

# 创新驱动 民生银行北京分行铸就小微金融品牌

□ 文 / 张彤

近来,多重利好政策相继发布,强力推进小微企业金融服务。与此同时,商业银行等金融机构持续加大创新力度,帮助小微企业解决融资难、融资贵问题,小微企业迎来了黄金发展期。

自 2008 年以来,民生银行坚持小微金融战略不动摇,持续加大小微企业信贷投放力度,切实将信贷资金注入实体经济的薄弱环节,陪伴了无数小微企业走向成功,实现了创业创新的梦想。

在首都北京,民生银行北京分行始终坚持“雨天不撤伞,为小微企业遮风挡雨”的理念,始终致力于创新发展小微金融服务模式,搭建线上线下、信用抵押贷款、综合金融服务等全方位的产品服务体系,助力一大批小微企业健康成长,铸就了小微金融特色品牌。

## 鼎力支持首都产业升级

结合首都小微市场发展态势,民生银行北京分行积极谋划长远布局,全面围绕“客群细分”的经营思路,努力践行服务小微、助力实体经济的重要使命。

2015 年,北京市迎来了“非首都功能疏解”的政策。在这一政策背景下,北京进一步调整城市战略定位,加快推动产业升级,市内许多大型重点商圈都面临搬迁调整,一大批商户的去留也成了亟待解决的现实问题。

鉴于此,民生银行北京分行第一时间走访各大商圈和市场,开展深入调研。2017 年 8 月,河北白沟全面启动北京商贸市场承接工作,主要针对北京的服装、箱包、小商品百货、针织、床品等业态。

为了更好地帮助搬迁的众多商户,民生银行北京分行派专人赴白沟商圈,同当地有关部门及承接市场管理方进行沟通,了解外迁安置计划和市场商业配套等情况,帮助疏解转移的小微企业克服眼前的资金问题,通过差异化的授信政策调整,促进白沟的小微企业与北京非首都功能的精准对接。

民生银行北京分行主动同广大商户沟通,了解他们的经营情况和具体困难,同时有针对性地调整授信方案。比如,此前很多商户的经营贷款是按月付息,到期一次性还本。

北京分行的客户经理还引导商户们,通过“转期续贷”模式来降低资金压力,同时建议他们,每月不仅还息,还要在不影响经营的情况下适当还一些本金。这样,后期的利息会逐渐减少,到期一次还本的压力也大大降低。

截至 2018 年 6 月末,民生银行北京分行小微贷款余额近 400 亿元,合作的小微客户近 30 万户,全面覆盖了科技行业、文化创意行业、医疗行业、教育业、现代服务业、现代农业、服装服饰业、家居建材业、汽车汽配业以及批发零售等与百姓生活紧密相关的行业。

“结合区域经济特征和自身优势,北京分行大力支持首都功能产业升级与发展。”民生银行北京分行行长助理许芳表示,2018 年该行将继续深化行业分析,为小微企业提供精准服务,同时针对首都功能产业结构升级的需要,契合小微企业用款需求及特点,进一步提供多元化产品与服务,打造有北京特色的小微金融,将服务渗透到产业链、大众消费及具有首都功能特色的重点行业中。

## 切实破解小微“融资难”

小微企业融资难是一个老课题,但这确实有客观存在的一些问题。比如,小微企业财务制度不规范,无法为风险识别提供有效参考;信息不对称程度高,几乎无法找到行业样本,难以对企业核心竞争力和生存能力做有效评估;由于众多小微企业身处行业末端,对市场反映极为敏感,抗周期性风险能力也较差。正因如此,造成了传统金融机构在对小微企业的融资方面一直处于相对谨慎的态度。

为了破解小微企业贷款难问题,助力小微企业成长壮大,民生银行北京分行想小微企业之所想,在各个环节推进服务创新、流程创新,大大降低了小微企业在银行获得资金支持的难度,为小微企业注入更多的资金“活水”,让广大小微企业获得便捷、高效、优惠的融资服务。

10 年来,民生银行北京分行一直致力于创新发展服务模式,通过搭建线上线下、信用及抵押贷款、综合金融服务等全方位的产品服务体系,帮助一大批小微企业走上了发展的“快车道”,为实体经济发展提供了有力支持。

