



让小微之花绽放在企业最需要的地方

——民生银行福州分行谱写小微青年互鉴交流的新篇章

艾民生 文

服务是银行永葆生机的源泉,更是推动企业文化发展的不竭动力。民生银行福州分行相关负责人表示:“作为国内最早提出‘小微金融’概念的金融机构,民生的小微服务精神既需要薪火相传、代代守护,也需要与时俱进、推陈出新。”

在新时代新征程里,如何满足小微企业的新要求?在民生银行福州分行看来,想要服务好小微企业就要充分激发小微客户经理的服务创新能力,纵观民生银行福州分行多年来的小微服务经历,可以说是服务理念的不断变革与创新。在当前市场形势下,小微企业可以满足市场的多元化需求,丰富社会文化生活,创造社会价值,而金融服务无疑是给小微企业提供了强大动力和广阔空间。

“我们相信,小企业蕴藏着大能量!”从第一声“民生小微来啦!”到如今,民生银行福州分行已累计发放小微贷款超1475亿元、服务小微企业数突破33万户,关乎小微企业的每一笔成绩都宛如一首交响曲,在阑珊处婉转悠扬,十五年是一段小微历史更是民生人立足区域经济特色,为小微企业的多样化繁荣发展提供金融助力的服务过程,于民生银行福州分行而言,成绩从来不是出发的目的,看着一家小微企业的道路越走越宽,步伐越走越稳,才是做好小微真正的意义!



以真诚和用心,做到件件事 有回音

做好小微首先要搞清楚客户的本质需求是什么,这是一个根本问题。民生银行福州分行温泉支行小微客户经理程怀亮表示:“小微客户经理,既是小微业务的传递者,也是小微企业发展的见证者。”所以小微服务不是脱离实际的闭门造车,更不是为了追求数据的标新立异,而是对企业的深刻考察,对企业实实在在需求真切回应。

“我是小程的第一个小微客户,也是被他的专业和真诚所吸引!”

2021年,是程怀亮从理财经理转型客户经理的第一年,刚转型之初,程怀亮最大的疑虑是理财客户和小微客户人群的需求并不相同。可是他相信只要主动和客户多交流就一定取得收获。于是在工作之余,程怀亮主动要求在厅堂多值午班,利用空闲时间和厅堂客户多多交流,因此也结识了他的第一个小微客户刘先生。“当时我是来办理

信用卡激活业务的,接待我的正是小程,感觉他是一个阳光热情的小伙子。”回忆起和程怀亮的初相遇刘先生不吝赞美之词。

在业务办理的过程中,程怀亮了解到刘先生是从事白条鸭加工生意。原材料养殖鸭因受市场需求关系影响,价格浮动较大,彼时正值养殖鸭的价格低谷,本该大量进货的刘先生却受困于资金难题。在交流过程中,程怀亮发现刘先生闲置固定资产较多,相较于信用贷而言,抵押贷的利息成本相对较低,随即即为刘先生办理下了一笔200万的小微抵押贷,帮助其抢占了市场先机。

“越是困难,越要迎难而上,他是实实在在为我们企业主考虑的!”

从事口罩加工生意的张先生对于程怀亮也给出了高度评价,2021年的特殊时期,口罩需求量激增,可张先生资金链却出现了断档,无法及时支付工厂

的生产款,“我把情况告诉程经理的时候已经是晚上10点了,没想到他第二天八点就来到了我公司了解情况。”在交流中得知张先生有80万左右资金缺口,如果没有及时支付货款,不仅供应链中断无法为下游商户提供货品,还可能造成网店订单挤压受到平台的惩罚。深知时间紧迫的程怀亮随即返回行内帮助张先生提交授信材料,终于在在规定时间内,通过利好政策申请下来了一笔100万的“纾困贷”帮助客户渡过了难关。

“小微企业和大企业不同,他们很多时候就是和时间赛跑,一笔款项对于我们来说是一个业务,对他们而言就是一个难得机会。”回忆起从业至今的这段经历,程怀亮动情地说道,想要服务好小微,不仅要立足实际,也要通过理论学习、实践锻炼、交流研讨等形式让自己变得更专业,这样才能应对发展中企业的不同情况,量身定制金融服务。



以信念和真心,做到件件事 有成果

“小微虽小,却连着千家万户。小微企业作为国民经济的生力军。能否享受到优质普惠的金融服务,是‘关键要事’更是‘民生大事’。”

“时间观,往往会反映出一个人的视野和格局。”

这是某农产品加工销售的小微企业主王总常说的一句话,今年年初王总经营的网店生意迎来了大爆发,订单量激增。可随之而来的是一个幸福的烦恼,手头上的资金并未回笼,却要面临着20万的原材料款需要紧急交付,一旦交付断档不仅是生意亏损,还要承担网店交易违规的失信后果。

“要不借个小额贷过渡一下?可小额贷款利率却不低啊!”正在两难之际,民生银行龙岩分行的徐伟正好前来拜访,这对王总来说宛如及时雨,在交谈中王总不忘强调当天就要交付,没办法接受长时间的流程申请,而徐伟也自信地表示:“只要3分钟就足够了!”

