



# 投资者

总第 128 期

2012 年 3 月 8 日

中国民生银行股份有限公司

China Minsheng Banking Corporation., Ltd

地 址：北京市西城区复兴门内大街 2 号

邮政编码：100031

电 话：86-10-68467286

传 真：86-10-68466796

网 址：<http://www.cmbc.com.cn>

E-MAIL: [cmbc@cmbc.com.cn](mailto:cmbc@cmbc.com.cn)

## 免责声明

本刊所载资料的来源及观点，民生银行力求报告内容准确可靠，但并不对报告内容及所引用资料的准确性和完整性做出任何承诺和保证。本公司不承担因使用本刊而产生的法律责任。相关媒体文章和分析报告仅反映媒体及分析员的不同观点，并不代表民生银行的立场，解释权归民生银行所有。

## 目 录

一、经营动态.....	2
1、我行首次实现年终决算元旦不停业.....	2
2、我行为客户定制商户版网银短信付款操作系统.....	2
3、我行成功发行首单SHIBOR型理财产品.....	2
4、我行成功发行第一期 300 亿元小微企业专项金融债券.....	2
5、我行获人民币对外汇期权交易资格.....	2
6、我行国内信用证福费廷产品取得突破.....	3
7、我行全面开通借记卡支付宝快捷支付服务.....	3
二、荣誉奖项.....	3
1、我行荣获“2011 最具责任感企业”大奖.....	4
三、媒体关注.....	4
1、小企业贷款助推民生银行利润大涨.....	4
2、做小微企业的银行.....	6
3、民生银行：小微企业金融服务之路.....	9

---

## 一、经营动态

### 1、我行首次实现年终决算元旦不停业

2012年1月1日凌晨4点30分，2011年度年终决算圆满结束，10年来首次实现新年第一天对外不停业。2011年度整个年终决算过程用时4.5小时，其中仅停止对外业务服务35分钟，年末处理也在2012年1月1日早上8点结束，改变了10年来每年1月1日全行停业1天的历史，减少了对客户服务的影响，提高了服务质量和声誉。

### 2、我行为客户定制商户版网银短信付款操作系统

针对小微客户支付结算频繁等特点，电子银行部为客户量身定制了商户版网银，提供短信付款、Email汇款等方便快捷的支付结算方式，操作简易，通过网银互联汇路转账汇款免手续费，实时到账，安全快捷。商户版网银短信付款服务，突破了时空界限，无论客户身处何处通过短信可即时完成转账，方便快捷安全。

### 3、我行成功发行首单 SHIBOR 型理财产品

北京管理部在总行金融市场部大力支持下成功推出首单 SHIBOR 型理财产品，期限 35 天，规模 3 亿元。该产品具有两大特点：一方面，理财资金投向是以同业存款、银行间货币市场存/拆放交易等货币市场工具为投资方向，违约风险低，适用于我行绝大多数低风险偏好投资者。另一方面，操作流程简便，操作周期短，可为大客户提供“一对一”定制理财服务，实现理财资金随到随起息，丰富了理财产品种类，满足了对公客户单独定制理财产品的需求。

### 4、我行成功发行第一期 300 亿元小微企业专项金融债券

近日，我行成功发行第一期 300 亿元小微企业专项金融债券，募集资金已全部到位。本期债券品种为 5 年期固定利率，发行量 300 亿元，发行利率 4.3%。本次债券的成功发行为我行大力发展小微金融业务战略规划提供资金上的支持，为即将到来的第二期小微金融债发行奠定了基础。

### 5、我行获人民币对外汇期权交易资格

经国家外汇管理局审核批准，我行获得人民币对外币期权交易资格。近年来，随着人民币汇率改革不断深入和进出口企业避险意识不断增强，原有简单的远期、掉期结售汇业务已难以满足客户需求。外汇期权组合业务的放开，进一步降低了进出口企业对冲汇率风险的门槛，甚至实现零成本对冲，企业避险意愿大幅提高。基于此，国家外汇管理局在 2011 年出台了《关于人民币对外汇期权交易有关问题的通知》和《关于银行办理人民币对外汇期权组合业务有关问题的通知》，对规范人民币汇率期权市场的持续健康发展发挥了积极作用。目前，我行已针对人民币对外汇期权业务制定了整套相关管理办法和操作流程，建立了符合我行业务发展特色的风险管理模式。

