



中国民生银行

CHINA MINSHENG BANKING CORP., LTD.

投资者

(2014 年第一期 总第 151 期)

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

■ 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
■ 我行首次在海外为企业发行国际债券	2
■ 我行新版门户网站精彩亮相	2
■ 我行京东强强联手，开启银行电商业务发展新篇章	3
■ 我行首批贵金属旗舰店隆重启航	4
■ 我行私人银行产品配置 2013 年规模历史性突破 1300 亿	4
二、荣誉奖项	5
■ 我行荣获《亚洲金融》颁发“最佳杠杆贷款”大奖	5
■ 我行荣获中国银行业协会“最佳特色贸易金融银行”	6
■ 我行荣获“最佳企业管治资料披露大奖”	6
■ 我行两个精益六西格玛项目喜获中国质量协会奖项	7
■ 我行荣获胡润百富“国内私人银行最佳表现奖”	7
三、民生新闻	8
■ 民生银行：全面构建综合移动金融服务体系	8
■ 民生银行：持续创新小微互联网金融模式	17

一、经营动态

■ 我行首次在海外为企业发行国际债券

我行香港分行分别于 2013 年 12 月及 2014 年 1 月在香港成功完成英皇集团(国际)有限公司及中国鑫达塑料有限公司两个发债项目, 该两家企业都是首次在国际债券市场上发行债券, 同时这也是我行首次在海外为企业发行国际债券。

英皇集团在香港主板上市, 主要在香港、澳门及中国从事物业投资、物业发展及酒店业务。在英皇集团发债项目中, 我行香港分行与英皇证券、国泰君安(香港)联手合作, 担任联席牵头经办人的角色, 成功地为英皇集团发行了 5 年期票面利率为 4.8% 的 1.1 亿美元高级债券。

中国鑫达在美国纳斯达克上市, 是中国车用塑料生产商, 在国内车用塑料零件领域处于领先地位。在中国鑫达发债项目中, 我行香港分行与摩根斯坦利国际有限公司、瑞士银行香港分行、汇丰银行联手合作, 担任联席主承销商和联席簿记人的角色, 成功地为鑫达发行了 5 年期票面利率为 11.75% 的 1.5 亿美元高级债券, 该债券获得标普和惠誉 BB- 的评级。

此次债券的成功发行也将不断巩固和提升我行在香港市场的影响力, 加深服务境内外核心客户, 全面助推我行实现“二五纲要”的国际化战略目标。

■ 我行新版门户网站精彩亮相

我行新版门户网站于 2013 年 12 月 25 日成功上线。新版门户网站的建设和开发指导思想目标是与国际化商业银行接轨, 充分考虑互联网时代用户的需求、体验与习惯。

项目组根据调研情况, 在完成新版门户网站规划建设项目需求规划后, 即启动了建设工作, 采用全新 Web 体验管理系统, 开发了内容管理、用户体系、金融资讯管理、行内数据联调、投资理财在线交易等系统, 共计 253 个功能模块、191 个数据及交易模块、4200 个频道栏目、11800 多条业务内容。



新版门户网站集品牌宣传、产品营销、在线交易、客户服务、社会化五位于一体，打造了业内领先的特色网络金融门户，具有如下特点：拥有创新智能的系统架构，轻应用、社会化、按需可定制；多站点、网站群体系，主站点、业务子点、分行站点，构建民生网站群一体化运营平台；新视觉风格，扁平化、卡片式、新VI，引领国内银行门户清新简约新趋势；产品业务互联网化，查账户、充话费、买理财，开创网站在线交易新体验；应用大数据实现精准营销，数据挖掘、行为分析，新门户更懂客户。

面对互联网金融浪潮，新版门户网站成功上线对于助力产品业务宣传营销、推动业务互联网化、提升移动互联网服务能力具有重要意义。本次成功上线是我行打造特色网络金融门户的起点，我们会秉承迭代开发的理念，持续创新开发，做好业务需求规划建设，不断丰富完善功能，精彩才刚刚开始。

■ 我行与京东强强联手，开启银行电商业务发展新篇章

2013年12月30日，京东商城正式登陆民生银行信用卡商城，成为我行信用卡商城入驻商户中一颗耀眼的新星。双方此次牵手成为银行电子商务与互联网电子商务深度合作模式的首例，也标志着商业银行和电子商务企业之间互动与合作迈入了一个新阶段。

为加强此次与京东的深度合作，信用卡中心经过不懈的努力与沟通，积极推进此次项目的业务洽谈、协议签署、系统改造开发、商品确定以及活动促销等重要工作，最终促使双方达成一致的合作方向，实现了我行信用卡商城与京东双方优势业务的强强联手。京东的入驻将极大丰富信用卡商城的商品品类及数量，持卡人可以享有京东提供的全程物流配送服务，有助于全面提升持卡人的购物体验。同时，双方的合作也可以凸显民生信用卡商城的优势：持卡人所购商品均可分3、6、9、12期进行购买，使持卡人享受到信用卡商城专属的超值低息。此外，信用卡商城中京东专区的商品还支持七天无理由退换货，退换货流程更加方便快捷。



京东的入驻必将大幅提升民生银行信用卡商城的访问量，促动商城销售，全面提升民生银行信用卡商城的行业竞争力。此次引入京东，拉开了信用卡商城与大型电商开展战略合作的序幕。面对迅猛发展的电商大潮，信用卡商城将以此为契机，不断进行产品和服务创新，致力于为消费者提供更加愉悦的购物体验，进一步实现我行信用卡品牌价值的提升。

■ 我行首批贵金属旗舰店隆重启航

1月15日，我行贵金属旗舰店启动仪式在我行木樨地支行隆重举行。首批贵金属旗舰店包括木樨地支行、西长安街支行和世纪城支行等三家旗舰店。这三家支行将被着力打造成北京地区规模最大、功能最齐全、设备最先进、品味最高雅的贵金属旗舰店。客户可以在旗舰店内体验一站式服务，具体包括贵金属鉴赏、实物销售、黄金回购、贵金属市场咨询以及投资交易体验等。同时，旗舰店还为高端客户提供专属业务办理渠道。

