

# Research on matching between personal credit product innovation and customer demand

Dong Huang

Shanghai Pudong Development Bank Xi'an Branch, Xi'an, Shaanxi, 710065, China

## Abstract

With the rapid development of economy, the financial industry has also developed rapidly. As an important part of financial services, personal credit products solve the capital problem for customers and provide more perfect services. The innovation of personal credit products and the matching of customer needs have become the key to improve the quality and efficiency of financial services. By analyzing the current situation of personal credit product innovation, changes in customer demand and matching strategies between the two, this paper discusses how to better meet customer demand and improve financial service level through product innovation. Based on the actual situation of the financial market, this paper puts forward a series of innovative strategies and suggestions. In order to provide a valuable reference for financial institutions in the design and promotion of personal credit products.

## Keywords

personal credit; Bank credit; Product innovation; Customer demand

## 个人信贷产品创新与客户需求匹配研究

黄冬

浦发银行西安分行, 中国·陕西 西安 710065

## 摘要

伴随着经济的飞速发展, 金融行业也一并快速发展起来, 个人信贷产品作为金融服务的重要组成部分, 为客户解决了资金问题并提供了较为完善的服务, 个人信贷产品的创新与客户需求匹配成为提升金融服务质量和效率的关键。本文通过分析个人信贷产品创新的现状、客户需求的变化以及两者之间的匹配策略, 探讨了如何通过产品创新更好地满足客户需求, 提升金融服务水平, 本文根据金融市场的实际情况提出了一系列创新策略和建议, 以期为金融机构在个人信贷产品设计与推广中提供有价值的参考。

## 关键词

个人信贷; 银行信贷; 产品创新; 客户需求

## 1 引言

随着经济的持续发展和居民消费升级的推动, 个人信贷市场呈现出稳步增长的态势。银行、消费金融公司等金融机构纷纷推出各类个人信贷产品, 以满足不同客户的个性化需求。然而, 随着市场竞争的加剧和客户需求的多样化, 传统的个人信贷产品已难以满足市场需求。因此, 个人信贷产品的创新成为提升金融服务质量和效率的关键<sup>[1]</sup>。

## 2 个人信贷产品的现状分析

### 2.1 个人信贷产品多样化

近年来, 个人信贷产品种类不断丰富, 金融机构不断推出新型个人信贷产品, 从传统的住房贷款、汽车贷款到信用卡分期、消费贷款等, 这些产品覆盖了居民生活的方方面面

面, 满足了不同客户的个性化需求。同时, 金融机构还针对不同客户群体推出了定制化、场景化的贷款产品, 如教育贷、旅游贷等, 进一步拓宽了服务范围。

### 2.2 技术驱动创新

个人信贷产品正在向互联网、大数据方向转型。金融机构利用科技力量, 如大数据、人工智能等, 分析客户数据, 提升业务处理效率, 优化客户体验。个人用户可以通过线上平台便捷地申请贷款, 审批流程快捷简单, 并可以享受全天候、无缝对接的金融服务。金融机构利用大数据分析, 可以更准确地评估个人信用状况, 有效降低风险, 从而推出更加个性化的信贷方案。同时, 人工智能技术的应用, 也缩短了管理环节, 降低了运营成本。这些技术的应用不仅提高了信贷审批的效率和准确性, 还为客户提供了更加便捷、个性化的服务体验。

### 2.3 风险管理精细化

随着个人信贷市场规模的扩大, 信贷风险的管控成为

【作者简介】黄冬(1972-), 男, 中国安徽合肥人, 从事信贷产品开发、贷后管理、信贷风险评估等研究。

新时期金融机构关注的重点。金融机构通过建立健全的风险评估体系和全流程管理机制，加强了对信贷风险的识别和防控能力，使得风险管理更加精细化。部分金融机构还采用了利率浮动机制，根据市场变化和借款人信用情况调整利率，以更好地管理风险。通过建立完善的风险评估模型、优化信贷审批流程、加强贷后管理等措施，有效降低了信贷风险，提高了信贷资产质量<sup>[2]</sup>。

### 3 个人信贷客户需求的变化

#### 3.1 多样化和个性化的贷款需求

随着居民收入水平的提升和消费需求的增加，客户对个人信贷产品的需求呈现出多样化的特点。不同客户群体对信贷产品的额度、利率、还款方式等方面有不同的需求。如年轻客户可能更倾向于低利率、灵活的还款方式；而中老年客户则可能更注重贷款的稳定性和安全性。

在多样化需求的基础上，客户对信贷产品的个性化需求也日益凸显。他们希望金融机构能够根据自己的实际情况提供定制化的信贷方案，例如，一些客户可能需要针对特定场景（如教育、旅游）的贷款产品；而另一些客户则可能需要针对特定行业（如农业、小微企业）的融资支持，有些需求具有针对性，这就需要个人贷款产品灵活便捷。