## 6、我行国内信用证福费廷产品取得突破

我行贸易金融部借鉴国际福费廷业务模式，结合国内信用证特点，开发了国内信用证福费廷产品，分为自营福费廷、转卖福费廷、代理福费廷三种模式。国内信用证福费廷业务丰富了我行国内信用证融资方式，并为卖方提供了无追索权融资，对我行保证金存款的增加和稳定起到拉动作用。2011 年，贸易金融部共办理国内信用证福费廷 105.02 亿元。贸易金融部利用良好的代理行渠道优势，积极推动运作，将国际经验复制到国内市场，在我行贷款规模紧张情况下，运用国内证福费廷产品解决客户资金需求，有利于缓解我行人民币信贷资金紧张局面。

## 7、我行全面开通借记卡支付宝快捷支付服务

近期，我行和支付宝联合推出民生借记卡快捷支付服务，使客户的日常网上支付更加便捷。客户无需开通我行网银，只需拥有一张我行借记卡，即可实现支付宝快捷支付绑定，并完成网上购物支付。快捷支付开通十分简便，客户可在使用支付宝快捷支付过程中直接绑定，或者登录支付宝账号进行绑定，一次绑定长期有效。我行借记卡客户成功绑定支付宝快捷支付后，在进行网上购物时，只需在支付宝页面输入支付宝支付密码就可完成支付，操作简单，快捷方便。我行借记卡快捷支付的开通，进一步丰富和提升了我行借记卡客户的网上消费支付体验，深化了我行与第三方机构合作，提升了客户服务能力。

## 二、荣誉奖项

---

## 1、我行荣获“2011 最具责任感企业”大奖

2月22日，第七届“中国·企业社会责任国际论坛”暨“2011 最具责任感企业”颁奖典礼在北京钓鱼台国宾馆隆重举行。由于我行 2011 年在带动贫困地区发展、促进青年创业就业、支持科教文卫事业等方面的突出贡献，受到社会各界的广泛好评，被评选为“2011 最具责任感企业”。此次活动是由国家发改委、商务部、国务院国资委、国家工商总局、国家质检总局、国家安监总局、国务院侨务办公室、中华全国总工会等单位牵头，中国新闻社、《中国新闻周刊》主办。

## 三、媒体关注

### 1、小企业贷款助推民生银行利润大涨

2012-2-10 《华尔街日报》 William kazer/Wliot Gao

中国一家放贷机构在一个国有银行一直服务不足、但对中国经济却很重要的领域实现了强劲利润——这个领域就是小企业。

如今它面临的考验将是，在中国经济放缓之际，专注于小企业是否仍然能够实现丰厚利润。

民生银行(China Minsheng Banking Corp.)周四说，2011 年该行利润有望增长逾 50%，增幅远远高于国有银行占主导地位的中国银行业中的大部分同行。相比之下，该行 2010 年实现利润人民币 176 亿元（合 27.9 亿美元）。按资产规模计算，民生银行是中国第九大银行。

民生银行是中国首批非国有银行之一。该行已经打造出了自己的独特优势，以在中国少有的方式向越来越重要的私营部门放贷，比如与购物区或家具城合作，将目标定在小企业群体。

民生银行董事长董文标最近在接受采访时说，我们有着一个正在增长的市场，这对我们来说是一个很大的蓝海。

民生银行看重曲西盛（音）这样的借款人。曲西盛在北京人气很高的后海餐饮酒吧区的湖边经营着一个脚踏船租赁点。去年底，他用自己的房子做抵押在民生银行申请了人民币 100 万元的贷款。现年 58 岁的曲西盛的“船队”共有 186 艘脚踏船和电动船。由于天气寒

冷，湖面已经部分结冰，租船生意清淡，只待天气转暖后大批游人会来租船游玩。

曲西盛说，现在是替换掉旧船、为租船季做好准备的时候。他还说，他此前曾尝试从国有大银行申请贷款，但没有成功。

经济学家称，中国中小企业是就业的主要推动力。但大型国有银行的服务对象却通常以大型国有企业为主。

去年，北京为了实现经济软着陆推出了限制信贷的措施，基本上处于被忽视状况的中小企业遭受了进一步的打击。去年秋季，有报道说很多地区小企业陷入困境，中国国务院总理温家宝曾呼吁加大对中小企业的放贷。

