业提供全流程、线上化的融资服务，提升小微出口企业保单融资效率，实现无抵押、纯信用、秒放款。

为推动“单一窗口”平台出口信保系统建设，在国家口岸办与中国出口信用保险公司合作框架下，山东省口岸办与中国信保山东分公司双方签署了《合作备忘录》；会上还为全省首家线上投保企业和首家线上融资企业授牌，为山东省小微统保平台政策获赔企业进行了赔款支付。中国信保和中国建设银行分别结合“单一窗口”“出口信用”特色功能以及建行跨境快贷“信保贷”产品政策进行讲解和培训。

据了解，山东电子口岸成立于2015年，是按照国际贸易“单一窗口”规则和标准建设的，以口岸通关执法管理为主，逐步向国际贸易全链条拓展的口岸信息服务平台。今年7月，我省被纳入该项功能的全国试点城市。

遵循“让数据多跑路，让企业少跑腿”的原则，随着山东“单一窗口”“出口信用”“信保贷”金融服务功能的上线，下一步，投保出口信用保险的山东小微外贸企业将在“单一窗口”实现“风险预警、贸易要闻、资信评估、风险咨询、信易保”等五项功能。同时，利用建行跨境e+综合金融服务平台，企业可以实现与单一窗口客户信息互相认证，实现税费缴纳，资金收付，在线融资等功能。“信保贷”可为我省小微外贸企业提供纯信用、大数据的“一键式”融资体验，企业可在“单一窗口”直接发起融资申请。以上功能的实现，将帮助小微企业解决国际贸易后顾之忧，破解我省小微外贸企业风险防范和融资难问题。

据悉，2018年以来，在省小微统保平台等政策的引导下，中国信保山东分公司已服务支持全省17000多家小微企业，帮助或正在帮助企业挽回出口损失数千万元，小微企业覆盖率超50%，我省每2家年出口额300万美元以下的企业，至少有1家获得了中国信保的海外收汇风险保障。

省联社发布“园丁贷”“人才贷”“科技成果转化贷”创新产品——

为高质量发展贡献“农商力量”

□ 本报记者 王新蕾
本报通讯员 杨 青 李德品

第1视角

9月10日，山东省农村信用社联合社在济南召开新闻发布会，发布“园丁贷”“人才贷”“科技成果转化贷”系列信贷创新产品，切实解决特定群体、初创期科技型企业的资金融通问题。

发放“园丁贷”1.09万户17.92亿元

教师是立教之本、兴教之源，承担着让每个孩子健康成长、办好人民满意教育的重任。省联社党委委员、副主任于富海介绍，山东农村商业银行自2018年向全体教师推出了“园丁贷”专属信贷产品，把解决教师群体最关心、最直接、最现实的日常消费需求放在重要位置，充分考虑教师群体整体信誉度、社会贡献度大的特点，有效满足其金融消费需求。

苗金雨是沂南县开发区小学一名从教多年的教师，购买新房后装修资金有缺口。当地农商银行了解到情况后，主动上门对接，向他推荐了“园丁贷”，并在2个工作日内为他办理了5万元的贷款，帮他顺利完成新家装修。

“园丁贷”作为教师群体的专属贷款品种，具备服务对象精准、用途广泛、利率优惠、贷款方式多样、授信期限长、贷款额度大、还款方式灵活等显著特点。教师群体可直接用“教师身份证明”办理小额信用贷款；采取“教师+家属担保”方式办理家庭亲情贷；采取“教师+住房按揭”方式办理住房按揭贷款；采取“教师+保证、抵押、质押”方式办理综合消费贷款。“园丁贷”最高授信期限5年，采取差异化利率定价机制，根据借款人的专业技术等级、荣誉获得等情况给予利率优惠。信用类贷款可达30万元，保证类贷款可达50万元，满足广大教师群体房屋装修、教育、医疗、旅游支出等综合性消费需求。截至今年8月末，该行发放“园丁贷”1.09万户、金额17.92亿元。

