



作为“自带民营和小微基因”的银行,民生银行倾心服务小微企业,其专业服务维度展示出的“速度”、“温度”和“高度”,注定在金融服务实体经济的担当中,留下浓墨重彩的笔触,并有望成为中国经济活力的持续激发者。

民生银行北京分行：倾力服务助小微

疫情冲击下,作为市场最鲜活经济主体的小微企业,复工复产短期内受到影响。特别是新发地地区的小微企业,因不久前聚集性疫情,面临资金周转困难、业务办理受阻、难以按时还款等窘境。民生银行北京分行负责人介绍,该行深入贯彻党中央、国务院“六稳”、“六保”的部署,积极落实监管部门和总行多项金融支持政策和工作要求,采取一系列稳企业保就业举措,支持企业复工复产。

据介绍,今年以来,作为国内率先投身小微金融领域的民营银行,民生银行北京分行第一时间主动开展客户回访,了解客户需求,加强对重点领域、重点行业、重点企业金融服务,创新金融产品提升服务质效,积极响应政府号召开展延期还本付息,主动开展费用减免向小微企业让利等方式,确保对小微企业不抽贷、不断贷,全力为小微企业提供优质金融服务。截至8月末,民生银行北京分行共发放小微贷款299亿元,小微客户提供无还本续贷188亿元,为小微客户提供临时性延期还本付息17亿元,为小微客户减免开户手续费271万元,主动向小微企业让利9262万元。

创新服务 提升服务质效

往年的夏季,北京新发地、京深海鲜市场等大型市场人来人往,为京城百姓送来最新鲜、最清爽的瓜果蔬菜。市场中的小微商户此时往往资金需求量

较大。但因突如其来的疫情反弹,市场临时封停,商户很多前期备货无法正常售卖,短期资金回款大受影响,申请的贷款也因市场关闭、在家隔离无法面签等原因,无法及时完成相关手续。

因疫情原因,北京新发地“吉行丰果蔬”配送中心负责人高先生有20多车水果被扣封在新发地,损失严重,急需通过贷款来支付采购货款。由于他本人也处于居家隔离观察,无法完成面签等贷款流程。为帮助客户尽快获得资金,民生银行北京广安门支行的客户经理首先引导高先生通过民生银行“云快贷”产品办理了贷款申请,协调分行为其紧急开通了疫情期间小微贷款远程面签功能,并通过寄送的方式为客户送上贷款合同,担心因小区封闭客户买不到胶棒、信封,还贴心准备了相关物料,最终帮其按时完成了200万元贷款发放。

据悉,“云快贷”是民生银行推出的一款线上审批抵押经营性贷款,前期无需下户、无需实地评估,提交资料简单,5分钟审批出额度,更贴近小微企业主操作,产品一经推出便广受好评,截至目前民生银行北京分行“云快贷”产品余额已突破35亿元。

除了“云快贷”,民生银行还针对小微存量客户续贷,大力推广“自助转期”服务,借助移动客户端、数字签名、人脸识别等先进技术,客户贷款到期前即可通过手机银行在线自助办理续贷业务,足不出户即可完成贷款续贷。大幅提升小微客户续贷效率和服务客户的便利性。

新发地市场客户“宏康伟利蔬菜商贸中心”负责人张先生,因腿部骨折在家卧床,眼看贷款即将到期,十分焦急。民生银行北京分行营业部客户经理了解情况后,主动向其介绍了手机银行的“自助转期”功能,最终客户顺利通过民生银行小微贷款自助转期功能,完成了400万元的贷款续贷办理。

随着资金到账短信提示音响起,张先生一颗悬着的心也放了下来:“真的是特别方便,特别是在我现在这个特殊时期,民生银行的自助转期产品真的是给了我很大的便利。”

截至8月末,民生银行北京分行已累计通过线上“自助转期”功能及线下无还本续贷为客户办理续贷业务188亿元,无还本续贷率为79.0%。

此外,为进一步保障小微企业资金用款需求,民生银行北京分行还集合客户贷款支用及票据条线需求,通过主动创新陆续推出“自助支用”、“自助贴现”等业务,为小微客户提供全流程线上自助服务,尽可能减少线下环节,最大限度为客户提供便利。截至7月末,民生银行北京分行累计为客户办理“自助支用”贷款52.36亿元,小微客户通过“自助贴现”办理金额达到5.2亿元。