中国一些较大的银行也在试图开展小企业放贷业务。招商银行(China Merchants Bank Co.)和中信银行(China Citic Bank Corp.)最近均获准发行小微企业贷款专项金融债。

但是董文标认为，大银行的注意力依然在其他领域。他说，国有银行主要还是想要“大鱼”，它们很难会转变方向。

经济学家普遍认为，与近些年 9% 以上的增长率相比，中国今年的增长率将有所下降，但将依然保持良性发展态势。

德意志银行(Deutsche Bank)分析师在最近的一份研究报告中说，2012 年对规模较小的银行来说将是中考之年，这些银行都在试图通过吸引足够的企业存款实现贷款增长目标。德意志银行虽然已经上调了中资银行类股的评级，但认为民生这样的银行持有小微企业贷款敞口存在风险。

许多分析师指出，客户小并不一定代表风险小，一旦经济形势出现动荡，小企业往往最先倾覆。

董文标说，他认为这个领域良性发展的趋势将继续。民生银行在全国有近 3 万名员工和 600 家分行和支行。但是在刚刚过去的近几年，它开始将目光投向小规模业务，密切关注额度低于 500 万元人民币的信贷。据该银行透露，去年新增贷款约有 50% 都属于这类贷款。

向私人企业发放小额贷款能够获得更高的利息。民生银行的一些顾客说，一年期贷款的利率达到了 12%，比中国央行设定的基准利率高出一倍。银行收取的利息最高可达基准利率的四倍，但是许多大的国有企业都有很大的影响力，能够迫使银行低于基准利率放贷。

董文标说，这些大客户要求贷款利率低于基准利率。我们想的是，贷款利率要高于基准利率。在小企业贷款市场，我们有更大的定价权。

在很多情况下，民生银行都采取了集中办理的办法，对同一地区的数十家企业批量发放

贷款。在后海，民生银行和片区商会合作，商会负责为民生银行跑腿寻找客户，并向会员推荐民生银行。

从事脚踏船租赁业务的曲西盛说，过去，他从中国的地下借贷机构借钱，利息在 20% 左右。这些地下借贷机构与官方银行体系平行运作。

另一个潜在客户是经营着三个酒吧的 34 岁音乐人王宇(音)。他希望拿到 500 万元贷款，把老旧的店面整饬一新。

他说，我要把酒吧翻新。他还补充说，他曾经试着向一家国有银行贷款，但没有成功。

负责对借贷者进行调查的民生银行的贷款工作人员曹志红（音）说，他的现金流挺好。我经常到这一块儿来，可以说这边的生意相当不错。

## 2、做小微企业的银行

2012-2-23 《人民日报》 敏轩

2011 年，在小微企业经营面临巨大压力、融资难题迟迟未解的环境下，作为全球最大的小微企业金融服务供应商和中国银行业的小微企业金融服务先行者，民生银行继续推进“做小微企业的银行”的战略，通过持续创新全面提升小微企业金融服务，继续保持着小微企业金融服务领域的领先地位。

### 民生银行小微企业贷款余额突破 2300 亿元

截至 2011 年末，民生银行小微企业贷款余额突破 2300 亿元，比年初新增 700 多亿元，全年累计投放超过 2400 亿元。目前，民生银行的小微企业客户超过 45 万户，其中，贷款户接近 15 万户。

民生银行在开展小微企业金融服务之初，就把主要目标客户定位于劳动密集型的小微企业，特别是商贸流通服务领域的小微企业，这是全国近 4000 万户小微企业的主体。这样的小微企业也许不具有高科技含量和高成长性，但与居民的衣食住行等日常生活紧密相关，在活跃市场、拉动内需、创造就业、保持稳定等方面发挥着重要作用。

银行支持这样的小微企业，因为客户群体庞大而发展空间巨大，同时其社会意义也十分重大。

以促进就业而言，按照每户小微企业用工 10 人计算，民生银行对近 15 万户小微企业的贷款直接支持了近 150 万人就业。这些小微企业大多处于产业链或供应链的某个环节，考虑到它们对于同一产业链或供应链上下游企业正常经营的支持作用，这些小微企业贷款间接支持的就业人数就更多了。