我行自2007年开办贵金属业务以来，实现了贵金属业务规模的超常增长，业务品种的不断丰富以及盈利能力的快速提升。目前，我行贵金属业务形成了包括自营交易、黄金进口、实物金、代理交易、贵金属远期以及黄金租赁等一系列针对贵金属投资及产业链客户的专业金融服务。

随着贵金属投资需求的爆发式增长和国内贵金属市场的完善，我行贵金属团队紧密把握市场脉搏，不断推陈出新，以丰富的产品线和优质贴心的服务满足了投融资者的多样化差异性需求。此次我行推出贵金属旗舰店就是提升客户体验，为全产业链客户提供一条龙服务的有益之举。其品类丰富、专属服务、高端品质特点突出。

在北京首批旗舰店开业之后，福州、太原、广州等地的多家中国民生银行贵金属旗舰店也将陆续推出。我行贵金属业务将继续秉承“服务大众，情系民生”的经营理念，以至诚、至专、至信的精神回馈广大客户。

■ 我行私人银行产品配置 2013 年规模历史性突破 1300 亿



2013 年，中国银行业理财产品业务经历了重大考验。一方面，8 号文等监管新规不断强化市场对流动性趋紧的预期，“钱荒”现象频发，大幅压缩了理财产品规模；另一方面，互联网金融的兴起加速了中国利率市场化的进程，直接抬高了资金成本。面对复杂多变的内外部经济金融形势，私人银行事业部准确判断形式变化，充分理解政策意图，顺应行业发展趋势，未雨绸缪，沉着应对，确保私人银行业务平稳发展。

在资产配置过程中，私人银行事业部以“规划引导、重点跟进、创新服务、客户定制”为经营思路，引导分行精准定位客户、构建差异化的服务体系，推动分行私人银行业务持续快速发展。截止 2013 年末，私人银行产品配置总规模 1335 亿，月均突破 110 亿，同比增长 240%，其中短期类资产池、银行理财产品占比 74%，中长期集合、单一信托计划及资管计划产品占比 22%，另类投资包括 PE、地产基金产品规模 46 亿占比约 3.5%。

私人银行事业部深入挖掘客户综合金融需求，探索可持续发展商业模式，不断强化与行内部门、外部金融机构业务合作，积极拓展家族办公室等新业务，带动了主营业务的发展。通过多元化产品配置拉动客户数突破 12000 户，管理金融资产突破 2000 亿，实现中收 15.6 亿，各项指标增速继续领跑同业。

二、荣誉奖项

■ 我行荣获《亚洲金融》颁发“最佳杠杆贷款”大奖

2014 年 1 月 21 日，我行凭借 17.25 亿美元的分众传媒杠杆收购项目荣获《亚洲金融》（FinanceAsia）主办的“FinanceAsia Achievement Awards 2013”评选的年度最佳杠杆贷款。香港分行副行长陆中云代表我行参加了颁奖典礼并领取奖项。

《亚洲金融》杂志是亚洲知名英文金融月刊，被誉为亚洲最具代表性的资本市场专业月刊，1996 年创办，总部设在香港。《亚洲金融》杂志认为，本次由 20 家银行组成的银团克服了一系列障碍，成功完成了中概股海外退市历史上最



大的一笔私有化交易，资金规模和推进速度令人瞩目。尤其值得关注的是，以我行为首的中资银行在此次里程碑式的融资项目中担当了重要的角色，为未来中资银行更多地参与国际市场上的杠杆收购项目开启了一扇大门。

本次获颁最佳杠杆贷款，是香港资本市场及财经传媒对我行的高度认可，也进一步提升了我行在国际资本市场的形象和认知度。

■ 我行荣获中国银行业协会“最佳特色贸易金融银行”

2014年1月16日，中国银行业协会贸易金融专业委员会主办的“第三届中国贸易金融年会”在上海自贸区举行。此次年会公布了2013年中国贸易金融卓越评选结果，我行继2012年以来再次荣获“最佳特色贸易金融银行”称号。我行党委委员林治洪出席会议并与参会相关领导进行了深入交流。

此次年会的主题为“贸易金融服务与自贸区建设”，中国银行业协会专职副会长杨再平、上海银监局局长廖岷、上海自贸区管委会副秘书长李军等出席大会并发表讲话。此次会议就自贸区成立背景、进展情况、政策优势、发展前景等问题进行了深入的讨论和交流，我部单证管理中心总经理李永宏参加了关于“自贸区商业银行贸易金融业务发展的机遇与挑战”的圆桌论坛，就自贸区与TPP的关系、利率市场化背景下商业银行的应对策略以及我行事业部改革进程的情况向与会代表作了介绍，取得了很好的效果。此次会议的另一项重要内容是发布了《中国贸易金融业务自律规范指引》，该指引是由我行牵头，中行、交行、招商、浦发等银行参与制定，是中国银行业贸易金融业务合规经营的指导性文件，我行代表文件起草小组在大会上就本指引进行了专门的讲解和解读。

我行贸易金融部成立以来，秉承“走专业化道路，做特色贸易金融”的经营理念，近年来屡创佳绩，在业内赢得了良好的口碑。我行再次获得“最佳特色贸易金融银行”称号，代表了业界对我行贸易金融业务的高度认可，为我行贸易金融品牌打造增添了浓墨重彩的一笔。

■ 我行荣获“最佳企业管治资料披露大奖”



12月2日，由香港会计师公会主办的“2013年度最佳企业管治资料披露大奖”颁奖典礼在香港万豪酒店举行，我行首度获得H股公司及其他中国内地企业组别的“最佳企业管治资料披露金奖”殊荣。