延期还本付息 助客户渡过难关

对于前期经营正常,本次受疫情影响较大,暂时面临周转困难的小微企业,民生银行北京分行积极响应政府及监管要求,主动通过延期还本付息的方



北京分行搭建直播平台,帮助小微企业玩转“直播带货”,助力小微企业复工复产。
图片来源:公司提供

式帮助客户渡过难关。

弘明科技(北京)股份有限公司以往采用“按月付息,按季还本”的方式进行还款,疫情期间,因产品销售受阻造成资金紧张,为避免贷款无法及时还本出现逾期,民生银行北京分行营业部的工作人员了解到公司情况后,为其申请了1个月的临时性延期还本,帮助客户渡过了难关。

疫情缓解后,公司按时归还了贷款,对于民生银行的支持,其负责人王先生感叹道:“民生银行客户经

理与我们心连心,主动为我申请了延期,帮我渡过了难关,是货真价实的及时雨!”

疫情期间,民生银行北京分行已累计为小微企业办理延期还本付息600笔,涉及金额17亿元。

彼此相连 心心相连

随着疫情缓解,民生银行北京分行还于近期启动了“彼此相连”小微金融特别服务年系列活动。除继续为小微客

户提供优质融资服务外,还结合小微客户经营特点,推出一系列专属服务。

据介绍,“彼此相连”活动,包括面向小微商户,提升客户熟练使用金融类和生活服务类线上渠道、工具、产品和服务的“跑道灯点亮计划”;结合小微企业经营管理“轻量化”特点,推出帮助客户提升可持续发展能力的培训及交流活动的“免疫力提升计划”,帮助小微商户加速实现经营模式的优化以及销售渠道的拓展、新市场的突破开发,助力客户发展及提升。

民生银行宁波分行：多点发力稳小微保就业

今年以来,面对突如其来的新冠疫情,各行各业均受到了较大的冲击,尤其是抗风险能力较弱的小微企业,面临着重大考验。宁波小微企业数量庞大,是吸纳就业的主力军。为帮助小微企业渡过难关,民生银行宁波分行围绕监管部门“增量、扩面、提质、降本”的总体要求,不断加大小微企业信用贷、首贷、无还本续贷,严格落实延期还本付息政策,让资金直达小微企业,做到应贷尽贷、应续尽续、应延尽延,为稳小微保就业贡献金融力量。

增量：“金融活水”润泽普惠小微

金融是实体经济的“血脉”,为实体经济服务是金融的天职。为全力推动小微企业复工复产、复商复业,民生银行宁波分行不断加大对普惠小微的信贷支持力度,向小微园区厂房按揭项目投放近3500万元,有效缓解小微企业因一次性大额支出而造成的资金周转难题;向供应链企业投放专项信贷资金超3亿元,帮助供应链上的中小微企业解决融资慢、担保抵押物相对不足、资金占压等难题。

据统计,截至7月末,该行普惠型小微企业贷款余额较年初增加9.15亿元,普惠型小微企业贷款较年初增速比各项贷款增速高10.7个百分点,普惠型小微企业有贷款余额客户数较年初净增415户。

为持续提升小微企业信贷服务便利度和满意度,该行除了通过信用贷款赋能小微企业发展外,还针对受疫情影响严重的小微企业提供“延期还款”服务,有效缓解小微企业还款压力。比如,宁波某科技公司受疫情影响,经营和现金流陷入困境,眼看贷款就要到期,公司负责人只能干着急。该行在了解企业情况后,仅用1个半小时就为其办理了延期还款的各种手续,银行的快速响应让客户负责人竖起大拇指。据统计,截至7月末,该行已为36户小微企业提供了“延

期还款”服务,涉及贷款金额5238万元。

此外,该行积极主动梳理有贷款到期的小微企业客户,为客户提供免费的“无还本续贷”服务,支持正常经营的小微企业融资周转“无缝衔接”。截至7月末,该行今年共为小微企业发放“无还本续贷”金额18.6亿元,较去年同期增长6.1亿元。

此外,为进一步拓展“首贷户”覆盖面,该行不断拓宽线上渠道,推出“云快贷”“远程视频面签”“自助转期”等线上产品服务,让首贷户轻松实现线上自助申贷、非接触办贷,持续提升客户服务体验。截至7月末,通过线上,该行今年为336户小微企业发放贷款超3.1亿元。