### 小微金融服务全面提升

“乐收银”是民生银行专为小微企业提供的结算服务，截至 2011 年 11 月底，民生银行乐收银商户达到 84582 家，乐收银装机数量达到 84127 台，全行乐收银累计收款金额达到 2154 亿元。

“乐收银”是民生银行全面提升小微金融服务的一个缩影。2011 年 6 月 27 日，民生银行在广州举办了“小微企业贷款余额突破 2000 亿元暨小微金融 2.0 提升版”发布会，正式推出小微金融服务 2.0 提升版。据民生银行零售银行部总经理艾民介绍，与最早推出的“商贷通”贷款相比，小微金融 2.0 提升版从五个方面做出重大提升：一是全面拓展服务范围，从简单的信贷服务向综合金融服务转变；二是进一步主动提高保证、信用等非抵押方式在贷款结构中的比重；三是改进授信定价体系，发展长远的客户关系；四是加强售后服务，从传统的“警察式监管”转变为“伙伴式服务”；五是优化运营模式，以“工厂化”手段强化业务效率和品质。

在民生银行小微金融 2.0 提升版推出之后，小微企业客户感受最深的就是民生银行提供的产品和服务一下子丰富多了。原来只有商户融资和商户存款，现在扩展到包括商户结算、小微企业融资、小微企业结算和电子银行在内的产品和服务。其中，商户融资在原有的 11 种担保方式贷款的基础上，有了“超短贷”、“存易贷”等新的贷款产品；商户结算相继有了商户卡、伙伴账户和乐收银等新产品；小微企业融资包括了小微企业法人授信和小微企业票据融资；电子银行在小微服务专线的基础上，又增加了商户版网银。

这些小微金融服务，在继续解决小微企业融资难的同时，极大地提升了小微企业的运营效率，有效降低了其运营成本。

### 小微专业支行建设全面启动

在民生银行的小微金融提升版 2.0 之中，一个重要的内容就是小微金融服务的专业化。2011 年 3 月，民生银行董事长董文标在多家分行调研后提出，用 3 年时间建立 100—150 家

专业支行，为特定产业的小微企业群体提供更具特色、更加专业的金融服务，满足他们的金融需求，增进客户认同。在董文标看来，小微金融服务必须要全面深刻地体现“专业化”，“专业化”才能控制住风险，“专业化”才有可能把支行办成存贷款业务过百亿元的支行。

2011年，民生银行小微企业专业支行建设全面展开。如福建的三家分行——福州分行、泉州分行和厦门分行，小微金融专业支行建设已经取得初步进展，海洋水产专业支行、纺织服装专业支行、休闲鞋服专业支行、石材专业支行、茶叶专业支行等已初具规模；民生银行北京管理部的三家支行——平安里支行、电子城支行和西单支行已经初步建成文化旅游专业支行、钢贸专业支行和服装服饰专业支行。

小微企业专业支行建设，使得民生银行小微金融服务的专业化水平有了显著提升，获得了小微企业客户的高度认同。

### 主动管理小微企业贷款风险

小微企业的生存周期短、经营风险大，能否保持小微企业贷款良好的资产质量，始终是中国银行业小微企业金融服务的最大挑战。作为中国小微企业金融服务的领头羊，民生银行一直在探索小微企业贷款的风险管理模式。2011年末，民生银行小微企业贷款的不良率只有1.5%左右。其原因在于，2011年，民生银行在小微企业风险管理方面进行了新的探索，实现了从“被动”的风险管理到“主动”的风险管理的转变，从而在小微企业整体经营困难的情况下保持了良好的资产质量。

——变被动控制风险为主动经营风险。民生银行根据小微业务的风险特征，在保证业务总体风险高度分散和对个体风险科学评估的基础上，通过风险定价，变被动控制风险为主动经营风险。在小微企业贷款结构中，弱担保比例由年初的34%提升到47%左右。

——变侧重贷后风险管理到全流程的风险控制。民生银行根据小微授信业务的特点和关键风险环节，从产品研发、客户准入、业务审批、放款管理、贷后服务、资产催清收等方面入手对小微业务全过程进行有效的风险识别、评估、控制和评价，推动全过程、全覆盖风险管理思想的实施。

