

民生银行： 提升金融服务效率 打造小微全产品体系

民生银行贵阳分行： 全力支持小微企业发展

今年以来，新冠肺炎疫情给各行各业带来冲击，抗风险能力较弱的小微企业更是面临重大考验。

民生银行贵阳分行积极践行“为民而生，与民共生”的初心和使命，不断探索创新业务模式，扎实做好“六稳”工作，全面落实“六保”任务，积极推进“百行进万企”，解决小微企业融资难题，为实体经济注入更多的金融“活水”。

成立七年来，民生银行贵阳分行始终与民营企业风雨同舟，与小微企业彼此相连。2020年，民生银行定位为小微金融特别服务年，贵阳分行围绕监管部门“增量、扩面、降本、提质”的总体要求，不断加大小微企业信用贷、无还本续贷、首贷，严格落实延期还本付息政策，为稳小微保就业贡献金融力量。

无还本续贷服务

今年疫情期间，为缓解小微企业的还款压力，民生银行创新了无还本续贷的“自助转期”，实现客户远程签约，通过手机银行从自助发起申请到贷款支用，最快2小时即可完成，大幅提升贷款发放效率。

民生银行早在2018年开始就推行“无还本续贷”业务，避免企业流动资金因贷款到期出现“断档”、“失血”。截至目前，民生银行贵阳分行累计为近1000户小微企业办理无还本续贷业务，发生金额超过5亿元。

通过“远程签约”技术，实现疫情期间“零接触”为小微企业提供延期还本付息服务超过250户，为企业解决燃眉之急。民生银行贵阳分行持续开展效率流程优化活动，在贵阳市不动产登记中心的支持下，成功上线“互联网抵押登记”，实现小微客户合同签订、办理登记“只跑一次”，大大减少小微客户往返时间，同时贷款办理时效同比减少3天。

在小微企业贷款办理环节，民生银行持续引入科技金融，不断优化客户经理作业工具，摒弃传统作业模式，推出“小微宝”移动作业工具，运用移动互联网技术、人脸识别技术、实时在线评估技术、风险决策模型、大数据信用评价体系等多项技术，实现小微企业足不出户，即可完成个人账户开立、贷款申请、资料提交，全面提升客户体验。

坚持“五进”服务

民生银行贵阳分行践行“百行进万企”，持续开展“进商圈、进市场、进园区、进社区、进商协会”活动，贵阳分行根据小微企业经营特点，开展“新春送财神”“夏日送清凉”“秋季送祝福”“冬季送温暖”各类主题活动，小微客户经理坚持用脚步丈量市场，坚持将金融服务送到小微企业身边，坚持做小微企业最贴心的金融顾问。

今年以来，民生银行贵阳分行的小微客户经理累计开展“五进”活动超过200次，覆盖贵阳及遵义地区各大商协会、批发市场商圈及商业街道、社区。

疫情以来，在各大传统节日，贵阳分行为小微企业送去各类问候和祝福，采用各类线上线下互动活动，“三八节”女企业家专宠月、“520”节日礼遇、普惠金融日等，给小微企业送去温暖和关怀。

丰富产品体系

在小微企业融资服务中，民生银行贵阳分行小微贷款平均金额从2015年的户均180万，持续下沉至今年户均45万，但小微贷款户数从最初的几百户发展到现在超万户，贷款金额从最低100万发展到现在最低金额可到1万、2万。

不断提升贷款覆盖率，让更多的小微企业能贷到款，能享受最实惠的金融服务，是近年来民生银行贵阳分行一直坚持的初心。

民生银行围绕“快、多”，打造一系列融资产品。民生银行贵阳分行与贵州省国税打通税务数据，为小微商户提供超便捷“纳税网贷”，创新服务模式，小微商户足不出户，手机扫码，填写信息，3分钟即可完成贷款申请、审批、签约、放款全流程，截止目前服务客户近千户，投放贷款超亿元。

民生银行推出线上抵押“云快贷”产品，客户自助申请，线上提交少量资料，在线实时评估、预审批，银行签约、办理抵押登记，实现客户“只来一次”，该产品在2020年贵州省地方金融监督管理局评选的“2019年度贵州省金融机构支持实体经济创新金融产品”活动中荣获三等奖。