“人才贷”单户最高额度1000万元

“人才贷”是山东农商银行系统发布的一款针对特定人群的系列信贷产品，主要支持省级（含）以上人才工程入选者或其长期所在山东省行政区域内（不含青岛市）注册的企业。“人才贷”实行无抵押、无担保、纯信用方式，单户额度最高1000万元，实行优先受理、优先审批，可根据需要提供上门服务，有效满足各类人才的金融需求。

加快新旧动能转换，创新驱动是第一动力，人才是第一资源。2018年9月，山东省政府印发了《关于印发支持实体经济高质量发展的若干政策的通知》，提出“鼓励开展‘人才贷’业务”，山东省地方金融监督管理局印发了《山东省“人才贷”风险补偿奖励资金管理暂行办法》，山东农村商业银行成为首批合作银行，“人才贷”信贷产品应运而生。

于富海介绍，“人才贷”信贷产品贷款用途为满足省级以上高层次人才或其长期所在企业，用于科技成果转化和创新创业的资金需求。在为高层次人才提供科技成果转化和创新创业资金的同时，该行还对高层次人才提供房屋装修、教育、医疗、旅游支出、购买非营运车辆、耐用消费品等综合性资金需求。

为科技型小微企业放贷186亿元

科技成果转化是科技创新活动全过程的“最后一公里”。山东农村商业银行推出“科技成果转化贷”信贷产品，门槛低、受众广，目前全省经国家认定有效期内的4669家科技型中小企业均可申请。该产品担保方式灵活，可采取保证、抵押、质押等方式，也可实行组合担保；实行优惠利率，利率上浮比例不超过同期同档次贷款基础利率的50%。

于富海说，作为地方性金融机构，山东农村商业银行不断加大科技型小微企业支持力度，对于创新能力强、高成长性、拥有自主知识产权的中小微企业重点支持，截至8月末，信贷支持科技型小微企业1005户、发放贷款金额186亿元。

山东农商银行系统推出“分还续贷”“无还本续贷”“循环贷”业务，根据生产、销售周期和行业特征，合理确定贷款期限、还款方式，有效解决科技型小微企业成长初期的资金压力大、融资成本高问题。截至8月末，为全省3156家企业办理了“无还本续贷”业务，贷款215.44亿元，减少企业资金成本3100万元。

针对科技型小微企业融资“担保难”问题，该行与省农担公司联合推出“鲁担惠农贷-快易贷”合作模式，与8家保险公司合作推广“政银保”业务，发挥担保、保险增信分险功能。截至8月末，共发放“鲁担惠农贷”22.4亿元、“政银保”贷款2.3亿元。

泰山保险提供保险产品，
医院管理方提供专属医疗服务

我省首创“医患保协同医疗”新模式

□记者 于新悦 报道

本报济南讯 “到省中医看病，用泰山保险一张保单就可以享受专属服务了！”9月6日上午，山东中医药大学附属医院（简称“省中医”）与泰山保险、山东循证医院管理有限公司在济南正式签署战略合作协议，三方将共同打造以患者为中心，以患者就医需求为导向的“医患保协同医疗”新模式，为我省医疗卫生事业发展开拓新路径，构建新机制。

据了解，此次在省中医首先落地的“医患保协同医疗”模式，是以患者为中心，提供医患保互动、疾病诊疗与风险管理的全新模式，旨在改善患者的就医参与度，提高患者就医体验和就诊满意度。

根据三方战略合作协议，泰山保险将为省中医引入特色保险产品，建立覆盖院方、医生和患者的全方位保险保障体系；山东循证医院管理有限公司将为保险客户提供专属医疗服务，建立一站式的增值服务机制；第三方机构将发挥资源整合作用，对医患和医保不同合作主体实施技术和服务赋能。

引入“医患保协同医疗模式”后，泰山保险将发挥其在医疗支付及风险保障中的主体作用，为医疗活动制订一揽子、个性化保险服务方案，在医疗责任、医师执业、医疗意外等方面提供优质的保险服务和全面的保险保障。

该模式将帮助省中医将医患关系由双边关系推进到医患保多边关系，解决医患权利义务不对等以及由此衍生出的医师无限责任和医患信任危机。同时，借助保险和第三方渠道，在病人导流、健康体检、品牌推广、风险管理等方面充分协同，优势互补。山东循证医院管理有限公司将为“医患保”提供投诉接待、风险管理、纠纷处置、保险理赔、满意度调查等全方位客户关系管理服务。