——从“一刀切”的风险指引到差异化的风险管理。民生银行根据资本约束和协调发展的原则，从区域、行业、集群、客户、担保方式、定价等方面入手，有效调整各类零售资产的风险组合和结构，在保持全行小微授信业务合理、协调增长的基础上，有效防范了小微授信业务信用风险和系统性风险。

### 3、民生银行：小微企业金融服务之路

2012-2-25 《中国经营报》 秦玥 冯雅男 杨晶晶

作为首家全面进军小微企业金融服务领域的全国性商业银行，中国民生银行已经成为全球最大的小微企业金融服务机构之一。截至 2011 年末，民生银行小微企业贷款余额突破 2300 亿元，小微企业客户超过 45 万户，其中，贷款户接近 15 万户。

民生银行董事长董文标指出，民生银行“做小微企业的银行”，就是要让很多原本处于高利贷金融环境下的小微企业，开始享受到现代金融服务，让小微企业在活跃市场、拉动内需、创造就业、保持社会稳定等方面的巨大作用得以充分发挥。

民生银行全面开展小微企业金融服务，其社会意义十分重大。正如民生银行行长洪崎所指出的，以创造就业为例，按照每户小微企业用工 10 人计算，民生银行对近 15 万户小微企业的贷款直接支持了近 150 万人就业。这些小微企业大多处于产业链或供应链的某个环节，考虑到它们对于同一产业链或供应链上下游企业正常经营的支持作用，对其贷款间接支持的就业人数就更多了。

我们选取了民生银行支持小微企业发展的几个具体案例，从这些案例中可以看到民生银行“做小微企业的银行”的显著成绩和众多小微企业对于民生银行金融服务的真实感受。

#### 石狮家居建材商会：两个“离不开”

2010 年 8 月 15 日，一场规模盛大、别具一格的家居建材奢侈品展在泉州石狮举行，举办方正是石狮家居建材商会。开幕式上，面对满座高朋，各界名流，商会会长蔡文芳激动地说了两个“离不开”：这次展会的成功举办离不开小微业务的大力支持，商会会员们的发展离不开他们的战略合作伙伴——中国民生银行泉州石狮支行。

子芳路位于石狮市区，是远近闻名的建材一条街。长 4.5 公里、宽 38 米的子芳路上聚集了 200 多家经营各式建材的商铺，受到红星美凯龙、吉家世界等专业市场等“一站式”建材商场的冲击，2009 年初，在石狮市政府的鼎力支持下，子芳路上 218 家家居建材企业决定“抱团发展”，共同成立石狮家居建材商会。

繁华的专业市场、爱拼敢赢的个体工商户、合法的行业商会……与之距离不足 3 公里民生银行泉州分行石狮支行在筹备阶段便将子芳路列入“商贷通”重点项目，并向所有会员送出了《致令人尊敬的小微企业主的一封信》。

针对抵押物不规范的问题，泉州分行评审部牵头成立了调查走访小组，针对市场内经营情况较好、规模较大、较具代表性的经营业主采用登门拜访的方式进行调研。通过抽样调查、商会推荐以及上门走访，结合商户的年销售额、经营年限等指标，初步将目标市场客户根据客户的销售规模、经营年限、商会职务等要素分为 A、B、C、D、E 五类。同时，小组针对相关细分市场，制定了 5 种可供商户选择的担保方式：抵押、抵押加担保、联保、专业担保公司保证、自然人保证。

项目获批后，营销进入一对一实的营销阶段。既往的民间融资模式逐渐形成了企业主对自身信誉的依赖，以至于在同一条街上经营多年，商家彼此却相互不太了解的情况比比皆是，联保贷难以奏效；商户大多没有银行融资合作经历，实际操作过程中，项目频频遭遇瓶颈。

为此，石狮支行发挥商会平台优势，多次组织召开副会长以上级别人员会议，就民生银行产品品种与相应的抵押方式、担保方式等进行宣传。由副会长以上商户牵线搭桥，构建经营规模、实力相当、信誉良好的商户结为联保体。针对小微企业财务制度很不规范的问题，支行摒弃传统的“报表”崇拜，在第一还款来源上，加强审查客户的一些非财务信息指标，如账户流水、租金、电费等，真正做到可行、有效。对风险控制而言，“内部结对”的联保方式将经营者信息不对称风险外包给保证人，二次检验客户还款能力。