民生银行不断优化“信用微贷”产品，根据市场情况，及时调整风险政策，将受疫情影响、企业实际经营数据变化情况均考虑进去，提升信用贷款覆盖面，让更多的企业得到信用贷款支持。今年以来，民生银行贵阳分行信用贷款占比较年初提升6个百分点。

进一步扩大抵押物范围，将按揭房、商用房、写字楼、土地、设备等等，通过办理二押登记，与政府类担保公司合作等方式，盘活小微企业资产，变资产为现金，为企业注入“活水”，并且对优质客户提升抵押率，采用“抵押+信用”、“抵押+担保”等方式，最高可提升至抵押率100%。

实施减费让利政策

疫情期间，民生银行贵阳分行对抗疫及受疫情影响较大企业的小微贷款给予现有定价管理标准基础上浮50BP的优惠政策，为纳税网贷客户送去利息补贴小微红包500元/户，为超200户小微企业直接下调贷款利率，大幅减少小微客户融资成本。

与此同时，民生银行还针对结算手续费让利出台一系列优惠政策，针对“抗疫相关行业”包括但不限于定点医院、物流、公共交通、慈善公益、三农等人网商户，分行给予移动支付收单交易手续费免费政策；针对“疫情受困行业”中餐饮、超市等严重受困行业给予移动支付收单交易手续费免费政策，百货、旅游等受困行业则给予手续费减半政策。

民生银行还联合保险公司，开展客户关怀活动，为全行小微贷款客户免费赠送每人最高10万元保险保额，贵州地区保障金额超过2.7亿元，客户无需申办，即刻生效。为减轻小微企业经营负担，民生银行贵阳分行启动“企福宝”小微企业员工及家庭团险保障计划，为小微企业定制低保费、高保额的团险方案，并向小微客户开展赠送活动，赠送小微商户超百户。



民生银行苏州分行： 科技复能新金融

“借助金融力量支持苏州小微企业，应该说我们走在了前头。”民生银行苏州分行小微金融部负责人告诉笔者，自从民生银行苏州分行全面启动“商贷通”小微经营性贷款，除了传统的各种担保方式外，首创“联保”“互保”等多种信用担保，持续加强对中小企业的支持力度，不断将金融“活水”注入到众多小微企业和实体经济肌体之中。

中小微企业是吸纳就业的主力军，也是经济活力的助推器。早在2009年，民生银行就专门为小微企业量身定做“商贷通”系列贷款产品，并将“做小微企业的银行”上升为全行战略深入推进。同年，响应总行号召，民生银行苏州分行成功举办商贷通推介会，引起了苏城小微企业的热烈反响，当年发放的小微贷款就超过了37亿元。如今，民生银行苏州分行已经步入了第二个“小微十年”，从第一笔发放的个人经营性贷款到今年6月，分行已累计发放小微贷款14.92万笔，累积发放金额1486.7亿元，支持苏城小微业主达2.38万户；网点布局上，在苏设立了11家小微支行，覆盖绝大部分专营市场和小微商户集中区域，使业务触达更高效，实实在在助力许多辛苦打拼着的小本生意人走出了融资难、融资贵的困境。

减免商户手续费打造服务“核心竞争力”

现在电子支付已成为主流支付方式，虽然收付便利，但商家每月在手续费结算上的支出少则几百，多则上千。民生小微业务小分队及时推出一项减免500元/月手续费的政策，持续半年的利好让他们很开心。“半年省了3000块钱，也就等于多出一笔利润啊。”市场内一位商户如是说。

除了在金融服务层面的扶持，民生银行苏州分行把这份关心更注入到了他们生活的方方面面。

从疫情开始，民生银行苏州分行小微团队就分批采购口罩送给急需这项物资的小微业主们。“从2月14日至3月31日，分批采购了将近10000只口罩。”她回忆说，有三家小微企业，分别是汽车面板、精密材料和金属材料加工制造厂，工人较多。复工复产后，每日消耗品口罩就成了大难题，王馨的1500只口罩送到后，企业主直夸“及时雨”，更坚定了复产的信心。

与恰到好处的产品相比，高效、优质的服务亦是民生银行苏州分行小微业务的“核心竞争力”。在服务种类上，已拓展到结算、理财、保险、私行、咨询、投行、撮合乃至客户培训，民生银行苏州分行与小微企业客户共同成长，打造平等合作的银企合作文化。