支持自贸区发展

招行济南分行提供综合金融服务

□记者 王爽 报道

本报济南讯 8月31日，中国（山东）自由贸易试验区济南片区启动建设暨动员大会召开，招商银行济南分行行长辛亮表示，招商银行将紧跟国家自贸发展战略，充分发挥自贸试验区政策红利，结合招行既有优势，为客户提供全方位、一体化综合金融服务体验，全力打造省内最佳自贸银行。

记者了解到，从2013年9月上海试点自贸试验区业务起，招商银行已有14家分行开展自贸业务，形成了招商银行特有的四大优势：以沿海城市全覆盖、中部地区重点布局的总体规划，达到服务全国客户的目的；招商银行“自贸通”的品牌优势已经逐步构建；作为拥有离岸经营牌照的四家银行之一，经营离岸客群已有30年历史，积累了大量服务离岸客户的经验；在投商行、现金管理、区块链业务等领域已有大量产品创新。

为建设投资贸易便利、货币兑换自由、监管高效便捷、法制环境规范的自由贸易试验区，更好地实现山东自贸试验区济南片区金融领域的开放创新，招商银行济南分行将从网点服务功能优化、产品体系建设、线上化业务办理及银政联动等方面增强跨境金融服务能力，打造自贸服务体系；以“平台化”“通道化”思维运营，构建招商银行在自贸金融领域的新优势。

所谓“平台化”经营是指招商银行将以自贸分行为平台，将其定位为通过特色自贸金融产品和模式服务于全行客户的机构载体。所谓“通道化”经营是指通过自贸试验区内特殊及特定的企业客群、业务模式、乃至法律和税收环境，打通境内外各类经常项下及资本项下业务。自贸试验区内日益完善的法律和税收环境也越来越会为自贸业务的通道化经营特供有力支撑。

招商银行今年将继续深入推动自贸跨境双向贷、双向债、双向池、双向投、双向结和双向兑产品的开展；在新产品的研发上，将加大对自贸最新政策的研究，充分发挥总部的沟通协调功能，及时把握新产品的政策红利期；在行内资源利用方面，将在考核、资本、规模、资金层面加大对自贸业务的支持。

德华安顾人寿：数字化战略助推跨越式增长

□记者 王爽 报道

本报济南讯 作为首家总部设在山东的全国性寿险法人机构，德华安顾人寿自2013年9月开业以来，秉承“保险姓保”的保险经营理念，通过实施数字化战略，发展迅速稳健，尤其是在2018年，在监管主动转型，个险市场呈现负增长的情况下，德华安顾人寿逆势增长，实现规模保费收入9.86亿元，其中个险新单标保收入2.31亿元，同比增长34%，位列行业增速第二名，几乎超越所有同期开业公司。

按照“深耕”策略，截至今年6月底，德华安顾人寿已在全国开设4家分公司、22家中心支公司和84家营销服务部/支公司，机构网点已覆盖山东、江苏、河北三省26个地市、110个区县。

数字化一直被视为德华安顾人寿的一支“奇兵”。依靠行业领先的数字化策略，德华安顾人寿不断完善数字化销售与服务平台，积极探索大数据在客户/营销员洞察、精准营销等方面的创新应用，实现以增产、降费、提效、风控为主轴的传统业务数字化改造。并在股东支持下探索大数据、云计算和智能投顾等前沿技术，与中国联通、Talkingdata、浪潮集团等在大数据保险应用领域开展合作，寻求在实时核保、精准营销和智能投顾方面的突破。可以说，数字化战略已经成为德华安顾人寿加速创新的助推器，极大提升了其自身的差异化竞争力。

此外，在2017年保险公司服务评价中，德华安顾人寿成为获评AA级的四家人身险公司之一；2018年公司偿二代SARMRA得分为80.58分，比行业平均得分高出4.25分，公司偿付能力风险综合评级(IRR)均在B或以上，在服务品质、风险管理等方面维持了较高水准。

□ 责任编辑 蔡明亮