几经周折，石狮家居建材商会第一组联保体（授信金额 1200 万元）浮出水面。措施得力，势如破竹。时至今日，民生银行在家居建材商会累计投放商贷近 1.2 亿元。

### 服务之春雨 润物细无声

近年来，经济形势变化莫测，不确定因素颇多，面对全国几千万家的小微企业，身处其间可谓举步维艰，无数商户遭遇维持经营和发展的寒冬，而每个个体的发展情况、自身条件都各不相同，“融资难”更是成为历来最头疼的问题。这就为民生银行提出了严峻的问题，如何才能更好地为小微企业服务，尽量解决它们各自的资金需求呢？这除了要有千分的专心、恒心外，更要有万分的创新之心。针对商圈开展批量授信便是一剂良药，开发大连荣盛市场商圈就是个优良的实例。

大连荣盛市场位于大连市青泥洼商业区（市级商业中心）的核心位置，始建于 1983 年，是大连最早营业的水产品批发市场，现建筑面积 1.9 万平方米。该市场是以水产品批发、零售为主的大型农贸批发市场，现有经销商 200 余家，其中还包括部分外国代理商，年交易额超过 13 亿元人民币，其销售的中高档海产品占大连市全年销售量的 50% 以上。

刚进入该市场营销时，支行客户经理首先经过与市场管理处人员了解，针对有融资需求或对民生银行产品感兴趣的商户组织在市场管理会议厅召开了一次产品介绍及融资方案洽谈会，较全面地了解了商户的融资需求。这仅仅是展开营销的第一步。

刚进驻荣盛市场时，正是 2009 年 10 月海鲜批发户开始囤货的时节，商户宋美这时候正没日没夜地忙，在国内各地海产养殖区奔走联系货源，当时他对客户经理小王说：“今年水产品品质特别好，上半年受国内外影响价格波动较大，产品品质也下滑了，现在下半年相对稳定，质优价廉，正是囤货的好时候啊！这几天我天天有货往回发，但还是缺钱啊！如果能资金帮助的话，那对我帮助就太大了啊！”他一边拍着小王的肩膀一边感慨地说着。客户经理小王随后仔细了解了一下宋总的实际情况，该商户经营年限长，市场内信誉度好，就是由于名下房产面积小、评估价低等原因，虽然一直奔走于各大银行苦苦寻求资金帮助，但是一直找不到合适的资金来源，也是长年阻碍其经营规模扩大的原因。同时，经过客户经理小王的深入探访，在荣盛市场内类似于此的商户还有很多。

小王打心眼里替这些商户着急，经过几天的实地调查和情况了解，经和行领导研究确定，此批商户非常适合民生银行的一种新的信贷模式——联保体贷款。对于银行来说，参与联保贷款的商户由市场方和银行双重审核，双层监督，虽没有抵押物作为前提，但仍然可以把风险降低并化解到最小，而对于商户来说，不必再四处寻找抵押物和寻求于小担保公司。

计划制订后，荣盛市场内商户欣喜不已，商户间奔走相告。联保业务使得宋美轻松贷到了 300 万元贷款，另外，他又通过抵押第三方房产贷到了 100 万元，有了这部分资金支持，宋美心里有了底，把业务做大做强并且拓展到外省的信心更足了。截至目前，抵押类商贷通贷款 50 余笔，总额 7000 万元，余额 6000 万元，联保金额过 2000 万元。在做好贷款的同时，民生银行也为客户提供了一揽子的金融产品服务。

### 小微信贷支持畜牧业

畜牧业在国民经济中有着重要的地位和作用，同时畜牧行业也是陕西省政府菜篮子工程重点扶持对象和西安市农业产业化重点支持行业，属典型小微金融扶持对象。

西安笨笨畜牧有限公司是一家从事生猪养殖、屠宰、销售为一体的民营小微企业，具备省农业厅下发的种畜禽生产经营许可证，为西安市农业局、发改委、经委、财政局、质监局、工商局、科技局等部门联合认定的西安市农业产业化经营重点龙头企业，同时是政府指定的活体储备基地之一，年出栏生猪可达 1 万头。