最佳企业管治资料披露大奖于2000年推出至今已有11年，由致力于提高香港企业管治水平的香港会计师公会首创。该公会为香港唯一获法例授权负责专业会计师注册兼颁授执业证书的组织，以提升公众对增进透明度及股东问责性等优秀企业管治实践的认知、提高企业管治意识、鼓励及推广良好的管治数据披露及实践水平，以及表扬在这些方面达到卓越水平的公司、机构。该奖一直以来获香港政府机关、监管机构、商界及其他专业界别的高度认可和支持。

■ 我行两个精益六西格玛项目喜获中国质量协会奖项

近日，我行以全国综合评分第一名的佳绩，荣获中国质量协会“全国精益六西格玛推进先进企业”大奖，并被推荐为银行业精益六西格玛质量管理标杆企业，成为该奖设立十年来获评的130多家企业中唯一一家银行。

总行运营管理部的《对公账户开户及签约流程优化项目》和《个人帐户开户及签约流程优化项目》作为我行精益六西格玛精选项目参加了“2013年度中国质量协会质量技术奖优秀六西格玛项目”评选，经过中国质量协会专家评审组的综合考评获此殊荣。此次获奖不仅是中国质量协会评审专家对项目成果的认可，也是对我行运营管理部持续关注客户需求，主动优化业务流程，不断提升核心竞争力的肯定。

■ 我行荣获胡润百富“国内私人银行最佳表现奖”

1月16日，“胡润百富2014至尚优品颁奖典礼”于上海举行，我行私人银行荣获胡润百富2013年度“国内私人银行最佳表现奖”。

作为唯一获奖的民生系品牌，私人银行的综合表现获得众多瞩目，胡润的颁奖理由：在2012年客户规模以77%增速领跑国内同业的基础上，截止2013年11月，民生银行私人银行再以59%的增速保持领先，管理金融资产突破2000亿元，客户数超过12000户，同比增长43%，是实至名归的“最佳表现”。



当天，胡润研究院连续第十年发布《2014 至尚优品-- 中国千万富豪品牌倾向报告》（Hurun Report Chinese Luxury Consumer Survey 2014），旨在揭示中国富豪阶层的生活方式、消费习惯以及品牌认知的转变与偏好，力图对中国富豪阶层的生活形态变化做出描述，被广泛认为是面向高净值人群品牌的 ISO9000，为服务私人银行客户提供了权威借鉴。

三、民生新闻

■ 民生银行：全面构建综合移动金融服务体系

2014 年 1 月 3 日 经济观察报

回首 2013 年，互联网金融绝对是市场关注度最高的“热词”之一。尤其是支付宝钱包、微信 5.0 支付、百发理财、众安在线财险等一系列互联网金融新品，激起了广大投资者的兴趣，也触动了商业银行的神经。据此，有关专家将 2013 年定义为中国的“互联网金融元年”，甚至还断言，“互联网已经颠覆了众多传统行业，下一步将颠覆银行业。”

科技改变生活。移动互联网技术的突飞猛进，为移动金融的创新发展提供了最佳引擎。一方面，阿里巴巴、腾讯、百度等互联网企业敏锐捕捉商机，迅速开发多款金融产品，大举进军移动金融市场；另一方面，面对硝烟四起的互联网金融市场，商业银行纷纷厉兵秣马，多点出击，期望实现成功突围并抢占市场制高点。

面对群雄逐鹿的竞争态势，中国民生银行贴紧市场变化和用户需求，大力创新产品和服务，相继推出个人手机银行、小微手机银行、企业手机银行、微信银行等平台，全面构建了综合化移动金融服务体系。2013 年三季度，民生银行以 10.87% 的交易占比跻身当季同业手机银行交易额前列，赶超多家先发银



行。截至 2013 年 12 月 5 日，民生手机银行客户总量突破 500 万户，并于 12 月 14 日交易金额跨越 10000 亿元，客户交易活跃度领先同业平均水平。2013 年 12 月 12 日，中国金融认证中心揭晓年度中国手机银行综合测评结果，民生手机银行跃居 17 家全国性商业银行榜首，并摘得“中国最佳手机银行奖”桂冠。

民生手机银行厚积薄发

当前，随着移动互联网的服务内容不断丰富、应用范围不断拓展，一部智能手机就可以解决人们衣食住行等生活需求，还可以快捷地开展转账汇款、资金归集、投资理财、缴费充值以及贷款服务等金融活动。可以说，智能手机正在从单纯的通讯工具向移动交易和消费平台快速演变，开启了一片无限广阔的蓝海市场。这极大地激发了商业银行借助手机银行打造移动金融综合服务平台的动力，同时也对其创新能力提出了更高要求。

作为中国银行业改革的试验田和领军者，民生银行一直走在银行业转型发展和产品服务创新的前列。面对滚滚袭来的移动互联网浪潮，民生银行决策层高瞻远瞩，把互联网金融创新确定为全行在业务创新、市场拓展等战略层面的重点业务。民生银行董事长董文标曾多次表示：“手机银行是跨时代的产物，发展前景广阔，为中小银行在业内脱颖而出、实现跨越式发展创造了条件。全行要抓住机遇、强势出击、快速占领市场，打造手机银行强势品牌。”民生银行行长洪崎也反复强调：“移动互联网商机无限，抓住了手机银行就抓住了未来商机。要举全行之力、汇全行之智，实现手机银行快速发展。”

纵观全行业，民生银行在手机银行领域“起步不算早”，但“起点很高”，迅速展现出先人一步的竞争优势。

2012 年，民生银行开始布局手机银行业务，并于当年 7 月 11 日在全国同步

推出 iPhone 版、iPad 版和安卓版手机银行，正式拉开移动金融建设的序幕。此后，民生银行手机银行创新不断，业务发展屡创新高——6 个月累计客户 100 万户，交易金额 450 亿；13 个月 300 万户，交易金额突破 3000 亿；截至 2013 年 12 月 5 日，客户总量突破 500 万户，并于 12 月 14 日交易金额跨越 10000 亿元，成为首批手机银行交易量突破万亿元的商业银行之一，客户交易活跃度领先同业平均水平，交易量市场份额占比不断增大。在 2013 年三季度国内银行业手机银行交易总额中，民生银行以 10.87% 的交易占比跻身当季前三位，快速赶超多家先发银行。