“没想到的是,真的不到三分钟徐伟就帮我申请下了一笔30万的贷款!”王总激动地说道。现场徐伟指导王总填写完了增值贷的申请,全程不到三分钟这笔贷款就申请下来了!有了这笔钱后,王总不仅及时支付了这笔材料款,也盘活了资金,迎来了自己事业上的新高峰。

“做小微有时候看的并不是数据,而是能不能帮企业真正把日子过得更红火!”

“什么??为什么无法续贷?这到底是什么情况!”来民生银行办理续贷业务的李女士,突然发现自己丈夫的征信出现严重恶化,无法办理续贷,贷款马上到期的情况,难以接受的李女士当下就给丈夫拨去了电话,言语间也发生了激烈的争吵。

“这笔贷款的处理结果,不止关系到他们辛苦经营的企业生存,更是关系到一个家庭的和睦!”沉下心来徐伟,立马意识到了问题的严重性,他一边安抚李女士,一边拨打起她丈夫赵先生的电话,耐心交流后发现,赵先生因为投资失利才导致了征信的受损,本意也是想更好地经营自己的家庭生活。

于是徐伟在二人之间当起了“和事佬”的角色,一番调解后也终于化解了双方间的误会,可即将到期的贷款该如何处理呢?如果到期还清,李女士的小生意肯定就无法继续经营下去了。于是,徐伟便将情况反映给了行领导和同事,同时也得到了行里强有力的支持,同事们纷纷都为她献计献策,最终徐伟提出了一个贷款重组方案,通过延缓五年分期慢慢归还剩余本金,不仅帮助李女士和赵先生解决了生活中的难题,也渡过了企业的危机。

“我朋友总笑我,客户经理怎么跑去调节家庭矛盾,可我却觉得只要能帮客户的企业或生活过得红火,就是最大的收益。”两个月后当徐伟再次去拜访客户时,看到这个曾经濒临危机的家庭又恢复了往日的温馨和睦,孩子恢复了往日开朗活泼的模样,他就多了一份对自己的事业的认可和坚定。



以责任和耐心,做到件件事 有进步

“小微服务,要做到在每个环节都不遗余力,从第一个客户到现在,我追求的是对接每一个客户时候都要有所突破,都在进步!”这是民生小微的精神所在,也是民生银行漳州分行张炎发一直以来所践行的服务理念。

“小微企业比较特殊,服务的推进不仅仅只存在表面,更为重要的是要为客户设身处地的着想,用心和把握每一处服务细节。”

2022年新入职的小微客户经理的张炎发就遇到了一个棘手的案例,年近60的林阿姨在退休之前经营某化妆品牌已经两年有余,退休后想在当地开一家实体店经营化妆品生意,因前期经营期间未办理营业执照,营业执照是新注册,导致其向他行申请贷款时多次被拒。在一次办理业务的过程中,林阿姨结识到了刚刚入职民生银行的张炎发,初出茅庐的他听了林阿姨的诉求后并没有觉得为难!

抱着一定要完成这第一笔业务的决心,张炎发行里行外的奔走了起来,帮助林阿姨梳理起了一份份授信材料,遇到问题就向行里的前辈甚至分行行长请教,终于在一番努力之下,收集了大量林阿姨已经经营满一年以上的佐证材料,也成功申请下了一笔150万的小微抵押贷款!

“我的第一笔业务来之不易,有人说这么难为什么要坚持呢?可我却觉得如果我都觉得难了,那小微企业主的处境不就更难了!”随着一年多的经营,林阿姨的小店生意慢慢红火了起来,张炎发的工作热情也随之被点燃了。

“从0到448万,这不仅是里程碑式的突破,更是努力的勋章。”

今年年初,在一次客户转介中张炎发结识了许总。两人深度交谈中发现,先前许总经历了两次创业,却屡屡碰壁,用他的话说就是:“我是一个爱折腾的人,可这几年亲戚好友对我的评价也只剩下折腾了!”此前许总了解到某直播平台的“扶农”政策,希望能和自己周边闲置的牧场相结合,在直播领域完成“三创”,此次来到民生银行就是想申请一笔经营抵押贷款,投入到直播事业当中。

张炎发了解到许总多次创业失败的经历后,本着对民生银行对客户负责任的心态,他没有选择当下做出决定,而是希望先去牧场考察一番,没想到这一去便停不下来了,他先是带着有直播经验的朋友去了一趟,带着行里的同事去了一趟,为了打消行领导的顾虑,他又带着行领导去了一趟。来来回回一共跑了7趟,做足了贷前准备工作,最后终于帮许总申请到了一笔448万的抵押贷款。

“太感谢张经理了!他真的把我的事情当作自己的事情来办!”许总感动地表示道。有人曾不止一次问过张炎发:“花这么多时间,可以多跟进两到三个项目了,到底值不值得?”

“值得!”张炎发斩钉截铁地回答,牧场直播是乡村振兴、绿色发展的好项目好模式,作为民生银行小微客户经理就应予以支持,这也不仅是一个大业务,更是这些小微企业主,扎根漳州,建设漳州的决心。



述评

民生青年,敢做!敢为!

砥砺奋进小微路,奋楫扬帆再出发。

民生的小微文化精神正吸引越来越多的民生青年投入到这个岗位之中,他们用实际行动,用自己不一样的理解,讲述着一个个与众不同的小微故事:以青春之名在小微服务中、在企业发展的火热实践中绽放绚丽之花;以民生之力在科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融的“五篇大文章”部署中写好“民生答卷”。