去年11月底，苏州“不忘初心、牢记使命，百行千人

民生银行海口分行： 助力小梦想 成就大未来

如果说疫情突发状况是一场“大考”，那么加快金融产品创新，不断提升金融服务质效，则是民生银行海口分行无时不在的自我“备考”。进入海南市场6年多来，民生银行海口分行致力于投身海南金融领域的创新与实践，助力每一个微小的梦想。

5天贷到150万

邹先生在海口国贸商圈经营一家大型画廊，是身边朋友眼中的“人生赢家”，但回想创业初期的艰辛，邹先生感慨颇多。“刚创业时，我每天骑着车带着各种画在各商场、酒店来回推销，运气好的时候，一天能卖出十几二十幅，运气不好时，一个月都卖不出一幅，很多同期进入市场的同行熬不住，都选择了转型，但我还是相信海南的艺术品市场。”

在跑市场几年后，邹先生的生意渐渐上了轨道，在市内核心商圈也拥有了自己的店铺。“我心里一直有个

进万企”行动拉开序幕。龚大勇介绍说，由民生银行苏州分行党员骨干为中坚力量的一支40人的金融顾问团即刻成立，并建立微信联系群，逐一走访对接苏城各类小微企业，倾听他们的需求，及时提供有效金融支持。在疫情防控常态化形势下，4月份，分行又下达了2020年第一批走访任务，对285户小微企业进行走访，今年计划总共将通过6批走访，将金融需求为小微企业送上家门。

坚持小微金融战略服务便捷高效

在服务小微的进程中，民生银行的小微业务也曾遭遇挫折，但小微金融战略从未改变。

2012年起，经济增速放缓，部分行业和小微企业出现困难，不少企业主感叹生意不好做。在经济下行的特殊时期，虽面临不良贷款的压力，民生银行仍坚持发放小微贷款，与小微企业风雨同舟，不离不弃。2015年，小微业务的结构性调整逐步到位，2018年规模恢复到了之前最高峰，风险控制也更有效。

2017年底，民生银行提出“小微金融3.0”版，商业模式进一步升级。1.0阶段是单一提供贷款产品，2.0阶段开始从单一贷款向“贷款+结算”的综合服务转变，3.0阶段则强调通过科技和数据，提供“贷款+结算+财富管理”的综合服务，让客户体验到的是量身定制般的周到贴心服务。“如果仅仅拼定价，我们肯定比拼不过大行，但我们可以拼效率和服务，以此获得客户认同。”民生银行苏州分行小微金融部负责人表示，未来该行会在专业度、精细化管理上力争超越其他银行。同时，分行正全面利用金融+科技等各种有效手段，为企业节约贷款审批效率产生的时间成本，从业人员专业度产生的交易成本，续贷期的资金成本等，质效提升真正为苏城小微企业化解融资难、融资贵的难题。

量体裁衣匹配合适产品 小微业主体验更满意

更好服务小微企业，并不是一句空话，摸清他们的需求，并量体裁衣，定制他们所需要的金融产品，去匹配不同小微业主的经营情况，这才是切实解决小微企业融资难问题的“不二法门”。民生银行苏州分行除了为小微企业提供标准抵押贷款、二押贷款、土地厂房抵押贷款等抵押产品外，还通过“科技+数据”双轮驱动，针对不同经营特点的小微企业，推出了种类丰富的无抵押信用贷款。

民生银行海口分行： 助力小梦想 成就大未来

想法，想把我的画廊打造成海南艺术文化交流的平台，让喜欢画的人有地方去，让有画的人能有地方展示和销售。但要拓展更多种类的画，就需要更大的店铺空间和资金。”

在一次偶然的接触中，邹先生与民生银行海口分行客户经理聊起自己的想法，客户经理了解邹先生情况后，便结合他的经营情况和资产情况，迅速为他制定了一套“小微抵押贷”融资方案。在提供资料后仅短短5天，邹先生便获批了150万元的资金，他心中的艺术梦想逐渐变成了现实。

服务“及时雨”

今年58岁的伍先生是本地一所重点大学的医学教授，这段时间对于他来说，喜讯接连不断，因为他的孩子陆续收到了国外三所名校的硕博连读录取通知书。这对于伍先生一家来说比中奖还高兴，但伍先生很快就陷入