“每一天都是最好的”

互联网空间瞬息万变，需要持续创新产品和服务，才能跟上市场变化、满足客户需求，而这正是手机银行不断焕发生命力、长期具备市场竞争力的根本所在。民生银行深谙互联网金融之道，将目标定位为：“民生手机银行每一天都是最好的”，全力打造功能丰富、操作简捷、用户体验最优的综合移动金融服务平台。

同时，民生银行组建了创新与商务团队、需求与开发团队、服务与测试团队，紧盯移动互联网、智能终端等领域的最新科技成果及同业动态，及时搜集市场和客户需求，不断推出创新功能及特色应用，做到每月更新。

据介绍，自民生手机银行上线以来，个人版和小微版先后分别推出了 14 个版本和 6 个版本，企业手机银行今年已成功上线，并进行了 1 次优化，信用卡客户专属手机客户端全面升级，推出微信银行，作为手机银行的延伸，充分满足客户的差异化需求，实现了对 iOS、安卓、WindowsPhone 等主流操作系统的全覆盖。



个人手机银行创造全新体验

前不久，一位手机银行用户发微信说，“要想知道你的手机究竟能办多少事情，就请下载一个手机银行客户端吧，它会使很多繁琐的金融服务陡然变得简单快捷。”这位用户说的就是民生手机银行个人版，功能强大但又简便实用。

在传统金融服务方面，民生手机银行个人版可提供账户查询、转账汇款、缴费支付、信用卡、贷款服务、投资理财等服务；在行业领先的特色功能方面，打造了网点排号和预约取款、跨行账户管理、跨行资金归集、手机号转账、二维码收付、网购扫码付款、信用卡跨行自动还款、银联 ATM 查询、短信银行等功能；在便民服务方面，提供了通信费、水电费、燃气费、取暖费、有线电视费等 200 余项缴费服务；在特惠优质服务方面，还有美食、休闲娱乐、运动、购物、酒店、生活等上万家全国性或区域性特惠商户，方便客户随时随地查询了解，下载限时特价、精品购物、快餐等商户电子优惠券。此外，在线购买火车票、飞机票、电影票和进行游戏点卡充值等生活娱乐服务也应有尽有。

2013 年 11 月，民生银行宣布，全面升级手机银行，推出了手机银行 2.0 版，打造全新的移动金融服务和用户体验，并在业内首创手机银行跨行通功能，为客户提供强大的跨行账户管理和资金归集服务。据介绍，民生银行 2.0 版手机银行具有三大突出亮点：

一是独创自主设置个性化功能服务。这极大地方便客户根据自身金融消费需求，任意选择设置常用功能区，提高业务处理效率。“我的民生，我做主”，民生新版手机银行以更人性的命名和更个性的服务，带给客户宾至如归

的温馨体验。

二是重新布局功能页面。新版手机银行以简单易用、个性贴心、赋予人性为宗旨，按照服务类型对手机银行功能布局进行全面创新，由原来的“民生家园”、“手机银行”、“民生资讯”、“民生客服”调整为“我的民生”、“手机银行”、“惠生活”、“更多服务”，凸显客户常用服务以及特色功能。比如，将缴费充值、特惠商户、票务购买、游戏点卡等所有便民惠民增值服务大集中，统一到“惠生活”功能区，方便客户快速查看和便捷使用，减少操作时间。

三是首家推出“跨行通”。民生手机银行已经具备跨行账户管理和跨行资金归集等特色功能，在签约网银互联查询支付协议的基础上，为客户提供快速查询他行账户资金余额和实时归集他行账户资金的服务，有效解决了客户统一管理多家银行账户难、资金归集难、转账手续费高等难题，减少了跨行账户管理成本，提高了资金使用效率。新版手机银行进一步丰富跨行资金归集产品功能，将以前只能在柜台、网上银行签约使用的“跨行通”服务，拓展至手机银行渠道。客户通过手机银行，即可随时随地开通“跨行通”功能，签约本人他行账户，根据自身资金管理需求自主设置归集方式和归集金额，同时新增手动归集方式，提供手动实时或自动归集本人他行账户资金服务，T+0到账，并且手续费全免。

小微手机银行量身定制服务

随着移动互联网的快速渗透，小微企业的移动金融需求增长迅猛，民生银行也应需而动，在2012年12月推出小微手机银行，为小微企业客户打造了专属移动金融服务平台。



据介绍，民生小微手机银行既具备跨行账户管理、跨行资金归集、网点排号、手机号转账、转账汇款实时到账、投资理财等个人手机银行特色服务，又为小微企业量身定制公私账户集中管理、贷款服务、大额汇款、代发工资、企业财务室、回单验证等功能。

对于绝大多数小微企业主来说，一个非常现实的问题就是，需要管理个人账户、家人账户、公司账户等多个银行账户，账户管理成本很高。对此，民生银行又为小微客户打造了手机银行公私账户管理功能——既可通过手机管理个人账户，还可通过柜台授权管理对公账户，也可通过个人网银或柜台授权管理本行或他行的他人账户，随时随地进行账户查询、转账，使用对公账户代发工资、报销费用等。

备受小微企业主青睐的另一项业务，是民生小微手机银行提供的贷款服务，可以为小微客户提供自助提款和还款服务，既可以自助申请贷款额度下的贷款提用，又能在线还款，开辟了贷款提款、还款新通道，大大提升了小微贷款服务的便捷程度。