#### 3.2 额度与期限的灵活性

在个人信贷额度方面，用户希望获得更高的贷款额度，以满足日益增长的消费需求。特别是在一些大额消费领域，如购房、购车等，有些用户对贷款期限的灵活性也有更高要求，希望金融机构能够提供更加灵活的还款方式和期限选择，以减轻还款压力<sup>[3]</sup>。

#### 3.3 便捷性需求

互联网的普及和金融科技的发展，为银行信贷业务带来了便利，个人用户对信贷产品的便捷性需求也越来越高。他们希望金融机构能够提供在线申请、快速审批、电子签约等便捷服务，这样就可以提高贷款申请的效率和便利性。同时，客户还希望金融机构能够提供全天候的客户服务支持，以便随时解决遇到的问题。

#### 3.4 对信用评估的关注度提升

随着个人信用体系的不断完善和信用评估技术的日益成熟，用户对信用评估的关注度也在不断提升。一方面用户希望金融机构能够准确、全面地评估自己的信用状况，以便获得更加公平、合理的信贷服务，另一方面客户也更加注重自身信用记录的维护，希望通过良好的信用记录来提升自己信贷申请的成功率。

### 4 个人信贷产品创新与客户需求匹配的策略

#### 4.1 利用大数据实现精准匹配

金融机构可以通过大数据分析，深入挖掘客户的信用状况、消费习惯、还款能力等综合情况，实现信贷产品与客户需求的精准匹配。例如，金融机构可以根据个人用户的收

入水平、职业背景等因素，为其提供适合的产品，实现多样化与组合创新。如金融机构可以将不同产品进行组合创新，为客户提供一揽子信贷服务方案：针对购房客户，可以推出住房贷款+装修贷款+家具贷款的组合产品，满足客户从购房到入住的一站式信贷需求。

同时，还可以根据客户的消费习惯和消费用途，为其提供定制化的信贷服务。例如，针对有特定消费需求的客户，可以推出定制化的消费分期产品；针对有创业需求的客户，可以推出定制化的创业贷款产品。以某商业银行为例，该行通过市场调研和数据分析发现，年轻客户群体对消费信贷产品有着较高的需求。针对这一需求特点，该行推出了“青春贷”消费信贷产品，该产品具有额度高、审批快、还款灵活等特点，深受年轻客户的喜爱。同时，该行还通过大数据分析技术，对客户的消费行为、信用记录等数据进行深度挖掘，为客户提供个性化的信贷服务方案。通过个性化定制服务，金融机构可以更好地满足客户的信贷需求，提升客户满意度和忠诚度<sup>[4]</sup>。

#### 4.2 加强人工智能技术应用

人工智能技术的应用可以提升信贷审批和管理的效率，降低运营成本，也能够更好地满足客户的个性化需求。例如，金融机构可以通过智能风控系统对客户进行风险评估和审批决策；还可以通过智能客服系统为客户提供全天候的客户服务支持。此外，金融机构还可以利用人工智能技术优化贷款产品的设计和定价策略，以更好地满足市场需求。如通过引入人工智能、大数据等技术手段，实现信贷审批、风险防控等业务流程的自动化处理；通过移动支付、在线银行等渠道为客户提供便捷的信贷服务。科技赋能不仅可以提升金融机构的运营效率，还可以提升客户体验和服务质量

我们通过榕树贷款这个案例来分析一下智能匹配金融服务的创新实践。榕树贷款是一个金融信贷智选服务中心，致力于实现金融服务需求和供给的精准匹配。该平台利用人工智能技术，通过全方位、多维度地刻画用户信息，综合评估用户的额度需求、用款时间、还款能力、还款意愿等，实现多样化的信贷产品与客户需求的极速撮合匹配。这种智能匹配技术不仅提升了金融机构的营销效率，也极大提升了小微人群金融服务的获得感和适配性。通过智能技术精准匹配，高质量的金融普惠在供需两侧“搭建桥梁”，实现了金融供给与需求两侧的无缝衔接<sup>[5]</sup>。

#### 4.3 优化信贷审批流程和服务体验

为了提升客户体验和满意度，金融机构需要优化信贷审批流程和服务体验。例如，金融机构可以推出在线申请平台，实现客户信息的快速获取和自动风控评估；还可以简化审批流程，缩短审批时间，提高贷款申请的效率和便利性。此外，金融机构还可以加强客户服务团队建设，提高客户服务质量和水平；利用社交媒体等渠道加强与客户的互动和沟通，及时了解客户需求和反馈意见。关注客户在不同场景中