疫情来势汹汹时，民生银行苏州分行的小微团队就全员复工着手展开摸排调查。团队客户经理王馨说，最主要的症结仍在于现金流断档。快速上报调查结果后，分行很快就通过了一项临时“放宽”政策：小微业主的还款方式从按月付息转为按季付息，并下调利率。在虎丘婚纱城从事服装辅料批发生意的张先生，无法按计划返苏，心急如焚，原本到2月15日要连本带息还款1万8千元，按新政，他不仅可以延迟到4月15日再还款，还不用每个月都还利息，大松了一口气。

全面复工复产后，有小微企业主预期未来报复性反弹终会来临，遂打算放手拓展。在市区已开设3家花店的何先生想趁此时租金全面下调的时机，在位置较好的购物中心再拿旺铺，需即刻筹措资金。获悉情况后，王馨给他做了分析：何先生在银行有住房按揭贷款，还款已满2年，可以使用民生银行特色小微金融产品“他行二押”贷款，且疫情当前，还可以享受优惠利率，很快，何先生顺利拿到了50万元启动资金，着手新店开幕。

在苏从事二手车买卖的小微企业主刘先生也被此波疫情拖慢了节奏。“客户普遍反映，可供收购的二手车数量大减，收车成本一下激增。”民生银行苏州分行客户经理汤文俊说，车主们当时的想法就是要准备一笔现金流，去市场上搜寻有竞争力的货源。按照刘先生的实际状况，汤文俊建议他关注民生银行苏州分行去年创新推出的“高抵贷”。疫情期间，可将抵押品的抵押率提升到85折，如此一来，贷款额度就相应增加了15成，可获取更多资金。与此同时，针对疫情受困下的小微企业状况，银行给出了抵押贷款优惠利率，每月为他节约了还贷成本，并享受较长的授信期限(最长可10年)。资金问题迎刃而解。

相比刘先生，在南环桥农副产品批发市场从事粮油批发的陈先生，来苏多年却并没有购入资产，他也想从银行获得低成本贷款。获悉情况后，汤文俊建议使用民生银行去年针对这类无抵押品的小微企业主新推的“担保贷”，由陈先生在上下游供应链中寻找一位合作3年以上的优质供应商做担保，即可快速获得资金。仔细评估后，陈先生觉得资金缺口不大，就请一位供应商做担保，从银行贷款50万元，主要用途为储备金，2年内可随借随还，陈先生还与担保商达成进一步战略合作意向，共度时艰。

针对目前不同行业小微业主的特定需求，民生银行还在4月下旬将金融产品“云快贷”升级优化，红5月刚到，就推出了进一步提高抵押物折率、审批效率、利率优惠的2.0版“云快贷”。“有资金需求的小微企业主只需将证件信息、身份信息、经营信息扫描上传，后台系统即时审批认证，这个过程全程无接触，并且更高效。”民生银行苏州分行相关负责人说，从申请到审批仅需1个工作日，一周内能保证放款到位。同时，提高抵押物折率后，可申请额度也大大提升，如今最多可贷款1000万元，基本满足了小微业主的资金缺口。

了沉思，每年高达40万元人民币的出国留学费用，经济压力如何破解？

虽然伍先生两口月收入高，但是大儿子正在国外留学，本来家庭已负担着高昂的学费，如今小儿子也被名校录取，一家人都不愿错过这个求学机会，伍先生迫切希望通过银行贷款解决目前的教育资金难题。

经过与多家银行沟通，由于伍先生已临近退休，在贷款过程中，年龄成了申贷的“拦路虎”。就在伍先生一筹莫展时，民生银行海口分行客户经理结合伍先生收入等情况，为其申请了无抵押、纯信用的消费信贷产品——“公喜贷”，解决了伍先生的燃眉之急。

“我们不希望客户因为资金问题错失发展良机。”民生银行海口分行小微金融事业部负责人说。

事实上，民生银行信贷融资产品十分丰富，从最初的单一抵押贷款产品，到如今针对不同条件客户推出的民易贷、纳税网贷等产品，客户只要扫描申贷二维码，即可通过线上进行贷款申请。

发展普惠金融是银行践行社会责任的重要举措。谈及未来，该行负责人表示，“我们将不断下沉重心，全方位服务客户所需，以专业金融服务惠及更多客户，成为真正懂你的银行。”(CIS)