另外，民生银行还围绕小区金融服务加大创新力度，进一步深化与第三方机构的合作，大力拓展非金融增值服务，重点创新积分换购、特惠商户、便民服务、精品购物、旅游度假、休闲娱乐、贵宾服务等移动商务服务，为小区客户搭建“吃、住、行、购、娱”全方位的移动商圈，力争成为其首选的移动生活门户；广泛征集和优先响应分行特色区域需求，大力创新手机银行区域特色服务，已开发上线的有重庆华岩文教基金会、四川扶贫基金会校园扶贫助学办项目、南京苏果专户、广州免费午餐公益捐款以及各项区域缴费项目等，更好地满足了不同地区客户的差异化移动金融服务需求。



企业手机银行实现“空地对接”

在移动互联网技术日新月异、“拇指经济”快速发展的今天，企业移动办公需求旺盛。为此，2013年7月，民生银行又创新推出企业手机银行，这是继个人手机银行和小微手机银行之后的又一次重大产品创新，标志着该行已经全面构建起全行的个人和企业移动金融服务体系。

作为针对企业财务管理需求打造的一个移动金融服务平台，民生企业手机银行实现了与该行企业网上银行的互联互通，为其构建了立体化、“空地对接”的电子银行服务渠道，既推出了民生账户、他行账户、任务中心、手机对账、回单验证等多项对公业务功能，方便客户随时掌控企业财务信息，快速开展银企对账和回单验证，进行移动授权等，又提供网点排号、金融助手、民生资讯、民生客服、客户之声、安全提示、APP评价、版本检测等丰富的增值服务，帮助企业客户实现移动快捷办公，提高经营效率。

具体来说，民生银行企业手机银行具有以下特点：

一是签约开通操作简易。企业财务人员无需前往银行网点，只需登录民生银行企业网上银行提交申请，在系统管理员审批通过后，即可使用。

二是财务审批功能突出。当企业财务人员在企业网银提交业务办理申请后，企业管理者可随时随地通过手机银行任务中心了解各项待办业务，快速授权、审批，财务管理更加高效。

三是查询服务丰富便捷。企业可快捷查询本行账户及他行授权账户，实时了解本行账户的存款、贷款、保证金、基金理财、积分、账户授权情况，他行账户的存款余额与交易明细等。

四是银企对账简约环保。财务人员可在线选择电子对账周期，进行月度和



年度对账，并按照对账周期查询对账结果，既免去了往返柜台的车马劳顿之苦，还节省了人力和纸质对账成本，低碳环保。

五是回单验证方便高效。应用二维码扫描技术，创新推出企业手机银行回单验证功能。客户付款后，可将付款回单发送给收款方，收款方扫描回单二维码或输入回单验证码，即可验证回单真伪，快速核查付款情况，提高交易时效性，商务往来通畅高效。

六是安全措施全面立体。民生企业手机银行支持 Android、iOS 系统，通过短信验证码复核、密码校验、权限审批机制、操作超时保护、实时关闭开通等多重防护措施，全方位保障操作安全。

微信银行便民实用

随着微信用户的快速飙升，微信金融服务需求越来越多，各大银行都加大了微信金融创新，民生银行也不例外，先是微信客服成功上线，日前又推出微信银行，为微信用户打造集借记卡、信用卡和增值服务于一体的综合服务平台。

据悉，微信用户只需打开微信，查找公众号，搜索“中国民生银行”或者通过微信平台中的“发现”扫一扫民生微信银行二维码，进行关注，按提示完成账户签约后，即可在线进行借记卡账户查询、理财产品查询和购买、贷款余额和明细查询、信用卡额度和账单查询、信用卡分期、信用卡还款、信用卡预约办卡和申请进度查询、信用卡优惠和积分查询等，微信金融服务强大丰富；还能随时随地查询网点和预约排号，便捷查询和使用信用卡积分兑换礼品等，移动增值服务便民实惠。

此外，民生微信银行在线智能客户，能在线实时解答客户咨询，一问一



答，协助指导客户办理和使用各种业务，使客户如同坐在银行VIP室享受一对一服务，真正实现了银行服务的智能化，无需预约、无需等待，突破时空限制，便捷省事，用户体验好。

整合营销释放品牌效应

尽管微博、微信、二维码等新媒体具有无可比拟的传播优势，但这并不代表传统媒体就要退出历史舞台。在新媒体环境尚未成熟的环境下，若要覆盖广泛的客户群、提升品牌影响力和营销宣传效果，必须强化传统媒体和新媒体的有效整合、互补，才能实现宣传效果的最大化。

民生银行充分运用多种营销手段，有效提升了品牌美誉度。比如，采用签约手机银行送礼、交易月月幸运抽奖等方式，鼓励客户签约并使用手机银行；组织全国性手机银行校园创新大赛公益活动，为大学生搭建探索创新平台，鼓励大学生结合校园需求重点围绕手机银行功能、界面设计、营销推广、移动互联网技术应用等主题开展创新；开通民生银行手机银行官方微博和微信，充分利用新媒体及时发布手机银行最新动态、介绍特色功能和优惠活动，生动形象地普及业务；开展微信微博特色营销活动，向中奖客户发放二维码奖金，以新颖时尚的方式吸引年轻一族踊跃关注并使用手机银行；设计海报、折页、TVC（电视广告）等宣传品，充分利用网络、报纸、杂志、电视、广播、ATM界面、支行LED屏等传统渠道展开全面宣传；开展营销宣传创新，探索微电影传播，精心制作“家”、“兄弟”、“无需等待”、“肩并肩”4部微电影，将手机银行跨行账户管理、跨行资金归集、手机号转账、网点排号和理财投资等特色功能融于情节完整、扣人心弦的故事，在门户网站、优酷发布宣传，用户点击踊跃；与新浪、搜狐、腾讯、多盟、3G门户、人人网、万年历、墨迹天气、导

航犬、PPTV 等热门互联网媒体紧密合作，全面开展数字营销。

以 APP 营销为例，民生银行充分利用用户规模大、活跃度高的 APP 开展手机银行移动营销宣传，集中面向 90% 以上的智能手机用户展开精准投放，以丰富的 HTML5 广告形式以及大于 banner 尺寸的 5 倍独家插屏广告形式吸引用户关注，投放 5 个多月来总展现量近 20 亿次，总点击量愈 600 万次。