的消费需求,设计全场景化的金融产品体系,提升服务的全面性和便捷性。

这里我们可以借鉴平安银行新一贷业务的开展流程,这是一款针对个人消费需求的无抵押、无担保信用贷款产品。该产品通过线上申请、快速审批、电子签约等便捷服务,满足了客户对信贷产品的便捷性需求。同时,平安银行还利用大数据、人工智能等技术手段,对客户的信用状况和消费行为进行深度分析,为客户提供更加精准的信贷产品推荐。

#### 4.4 风险防控策略

在个人信贷业务中,风险防控是客户关注的重要方面。随着金融市场的不断发展和风险事件的频发,客户对信贷产品的风险防控意识逐渐增强。客户在选择信贷产品时,会更加注重金融机构的风险管理能力、信贷产品的风险控制措施以及自身的风险承受能力。因此,金融机构需要加强风险防控体系建设,提高信贷产品的安全性,以赢得客户的信任和支持。

金融机构需要建立完善的风险评估体系,对客户进行严格的信用评估和还款能力评估。通过引入高科技手段和大数据分析技术,提高风险判断的准确性。同时,金融机构还需要加强对信贷产品的风险评估和管理,确保信贷产品的安全性和合规性。金融机构需要根据客户的信用状况、还款能力等因素,设定合理的利率和还款期限。通过合理的利率和还款期限设置,可以平衡客户还款能力和风险控制之间的关系,降低信贷业务的风险水平。

贷后管理是确保信贷业务稳健发展的重要环节。金融机构需要加强贷后管理,定期对客户的还款情况进行跟踪和评估,及时发现和处理潜在风险。同时,金融机构还需要建立健全的催收机制,对逾期客户进行及时、有效的催收处理,降低信贷业务的坏账率。

#### 4.5 加强营销创新和服务创新

通过构建新型营销体系,深度营销的专业化,实现个人信贷业务的“多渠道、大范围营销—集中式、专业化处理”的新型业务布局。过程中要加强客户关系管理的系统化创新,搭建分层管理系统,培养专业的营销人员,这些创新策略不仅提升了个人信贷业务的营销服务水平,也为创收益项目开展打下了良好的基础。

金融机构还可以探索新的服务模式和创新点,如开展绿色信贷、普惠金融等业务领域的发展,以满足不同客户群体的需求。服务优化是个人信贷产品创新的重要方面。金融

机构需要通过提升服务质量、优化服务流程等手段,提高客户满意度和忠诚度。金融机构需要注重客户体验的提升。通过优化服务流程、提高服务效率等手段,为客户提供更加便捷、高效的信贷服务。同时,金融机构还需要关注客户的反馈和需求变化,根据市场需求和客户反馈,及时调整服务策略和产品方案,满足客户的多样化需求,不断对信贷产品进行迭代升级,保持产品的竞争力和市场适应性。

客户关系管理是提升客户满意度和忠诚度的重要手段。金融机构需要建立健全的客户关系管理体系,定期对客户进行回访和关怀,了解客户的需求和反馈。建立更加紧密、稳定的客户关系,提升客户的忠诚度和粘性。金融机构还可以通过提供增值服务来增强客户的满意度和忠诚度。例如,针对优质客户可以提供专属的理财服务、优先办理业务等增值服务;针对有创业需求的客户可以提供创业指导、市场调研等增值服务。通过提供增值服务,金融机构可以为客户提供更加全面、优质的金融服务。

## 5 结语

个人信贷产品创新与客户需求匹配是金融机构提升服务质量和市场竞争力的重要途径。本文通过对个人信贷产品创新的现状、客户需求的变化趋势以及产品与客户需求匹配的策略进行了深入探讨。研究表明,金融机构在信贷产品创新过程中应充分关注客户需求的变化趋势,加强技术创新应用,推出定制化信贷产品,优化信贷审批流程,加强风险管理能力。未来随着金融科技的不斷发展和客户需求的不断变化,个人信贷产品创新将呈现出更加多样化、个性化的趋势。金融机构应紧跟市场步伐,不断创新和完善信贷产品体系,以更好地满足客户需求并推动金融市场的健康发展。

#### 参考文献

- [1] 张安琪.信贷约束对农户消费的影响研究——基于倾向得分匹配法的反事实估计[D].中南大学,2022,34(123):56-57.
- [2] 陈翠妮.扶贫小额信贷对农户生计能力的影响研究[D].广西大学,2022,123(0):456-457.
- [3] 娄荣民,汤钟尧,房世平.产品创新与信用制度建设:个人信贷业务发展研究[J].金融研究,2018,45(34):56-57 2001(8):64-65.
- [4] 倪凤珂.信贷政策与信贷产品创新[J].河北金融,2007,44(10):003-004.
- [5] 燕群.基于资金端产品需求的信贷类资产理财业务模式创新[J].金融理论与实践,2018,23(34):45-46