提质：信用贷、续贷“贷”来及时雨

宁波某小微企业主要从事预包装食品的销售批发,由于受疫情的影响,客户的销售资金回笼明显减慢,面临较大的现金流压力。该行客户经理到企业走访时得知这一情况后,主动提出信用贷款方案,为客户配了一笔“增值贷”37万元,全额满足企业融资需求。截至7月末,共有61位客户自助提款“增值贷”,涉及金额2100万元,为小微企业发展“贷”来“及时雨”。

为持续提升小微企业信贷服务便利度和满意度,该行除了通过信用贷款赋能小微企业发展外,还针对受疫情影响严重的小微企业提供“延期还款”服务,有效缓解小微企业还款压力。比如,宁波某科技公司受疫情影响,经营和现金流陷入困境,眼看贷款就要到期,公司负责人只能干着急。该行在了解企业情况后,仅用1个半小时就为其办理了延期还款的各种手续,银行的快速响应让客户负责人竖起大拇指。据统计,截至7月末,该行已为36户小微企业提供了“延

期还款”服务,涉及贷款金额5238万元。

此外,该行积极主动梳理有贷款到期的小微企业客户,为客户提供免费的“无还本续贷”服务,支持正常经营的小微企业融资周转“无缝衔接”。截至7月末,该行今年共为小微企业发放“无还本续贷”金额18.6亿元,较去年同期增长6.1亿元。

降本：减费让利助小微“轻装上阵”

由于新冠肺炎疫情疫情影响程度持续加深,广大小微企业受到前所未有的冲击,生存经营压力较大,民生银行宁波分行通过贷款利息减免、贷款免息活动、服务费用优惠等方式降低融资成本,为小微企业纾困解难。截至7月末,该行普惠型小微企业贷款综合融资成本较上年末降低0.66个百分点,助小微企业发展“轻装上阵”。

据了解,该行针对制造业、批发和零售业、住宿和餐饮业等受疫情影响较重的小微企业,推出专项减费让利政策,给予2月份应付贷款利息优惠政策,按1月20日公布的一年期贷款市场报价(LPR)4.15%计收。同时,针对3月份小微新增客户推出了贷款首月100万元额度内免息活动,惠及175户小微企业,涉及免息贷款金额1.6亿元,减免利息金额67.2万元。此外,针对“疫情受困行业”“抗疫相关行业”,减免网银转账、支付收单交易手续费,为100余户小微企业提供交易费用优惠服务。

严格落实小微企业金融服务“增量、扩面、提质、降本”监管要求,是民生银行宁波分行落实国家“六稳”“六保”战略部署的重要举措,也是践行普惠金融、服务实体经济的有效着力点。民生银行宁波分行将继续紧跟政策,持续推进产品创新与流程优化,不断提升普惠金融服务能力,助力宁波经济高质量发展。

民生银行武汉分行：倾听小微心声 照亮企业前路

中小企业好起来,市场才能活起来。疫情之下,面对受到较大冲击的中小微企业,民生银行再次积极行动,保障社会民生、支持经济发展,奋尽全力只为让金融服务贴得更近一点,助力小微企业走得再快一点。

为者常成,行者常至。落月荆楚23载,耕耘小微10余年来,民生银行武汉分行始终践行“为民而生,与民共生”的建行理念,助力每一个小微的梦想。不仅在金融服务领域精耕细作,更作为贴心人和支持者为小微企业点燃了一盏盏照亮前进道路的明灯。

坚守普惠初心 陪伴小微前行

陪伴是最长情的告白,民生小微萌芽之初的目的即为解决小微企业“融资难、融资贵”等问题,在江城的大街小巷,民生人服务小微的脚步从未止息。

如果说疫情突发状况是一场“大考”,那么主动站在疫情前线,耐心倾听小微心声,坚持加快产品创新,不断契合小微融资发展需求,伴随企业一路前行,则是民生银行武汉分行无时无刻的自我“备考”和“小考”。

受新冠肺炎疫情影响,部分企业,特别是小微企业生产经营遇到很大困难,急需金融机构搭把手、拉一把、送一程。民生银行武汉分行第一时间挺身而出,拨打数千通电话对所有存量贷款小微客户开展回访工作,及时了解企业生产经营情况,掌握客户诉求,向广大小微客户送去暖心问候,对有需要的客户施以援手,解忧纾困。