经过一年多的整合营销宣传，民生手机银行在赢得客户支持和信赖的同时，也获得了权威机构的好评。2013 年 12 月 12 日，中国金融认证中心揭晓了本年度中国手机银行综合测评结果，从用户转化率、开通方式和版本、手机银行功能、手机银行安全和用户体验等 5 方面进行严格评测，民生手机银行在各项评测中表现抢眼，以最高综合得分名列 17 家全国性商业银行榜首，并摘得“中国最佳手机银行奖”桂冠。艾瑞咨询在 2013 年 4 月发布的《网银覆盖人群最广&手机银行满意度最佳》调研报告中，民生手机银行用户满意度同业排名第一。此外，民生手机银行还荣获了新浪网 2013 年“最佳手机银行”奖、易观国际 2013 年“互联网金融创新奖”等众多大奖。

■ 民生银行：持续创新小微互联网金融模式

2014 年 1 月 16 日 第一财经日报

逾 500 万手机银行客户中，小微客户占比 1/7；1 万亿元手机银行交易额中，小微客户交易量占比近 2/5。

央行日前发布的一份报告首次专题探讨了互联网金融，并指出“互联网金融交易成本的大幅下降和风险分散提高了金融覆盖面，尤其是使小微企业、个体创业者和居民等群众受益”。这一论断，无疑是对民生银行小微互联网金融模式的最佳诠释。



作为国内小微金融服务的领军者，民生银行经过5年来的不懈探索和实践，走出了一条小微金融可持续发展之路，目前全行小微客户超过 180 万户，贷款余额突破 4000 亿元。为了更好地提升小微金融专业化服务水平，民生银行充分利用现代信息技术，着力创新互联网金融，从手机银行、网上银行、客户服务等多渠道构建小微客户专属服务平台。

截至 2013 年 12 月 5 日，民生手机银行客户规模突破 500 万户，其中小微客户占比为 1/7；截至 2013 年 12 月 14 日，民生手机银行交易额突破 1 万亿元，其中小微客户交易量占比近 2/5。作为首批手机银行交易量突破 1 万亿元的商业银行之一，民生银行大力创新互联网金融模式，进一步巩固了该行在小微金融领域的行业地位和领先优势。

手机银行：小微企业的随身好帮手

对于绝大多数小微企业主来说，比较头疼的一件事就是资金往来“短、频、快”，但又不可能频频上银行柜台办理，因此大都期盼拥有一个省时、省钱的结算渠道。针对这一需求，民生银行在 2012 年 7 月 11 日推出手机银行后，又在 2012 年 11 月中旬推出小微手机银行，打造了一个功能强大的移动金融服务平台。

根据央行电子汇划单笔和日累计限额规定，各商业银行的手机银行转账汇款限额难以满足小微客户的大额资金划转需求。2013 年 1 月底，民生银行推出了手机银行大额汇款服务，小微企业主只需通过民生网上银行提前设置大额汇款的收款人账户，使用手机银行就能进行最高 500 万的转账，极大地方便了生意结算。

由于小微商户通常需要管理个人账户、家人账户、公司账户等银行账户，



账户管理成本很高。为此，民生手机银行推出了高效简约的公私账户集中管理，使小微商户们可以集中管理自己的个人账户和对公账户以及非本人的他人账户。据介绍，对公账户可在柜台办理授权签约，他人账户通过小微网上银行和柜台均可进行授权，完成授权后即可将对公账户和他人账户添加到小微手机银行中，从而随时随地进行账户查询、转账，既提高了账户管理效率，又能节省大量的时间和手续费成本。

针对广大批发贸易类小微企业的支付结算需求，民生银行开发了“乐收银”产品，不仅融合了传统 POS 机和第三方电话支付终端产品的优点，而且集刷卡收款、转账付款和账户查询等功能于一体，有助于商户提高支付结算效率、降低运营成本。以前，“乐收银”商户主要通过网点柜台和民生银行小微金融服务专线进行汇款入账账户维护，如果遇到申请维护的客户多，就需要排队等候，不仅耗时耗力，还影响了“乐收银”结算效率。为此，民生银行在小微手机银行中开发了“乐收银”汇款入账账户维护与汇款限额查询功能，进一步拓展了服务渠道，较好地满足了小微商户使用“乐收银”进行结算的需求，大大提升了结算效率。

广大小微企业最常规的另外一项金融服务需求，就是给员工发放工资、报销日常经营费用等。鉴于此，民生银行推出了移动代发工资服务，小微客户可通过小微手机银行使用对公账户在限额范围内进行单笔代发或多笔代发，省时省力。同时，小微客户还可以借助企业财务室功能，处理各项费用支出，在合理用途范围内使用对公账户向个人账户付款，结算更方便，企业运营更有序高效。

为了方便小微客户贷款和还款，民生银行在小微手机银行中新增了“自助



提款”和“自助还款”两项服务，为其提供贷款额度下的贷款提用、在线还款等自助服务，以及在线查询贷款额度等信息，既突破了时空限制，又能帮助小微客户避免在银行柜台申请放款或进行还款的烦劳以及逾期还款的风险，让其低成本、便捷管理贷款资金，提高资金周转和使用效率。

应用二维码扫描技术，民生银行还创新推出小微手机银行回单验证功能，即收款方无需签约小微手机银行，只需下载相应客户端，即可通过扫描付款方提供的从民生银行柜台打印的回单上的二维码或者输入回单验证码验证回单真伪，快速核实付款方付款情况，并据此开展商务活动，提高商务往来效率。

除了回单验证业务，民生手机银行还提供二维码收款、付款和账户管理三种功能——付款人可一键生成付款二维码，收款人只需扫一扫付款二维码即可实时收款；付款无需指定收款人信息，仅将付款二维码提供给收款人即可；收款可使用任意银行账户，而且任何一家银行客户只需下载民生手机银行客户端都可通过手机银行收款。同时，收款人也可将民生银行账户一键生成二维码，当付款人要付款时，收款人只需将收款账户二维码提供给付款人扫一扫，输入付款金额等交易信息，即可快速进行民生银行行内转账付款交易，实时到账。