10 年来,民生银行北京分行以小微金融模块快、标准化、规模化为目标,积极运用科学的产品模型,相继推出了“优房闪贷”,“云快贷”的在线抵押类产品、以及“网乐贷”、“增值贷”信用贷款产品,持续提升民生银行的小微产品体系。

另外,为减轻小微企业的还款压力,民生银行北京分行还依托大数据技术及专业的风险评估水平,对存量客户进行细分层级管理,针对优质客户创新推出“转期续贷”业务,改变了小微授信到期“先还后贷”的传统模式,在一定程度上解决了小微商户的资金衔接问题,帮助他们实现了贷款资金连续性的平稳过渡。

## 全面创新小微金融服务

近年来,为满足小微企业越来越多元化的金融需求,民生银行北京分行一直大胆创新,在服务小微企业方面探索出多项卓有成效的特色模式。

在国家“大众创业 万众创新”的号召下,小微创业也进入了高增长阶段。但由于各种原因,很多银行不能满足大量

小微企业高效开户及后续账户服务。他们常常要东奔西跑注册一个公司,动辄等待好几天,还可能因为资料补充问题,往返银行多次。

对此,民生银行北京分行迅速顺应发展趋势,创新地推出了“云账户”服务。这是专门针对小微企业开发的集开户、签约、结算、查询、变更、对账于一体的账户综合管理产品,开户环节创新采用客户“线上(微信、网页)、线下交付”的模式,营造了便捷的开户体验,得到了小微商户的一致好评。

在小微企业融资、结算等基础服务的基础上,民生银行北京分行大力推广智能投顾服务,提升小微客户的财富管理与资产配置能力。同时,针对小微企业立体化的金融服务需求,该行不断迭代丰富产品库,除了在传统增值、财富规划、子女教育的金融产品。鉴于小微企业业主是最需要的保障人群,该行还为小微企业开通了专属的保险产品包。

民生银行北京分行还主动拥抱新技术,继续以移动互联网、智能终端、大数据等新技术的快速发展,促进信息共享、降低小微企业的金融服务门槛,着力为小微企业解决“融资难、融资贵、融资慢”问题。

传统的抵押贷款办理流程繁琐、速度相对缓慢,因此民生银行北京分行适时推出了线上快贷产品“优房闪贷”,只要客户将自己房产的地址门牌号进行输入,在线就能办理抵

押贷款,而且速度更快、办理程序更简便。

民生银行北京分行还推出了线上信用贷款产品——“网乐贷”。该产品借助大数据技术,通过对小微客户的信用评级、资产负债情况、经营情况及与该行业务往来情况等数据,实现对小微企业的识别筛选、主动服务。符合条件的小微企业可通过手机银行、网上银行、微信平台进行申请,授信额度最高 50 万元,期限两年,可通过网上银行、手机银行等方式自主提款。

除了产品研发,民生银行北京分行在充分整合行内外数据信息的基础上,还搭建了反欺诈、准入合规校验、风险量化决策等系统模型,并通过小微信贷工厂的集约化处理,实现业务的批量化、标准化审批。同时,该行着力推广移动运营 IPAD 终端受理,客户经理上门拍照客户资料,系统直接传送后台进行录入审批,缩短业务办理时效。

“经过几年的发展,民生银行小微产品逐渐满足了小微企业从初创到成熟、从临时性订单到常态性用款、从开户到支付结算的差异化需求。”民生银行北京分行有关负责人表示,该行坚持以“始终坚持服务小微企业、支持实体经济健康发展”为指导思想,以“提高小微企业贷款可获得性、拓宽小微企业金融服务覆盖面”为工作目标,始终与小微企业携手前行,共同推动实现高质量发展。



民生银行北京分行举办小微精英俱乐部培训

# “支小助微”显担当

——访民生银行北京分行劲松支行小微客户经理石睿

□ 文 / 童兴



民生银行北京分行劲松支行小微客户经理石睿（左）走访客户

2009 年,当石睿刚开始在十里河商圈做市场调研时,很多商户还对他介绍的业务将信将疑。在商户们的印象中,从银行贷款是一件很难的事,有资金需求的时候都求着银行贷款,有时还得找关系。