2011年初,笨笨畜牧分别与人人乐(15.25,0.25,1.67%)超市和华润万家超市签订了生猪肉产品的供货合同,但是由于超市回款有45天的账期,导致企业短期流动资金不足,需要部分短期流动资金经营周转。企业曾咨询多家银行,但因无法提供有效抵押物未得到银行信贷支持,最终民生银行灵活的授信方案、多样的信贷产品和高效的信贷工作效率,及时解决了客户融资难题。

在综合分析企业经营情况与偿债能力后,民生银行西安分行为客户量身定制了专业合理的授信方案。该方案采用由担保公司提供担保,法人及股东无限连带责任、厂房应收租金质押作为反担保的授信方式,依据财务指标及行业远期市场行情分析测算额度,为企业发放短期流动资金贷款400万元,有效缓解了企业短期流动资金不足的局面,为企业稳健经营、快速发展提供了大力支持。

### 以点带面,优质服务撬动结算大市场

苏州肉食品市场是苏南地区最大的肉类产品批发市场,不但是苏州的肉食品交易中心,而且还辐射到周边无锡、南通等地。民生银行前期为该市场进行了整体综合授信,但是由于该市场距离新区支行非常远,商户提款率一直不高,而且客户都得到民生银行结算非常不方便。鉴于以上情况,新区支行组成了结算突击队,以存量的20多户贷款客户为突破口,以优质服务逐渐打开市场。

为解决商户距离支行路程远、开户不便的现实困难,苏州分行出台了《关于乐收银业务柜台批量开卡(U宝)的指导意见》,新区支行由分管行长亲自挂帅,利用周末及休息时间,走在市场第一线,挨家挨户进行商户卡营销,并和支行会计人员一起核实身份证原件,签订商户卡申请表,并送卡上门。此举得到了商户们的热烈欢迎,对客户而言,民生银行不再遥远,而是就在家门口的银行,优质服务拉近了民生银行与客户的距离。支行以20多个贷款客户为突破口,以点带面,短短一个多礼拜的时间,营销结算商户100多家,占到市场商户总数的三分之一。

上门开卡解决了距离问题,但是日常存款、收款、汇款还是不便。为此,支行除了为每名商户配备个人网银U宝外,更为每家都安装了乐收银刷卡电话。虽然商户的桌上已有众多他行的刷卡电话,但是民生银行乐收银凭借强大的功能和优质的服务使客户深深折服。为了促进商户交易,支行大力推广“快乐收银、欢喜刷刷”营销活动,对交易频繁、交易额大的商户进行抽奖,让商户爱刷卡,爱上民生乐收银。

“装机的时候热情得不得了，过两天机器坏了，人家没了，也没有人管我们了，打印纸没了也不知道哪里买。”这是民生银行客户经理在苏州肉联市场乐收银交叉销售时遇到的最常见问题，客户对各家银行的刷卡机抱有怀疑态度而本能地拒绝民生银行。新区支行的售后服务人员通过给每台乐收银电话贴上服务人员小标签的方式，解决了客户的后顾之忧，让商户随时都能找到服务人员；4008695568 的推广，让客户随时都能享受到专业金融服务；此外，民生银行还通过在市场合作商户放置大量刷卡打印纸的方式，让商户在 200 米的距离内随时能取得热敏纸。这些服务虽小，却放大了民生银行的品牌形象，赢得了市场内商户的口碑，客户一传十传百，市场局面逐渐打开！

### 做“专”做“精”小微金融服务

2011 年，民生银行太原分行通过“商圈开发，批量授信”的思路和模式，成功开发近 40 个商圈，重点围绕核心商圈、交易市场、行业协会和区域商会等实行批量开发。其中，民生银行太原分行整合各种商会、联合会，针对优质客户，虚拟定向商圈，在当地同业中率先与太原市酒类行业协会签署战略合作协议，共同破解中小企业融资难题。在营销初期，支行在了解到该协会主要负责资格认证和审验太原市 900 多个酒类批发商后，将酒类行业协会列为重点营销对象。

据了解，2010 年市酒类销售行业协会会员单位总销售额超过“汾酒集团”全年销售额。“实践是检验真理的唯一标准”，在得知这些数据之后，支行客户经理多次实地调查走访，在分行相关部门的协助下，一份凝聚着所有人心血的商圈审批方案在短短一周内迅速出炉，商户们被民生银行的高效所震惊……