虽然生意繁忙，有些金融业务仍需要去银行柜台签字或盖章，但往往就会遇到排长队的情形。为此，民生手机银行创新推出了在线预约排号、预约取款和银联 ATM 机查询三项领跑同业的特色服务。预约排号，就是在线申请当天网点排号，或预约 7 日内营业网点办公时间的排号，客户可以实时了解网点排队情况，节省时间，提高效率。预约取款，就是民生手机银行与自助 ATM 机协同一道，为客户提供便捷的小额和大额现金提取服务——如果急需 2 万元以下(含)现金，可通过民生 ATM 机，快速取现；如果需要 2 万元以上的现金，则可使用



民生手机银行进行预约，以预约第二天为起始日，7 日内有效，享受柜台绿色通道服务。另外，民生手机银行还提供银联 ATM 境内外网点信息查询服务，方便客户随时了解附近或指定区域内的境内外银联 ATM 信息，快速解决取现需求。

近年来，随着小微企业的财富不断积累，投资理财需求日益旺盛。为了给广大小微企业提供便捷的投资理财渠道，帮助他们在百忙之中随时利用碎片时间查看和在线购买理财产品，轻松实现财富增值，民生手机银行提供一周、两周等周期开放型和 35 天、2 个月、3 个月、半年等封闭型理财产品，并首家推出手机银行专属理财，与同期同类型柜台理财产品的收益相比更高、更稳健，投资理财差异化服务优势明显。客户可根据自身需要灵活选购周期开放型或封闭型理财产品，也可赎回周期开放型理财产品，既保障了资金的流动性，又能有效管理闲散资金。

网上银行：小微企业的贴心金管家

对于大多数银行来说，目前在互联网金融领域最重要的阵地无疑还是网银，虽然已经取得了极大的进步，但如何进一步提高网银的创新能力、优化业务模式，是各商业银行需要面对的一个现实课题。

民生银行突破了传统银行服务模式，率先在 2011 年初为小微企业量身定制了结算功能强大的商户版网上银行。2013 年 6 月，民生银行又进行网上银行升级改造，在全国同步推出新版个人网银、企业网上银行的同时，还成功上线新版小微网上银行，在用户体验、产品服务、安全保障等方面均有重大突破，为广大小微企业提供了功能强大、安全快捷的全新网上银行服务。

据介绍，除了具有小微手机银行已经实现的公私账户集中管理、代发工



资、企业财务室、乐收银、跨行公转私、自助贷款提款还款、投资理财、缴费支付等特色服务外，民生小微网上银行还具有以下四个显著特点：

一是开通方便，交易安全。小微客户可携带相关资料前往民生银行任一营业网点申请开通，也可登录民生银行门户网站在线自助注册，并根据自身对安全性的要求，选择 U 宝、动态令牌或短信验证码安全工具。据悉，民生 U 宝使用的是中国金融认证中心提供的安全数字证书认证技术，将数字证书预置在 USBKEY 中，避免了数字证书被复制、篡改、导出，客户只有插入 U 宝并输入硬件口令，才能成功登录网银，保障了资金交易的安全。此外，小微网上银行还采取了多重加密、电子签名、防伪站信息认证、软键盘、限额控制、错误次数控制等多种安全防范措施，为客户账户资金安全保驾护航。

二是商户卡伙伴账户汇款享受优惠。通过小微网银的账户管理功能，小微客户可以对与其有资金往来的本行收款人、他行收款人、Email 收款人以及伙伴账户进行日常维护和管理。如果客户开通的是商户卡，还可以进行伙伴账户设置，最多可设置 20 个伙伴账户。小微客户可将其业务往来相对固定、交易频繁的“两圈两链”合作伙伴设置为“伙伴账户”，向其伙伴账户转账时就能享受本行转账手续费免费、跨行转账手续费五折的优惠，减少汇款费用支出，降低运营成本。

三是短信付款、Email 汇款安全便捷。收付款是小微商户在日常经营中最常用的金融服务。为了提供强大丰富的支付结算服务，民生银行打造了本行、跨行、批量、预约付款、主动收款、批量收款等小微网银收付款功能，同时还创新推出了短信付款和 Email 汇款。如果客户想申请开通短信付款功能，只需绑定转出账号与手机号，设置短信付款代码，就能用手机编辑短信，发送至民生银



行 95568 进行转账。短信付款“一次设定、多次使用”，结算便捷安全，可以满足小微商户频繁转账、随时随地转账的需求。小微网银 Email 汇款也非常简单易用——付款人只需知道收款人的姓名和电子邮箱，设置好“取款密码”即可完成汇款；汇款完成后，付款人通过私密安全方式告知收款人“取款密码”，收款人点击邮件中通知链接，通过民生银行“收款服务平台”输入收款账号、取款密码即可快捷收款。

四是跨行资金归集，快速集聚资金好工具。借助央行网上支付跨行清算系统和第三方支付平台，民生银行还在业内首家推出网银跨行资金归集和“跨行通”。小微客户通过民生银行网银系统，签约网银互联查询支付协议后，只需登录该行一家网银，即可同时查询管理多家不同银行的账户资金，进行手动实时或自动划转其他银行的账户资金，为客户打造了简单高效管理跨行账户和资金的便捷渠道。