但这位来自民生银行的小伙子,却主动深入商户中间,宣传推广贷款业务。“这有点儿不可思议,刚开始我们都不相信,哪有这等好事?”谈及初次见到石睿时的感受,一位商户实话实说。

2009 年 10 月加入民生银行的石睿,现为该行北京劲松支行的一名小微客户经理。9 年间,他从零客户基础、零工作经验的直销经理干起,如今已是一名拥有稳定客户群体的业务骨干。

作为全国小微金融服务先行者,民生银行大力推进“一圈一链”战略,即以“商圈”和“产业链”为载体,向小微企业提供多样化的金融服务。以往在银行贷款,小微客户需要到网点申请,而为了更好支持小微企业,民生银行北京专门成立了“离行服务团队”,再分成一个个服务小组,进入各个“商圈”,进行“蹲点”服务。

石睿最先选择的是十里河商圈,但在这里“蹲点”两个多月,他很难见到小微企业主,店铺里往往只能见到店员,而店员平时也很少见到自己的老板。所以,他几乎一无所获。

2009 年冬,在格外寒冷的一天,石睿转战到了木樨园。这里有很大的批发市场和一大批小微企业主,他们亲自选料、运货、卖货,石睿很容易接触到他们。于是,石睿选定了这里的大红门布料商圈,该商圈主营商品贴近大众日常消费,商户以浙江温州的永嘉人为主,大多数在上世纪 90 年代初从温州来京创业,为人较为实在淳朴,基本都在京成家立业,生意和生活都比较稳定。

刚开始,没有人相信石睿。他每天跟众多小微企业主聊天,给他们看名片、看工牌,给他们讲民生银行的小微金融政

策,并承诺是银行的正规业务,不会发生任何费用。终于,有一位商户相信了石睿,他怀着半信半疑的心情提交了相关资料,并且很快获得了为期三年的 95 万元房产抵押贷款。

发展第一个客户,石睿整整花了 1 个半月时间。这位商户获得贷款的消息很快传遍了整个商圈。第二个、第三个……向民生银行申请贷款的商户一下子多了起来。

“个体商户融资非常困难,这是一个被银行遗忘的角落。”石睿的一位客户说,商户们对资金的需求是渴望已久,每年十一、十二月是他们资金需求最旺盛的时候。因为此时,他们往往会有压货,有一定的账期。“石睿能够快速地打开局面,也跟商户们一直存在旺盛的资金需求有关。”这位客户表示。

勤奋和热情,让石睿很快融入了这个商圈商户们的生活。每天,石睿都为这些商户们提供金融业务方面的咨询,甚至包括工商、税务、法律等方面的问题。他也对商圈里商户的情况了如指掌,诸如谁家孩子、在哪里上学、读几

年级了等情况,石睿都很清楚。商户们啥时进货、出货,往往少不了石睿的身影。有一次,一位商户带石睿去看存货,当时他也顾不上自己西装革履,一屁股就坐在商户运布的平板车上,这让商户顿时感到,民生银行这个小伙子接地气,很好打交道。

石睿说,他能够快速打开市场,除了贴心服务外,就是十分注重小微金融业务培训学习,不断丰富自己的银行专业知识。这样,在同客户交流过程中,对于客户提出的各类问题能够从从容应对,从而赢得客户的极大信任和好感。另外,还要梳理各类小微业务流程,为客户打造高效便捷的业务体验,这会大大增加客户转介其他客户的概率。

当然,石睿也不是盲目地发展客户。考察小微客户的家庭状况与固定资产情况,是他重要的调查环节。对于一些不符合条件的贷款客户,石睿也会拒绝。“虽然在业务发展初期,新增业绩压力很大,舍弃这些客户不免觉得可惜,但现在回头看来,庆幸坚持了当时的判断。”石睿说。

如今,石睿已经有了非常成熟的小微客户群体,这些客户都把石睿当作朋友。他们不仅把自己的全部金融业务都放在民生银行,还源源不断地介绍他们的亲戚、朋友使用民生银行的服务。一些客户还主动帮石睿筛选客户。“我们对这个圈子都很熟,谁是失信人士,谁有不良信用记录,我们都很清楚,这些客户我们不会介绍给石睿。相反,我们还会提醒他。”一名做服装生意的商户说。