放贷几天后，太原市酒类行业协会的会员们再次震惊，由于全国各类酒价大幅提升，短短几天，盈利就超过全年的贷款利息，太原市酒类行业协会的商户们纷纷奔走相告“民生银行了不起，民生团队了不起”，与此同时，送来了一面面的锦旗。民生银行通过与太原市酒类行业协会的深度合作，开展商户融资服务，积极探索新的信贷模式和方法，创新信贷品种，有效帮助会员企业解决应急性资金周转困难，增强企业发展信心，为太原市商会企业经营又好又快发展营造了良好的金融环境。

### 扎根盐阜大地 服务盐城人民

盐城招商场是盐城市各类专业批发市场起步较早、崛起迅速、发展较快、规模最大的市场。现已拥有固定资产超亿元，建筑面积 8 万平方米、摊位门市 14000 个、从业人员 10000

余人，已形成了以一、二、三、四期工程为主体，包括各联办市场和外围市场在内的大规模市场群，奠定了区域“龙头”市场的地位，成为苏北地区最大的室内工业品批发市场。

招商商场位于盐城城北，民生银行盐城分行（二级分行，隶属于南京分行）位于城南，相隔较远。盐城分行刚成立，没有靠近招商商场的网点，如何让广大招商商场的客户既能享受民生银行便捷、优惠的产品服务，又无须奔波往返于经营部和分行之间，成了零售银行部进行项目营销开发的首要难题。为此，由零售银行部牵头专门成立“招商商场项目组”、设立招商商场服务点，通过与招商商场管理方搭建“金融共建服务平台”的模式，进行了大胆的尝试与创新。

在民生银行南京分行小微部的关心和指导下，盐城招商商场项目从高层洽谈、模式确定再到团队组建仅仅花了两个星期的时间，零售银行部在人员奇缺的情况下，抽调专人驻点，服务招商商场客户。

商户卡、乐收银、商户版网银、企业支票、汇票等五项基本结算产品，形成了对小微企业（主）的支付结算需求的解决方案。同时，伙伴账户、账户即时通、跨行资金归集、结算有礼、票据业务、信用卡、联名卡等形成了民生银行又一批针对小微企业（主）结算特点的个性化金融服务。

财富大课堂是商圈服务的有力手段，也是商户非常乐意接受的一种互动形式，对于普及小微企业主的金融知识是十分难得的机会。为此，盐城分行特邀南京分行小微部在招商商场开展财富课堂、商户俱乐部等活动，小微部经理讲解了民生银行商贷通、乐收银、小微企业结算知识、伙伴账户、跨行资金归集、存得利等产品，受到客户的一致好评。

在初期民生银行盐城分行以乐收银为主要抓手拓展市场，为了更好地服务客户，在拓展的第二天会计人员就上门核实开卡，第三天机具送给客户，这样不仅替客户节约了时间，自身也提高了效率，之后根据产生的流水配比一定的信用贷款。

招商商场广场 80%左右都是个体工商户，而三证齐全（营业执照、组织机构代码证、税务登记证）的商户不足总量的 70%。为了实现服务的全面覆盖，零售银行部针对该部分商户根据总行对于乐收银、商户卡开立的指引，对于重点项目商圈内暂未办理营业执照的商户，凭经营主有效身份证及与市场方签订的有效租赁合同，经会计双人核查后，可为商户开立商户卡，并安装乐收银，该项举措无疑为民生银行一招商商场“金融共建平台”的服务又增添了活力。

---

为商户融资进一步深入拓展奠定良好基础，盐城分行与招商商场签订了 2 亿元的整体授信额度，担保方式包括房产抵押、共同担保（抵押+担保公司）（抵押+自然人保证）、联保、信用等，为不同类型的客户提供多种多样的贷款服务。

截至 2012 年 1 月 18 日，民生银行盐城分行开业仅 1 个月，已在招商商场安装乐收银近 500 台，商贷通贷款储备近 3000 万元。同时，在我们的真心服务、真切关怀下，客户对民生银行这种完整的前中后服务体系相当满意。

本刊免费发送，如果您希望得到本刊或者有相关的意见和建议，请及时同我们联系。

中国民生银行投资者关系处

电话：010-68946790

传真：010-68466796

通讯地址：北京市中关村南大街 1 号友谊宾馆嘉宾楼 87707 房间

邮政编码：100873