民生银行“跨行通”主要是为民生客户提供将自己的他行卡中的资金手动实时或自动扣收到民生卡的服务。与网银跨行资金归集相比，“跨行通”在签约便易性和归集金额上又有很大的提升和突破，客户前往民生银行柜台或使用网银、手机银行签约跨行通后，系统即会根据签约客户信息和设置条件，从客户的他行账户中自动扣款，如果客户临时需要集中资金，还可手动实时将自己他行卡上资金快速归集到其民生账户上，进行统筹安排处理。同时，“跨行通”的单笔与日累计扣款金额大幅提高，单个账户单笔扣款限额为 100 万元，当日累计扣款限额 2000 万元，能较好满足小微客户的大额资金归集需求。此外，为鼓励客户积极使用跨行资金归集，民生银行采取优惠定价措施，跨行管理账户资金全免手续费，帮助客户零成本、轻松高效管理多家银行账户，得到



小微客户的认可和踊跃使用。

服务专线：小微企业的专享服务通道

为使更多的小微企业受益于民生银行专业丰富的小微金融服务，民生银行在2010年对小微企业服务渠道进行专业化整合，并于当年6月28日正式开通小微金融服务专线“4008695568”，标志着民生银行在小微金融服务领域再上一个新台阶。据介绍，民生小微金融服务专线具有三大突出亮点。

一是方便快捷。小微企业主生意繁忙，无暇了解银行产品与服务。为帮助他们更便捷地咨询和办理金融服务，民生银行首家推出了一条快捷、人性化的空中专属服务通道，大大缩短了银行与小微企业的空间距离，受到业界好评。

二是功能强大。“4008695568”专线服务以小微企业的实际需求为出发点，在提供贷款咨询的同时，还将公司结算、“乐收银”收款账户维护、个人支付、家庭理财、信用卡、客户关怀、业务提醒等服务进行全面整合，打造了空中“一站式”接待服务，大大减少了小微企业主的咨询和交易等候时间，进一步提升了客户体验。

三是服务一流。为保证服务的专业性和高品质，民生银行采取严格的资质认证和人员筛选，挑选业务精英，组建专业特定的小微金融服务团队，为小微客户提供专业、高效、全面、贴心的金融服务。

电子银行进商圈：小微企业享受快捷金融服务

民生银行在不断深耕细作互联网金融创新的同时，还不断拓展小微金融服务范围，大力开展电子银行进商圈工作，使优质的产品和服务惠及更多小微企业。

民生银行各分支机构进一步“下沉”业务重心，组织客户经理走访、研



究、细分目标商圈和小微商户，了解其经营、结算需求，有针对性地推介小微现金管理、小微手机银行、跨行资金归集、跨行通等小微客户重点产品。同时，筛选重点商圈，结合商圈特点，采取专场推介会、客户座谈会、上门拜访、现场演示等方式，在小微商圈中普教、普及民生电子银行。灵活的方式、生动的演示、精准通俗的讲解、优质的服务，有效地传播了电子银行产品和服务，提高了商户对其的认知度和信赖度。

用上电子银行后，商户们再也不需要经常往返银行网点，办理繁杂的支付结算业务，足不出户就能轻松搞定财务管理、资金结算、家庭理财，大大降低了经营成本，节省了大量时间和精力，生意也越做越轻松越红火了。同时，通过丰富的电子银行产品和服务绑定小微客户结算，有助于提高客户黏合度，发展负债业务，客观上也减少了银行运营支出，有效实现了客户和银行的双赢。

便民金融：小微客户的移动生活更精彩

科技改变生活，互联网技术的快速发展更是让人们的衣食住行更加方便快捷。这从强大功能、服务丰富的民生小微手机银行就可见一斑。

首先，民生银行小微手机银行提供了三种签约方式，即客户端自助注册、个人网上银行注册、营业网点注册，客户可依自身偏好随意选择开通方式。

其次，民生银行小微手机银行设计时尚，下载客户端即可使用。最新推出的2.0版小微手机银行，飘逸雅致的蓝色波浪欢迎页，更为清新、时尚、富有动感，同时根据不同节日，推出精美的祝福类欢迎页，带给客户温馨感受。总体看，页面菜单色彩丰富活泼、功能图标形象生动，更有积分商城、理财超市、民生资讯等服务动态轮播，客户体验全面提升。为了方便客户根据自身金融消费需求，自主选择设置常用功能区，2.0版小微手机银行还开设“我的民生”服



务区，客户可自由选择设置功能，以更人性的命名和更个性化的服务，为其带来宾至如归的新鲜体验。

再次，生活服务便民实用。在创新移动金融服务的同时，民生银行还持续加强与第三方机构合作，大力拓展增值服务，为客户搭建“吃、住、行、购、娱”全方位移动商圈，提供通信费、水电费、燃气费、取暖费、有线电视费等200余项缴费服务，以及火车票、飞机票、电影票购买和游戏点卡充值，积分换话费、积分换礼品、特惠商户、精品购物、旅游度假、休闲娱乐、贵宾服务等移动增值服务，打造了一个全方位的手机银行生活服务平台，助推客户移动生活更方便、更精彩。值得一提的是，在民生银行手机银行平台，客户还可享受签约开通、本行跨行转账汇款、缴费充值、票务购买等各种服务的“零收费”政策，有助于进一步降低支付结算成本。

此外，多重手段保障安全。民生银行始终高度重视手机银行的安全性建设，采取交易实时监控、动态密码校验、登录密码保护、密码强度控制、超时自动退出、手工安全退出、反欺诈和钓鱼、系统自动清除客户信息、限额控制、动态令牌安全工具保护、SSL安全传输等多种措施，全面构建立体防护网，为客户打造放心安全的移动金融服务环境。

以动态密码校验为例，客户签约手机银行、修改转账支付限额等操作环节均需要进行动态密码验证，即系统向客户签约手机银行的手机发送动态密码，只有输入正确的动态密码，才能成功交易。又如新增的动态令牌安全工具，增设了开机密码、交易挑战码，采取与交易要素绑定的安全策略，自动生成动态口令、认证客户身份，客户每输一次交易挑战码只能对应一个动态口令，一个动态口令只能在一次交易中使用，当交易过程中收款人、支付金额等要素被改



变时，该口令立即失效，有效防止了交易信息被劫持、交易要素被修改而导致的风险，有力保障了手机银行的安全性。