石睿在开拓小微金融业务方面取得的成绩有目共睹。同事们也常常向他请教工作经验。石睿说,他的工作方法算不上多么超前或高明,甚至在实际工作中非常繁琐,工作量大,他的经验可以简单归结为两点:用心、坚持。

“做好小微金融,要有高度的责任感,这种责任感体现在每一个小微客户,每一笔业务,每一份文件中。”石睿深有感触地说。

# “民生银行的服务真是没得挑！”

□ 张月萍

我是 1989 年来北京做服装生意的,主营皮草,到现在已经快 30 年了。这几十年来,我的生意一点点地做大,从北京雅宝路市场,逐渐辐射到整个北方地区,甚至走出国门销往世界。在我的生意蒸蒸日上的历程中,民生银行一路上相伴相随,给予了无微不至的关心和支持。

对于做生意的人来说,资金是长期困扰我们的一件大事。皮草生意对于资金的周期性需求比较明显,上半年需要生产、备货,资金需求量非常大,每年 9 月到次年 2 月的销售期可以回款。多年来,我都是靠着每年的利润盈余,一点点增加流动资金量,发展速度比较缓慢。经常是下游客户有需求,我又苦于资金问题,无法满足下游客户的订单。

在接触民生银行的贷款之前,我都是靠跟老乡之间的临时拆借,来满足短期的资金周转需求。这种方式可以说是实在没办法的办法:一来利息普遍都比较高,二是资金到位不够及时,三是要还欠人情,今天我找朋友张口借了钱,要是下次朋友有需要跟我借钱,我又不好拒绝,还不能保证我的资金安全。

2011 年,一个偶然的机会,在跟我们老乡聊天中得知,民生银行有专门针对我们这些中小服装企业的贷款,而且这位老乡对民生银行客户经理石睿的服务很是认可,赞不绝口。

于是,我就通过这个老乡要到了石睿的电话,一股脑把心里的各种疑问抛出来:这个贷款都需要什么条件?利率是多少?多长时间可以放款?石睿一句句耐心解答让我对这个小伙子很有好感。就这样,我跟石睿相识了。

以前,我做过银行按揭贷款,有过跟其他银行接触的经历,我知道在银行贷款肯定是很复杂、很繁琐的,所以我与石睿第一次约见的时候,还是有一些心理准备的,想

必要费一番周折。

到了民生银行北京劲松支行后,石睿热情接待了我。他先是耐心地了解我的上下游情况,谈到一些相对专业的服装生产销售术语和行业特点时,没想到他全都明白,对服装行业相当了解,这样我们沟通起来就感觉非常顺畅。

随后,他又根据我的资金使用情况 and 生产销售周期,为我设计了适合的贷款产品和现金收银产品,还在了解到我流水情况分散的特点后,帮我设计了资金归集产品。这不光是解决了我的资金需求,还解决了我日常经营的很多问题,让我倍感惊喜。

更让我欣慰的是,我只去了网点一趟,民生银行就一次性把贷款申请中我需要做的步骤处理完了。10 多天后,民生银行通知我去签合同、放款,令我喜出望外。民生银行的服务和产品真是没得挑。

贷款放下来后,我就马上把我的亲戚家人和关系要好、比较了解彼此情况的朋友全都介绍给了石睿。当时,介绍我弟弟找石睿申请贷款时,他的房屋还剩一点按揭尾款是在其他银行做的,对方银行表示,要收取部分费用才可以提前结清贷款。我们感觉这是乱收费,但苦于对于银行业务并不专业,却又无从维权。为此,石睿陪着我弟弟,去了那家银行,跟对方的员工逐条比对合同条款,我们才没有白白掏冤枉钱,我弟弟对石睿负责任的态度和能力赞不绝口。

后来,我弟弟也介绍了很多好朋友给石睿,他的朋友们都纷纷表示“非常满意”,同时感谢我们把这么好的服务体验分享给他们。看到朋友们一个个满意的反馈,我们也觉得脸上有光,很有面子,同时也更加信任和喜欢石睿和民生银行。(作者为民生银行北京分行小微客户)



民生银行北京分行小微客户张月萍（左）在她的服装店里