湖北某集团旗下有20多家商城,商城内的小微商户多从事服装、鞋帽生意,其中不少小微客户已在前期支用贷款,用以春节营销备货。面对疫情突发,商场关门歇业,商户们逐渐陷入困境,一边是前期库存积压,一边是春季新款上市急需订购,流动性资金不足成为摆在现实的最大难题。了解到这一情况后,民生银行武汉分行及时“输血”,紧

急召开“云会议”,商议后决定,将商圈内28家小微商户申请的40笔贷款进行还款延期延长,针对性缓解客户流动性资金短缺的问题。

据悉,仅2月份、3月份,该行便为1400多位受困小微客户办理了延期还款业务,为近千户因疫情影响未能及时还款的客户予以了征信保护。同时,在总行政策指导下,积极采取多种措施帮扶支持受困小微客户战胜疫情影响,制定“一户一策”的帮扶政策,落实“不抽贷、不断贷、不压贷”,通过无还本续贷、转期、展期、增加授信、流程优化等措施,持续为复苏中的小微客户注入强心剂,吃下定心丸,牵手小微企业共渡难关。

微光成炬,淬炼成金。随着全省步入防疫复工“双线作战”的新阶段,民生银行扛起重任,下沉一线,以实际行动践行普惠初心,以坚定信念伴企向光而行,助力民营小微企业跑出复工复产“加速度”。

善于化危为机 助企弯道超车

“危和机总是同生并存的,克服了危即是机。”信心不垮希望就在,斗志坚毅胜利可期。

在民生银行的全力帮扶下,武汉WSD科技有限公司努力将眼前的困难化作“起跳前的蓄力”,从而实现在逆境中逆势而上,闯出“新的一跃”。

武汉WSD科技有限公司是武汉当地一家从事日化品销售的小微企业,主打电视购物营销模式,受疫情影响,该公司春节旺季销售下滑严重,经营压力陡增,现金流吃紧,在民生银行的一笔金额400万元的存量经营性贷款也即将到期。

“不必担心,我马上就用手机App帮您进行电子签约。”春节期间的一通问候电话,让该公司负责人暂时松了口气。电话那头的,便是民生银行武汉烽火支行小微客户经理。

原来,为保证中小微企业金融服务工作平稳有序开展,民生银行武汉分行在疫情期间搭建了远程作业系统,开辟绿色通道,全员线上远程办公,以民生手机银行App为载体,采用电子签约方式,让客户足不出户,便可完成一键签约续授信放款。客户经理刘畅便是在这样的系统、政策和人员支持下,成功为WSD公司办理了线上转期,实现了无还本续贷。

“民生银行的支持,帮助我们在疫情最艰难的时期活了下来。坚定了信心,我们准备寻求改革转型,尝试转战小屏移动端广告市场。”武汉WSD科技有限公司负责人表示。

得知客户经营战略调整,民生银行武汉分行立刻通过电商圈资源,积极为该公司牵线搭桥,提供多方位线上支持,力争助企实现“弯道超车”。

5月中旬,当民生银行武汉烽火支行行长亲自带队走访片区客户,对接金融需求,再一次来到WSD科技有限公司时,该公司负责人拿出手机,一边骄傲地展示着公司自营短视频账号增长的粉丝量及其在某电商平台的销售报表,一边兴奋地说道:“现在我们每周坚持直播带货,粉丝破40万,日销售额破10万元,这条新路子略见成效!下一步是组建多个专业团队,进一步扩大市场份额!”

“精心服务,创造价值”,民生银行这一服务理念已深深融入骨血。

“激发‘办法总比困难多’的必胜信心,把握‘危机变契机’的发展可能,用进步之得弥补危机之损,守护好民生福祉,是我们义不容辞的责任和使命。”民生银行武汉分行相关负责人表示。

下一阶段,民生银行武汉分行将持续运用一揽子专项金融政策当好企业“店小二”,继续执行优惠贷款利率、提升“云快贷”等线上产品的使用率,加大“助力复工、民生伴您”的关怀力度,在常态化疫情防控工作中,助力小微企业打通关节、疏通脉络,奋勇而上实现高质量发展。