



投资者

总第 118 期

2011 年 5 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

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、我行法律合规部推进金融管家法律服务举措 | 2 |
| 2、我行办理的惠生控股 1.2 亿美元境外银团贷款初见成效 | 2 |
| 3、我行开展新建机构资产监控及合规操作风险管理专项检查 | 2 |
| 4、我行金融市场部推行“同业代销”模式 | 3 |
| 5、我行推出企业网银月度对账功能 | 3 |
| 6、我行推出“民生财富管家”理财软件 | 3 |
| 7、我行成功举办 2011 年第一季度业绩分析师电话会议 | 4 |
| 8、我行成功推出“周周赢” 票据理财产品 | 4 |
| 9、民生-大都会Snoopy联名卡在京首发 | 4 |
| 二、荣誉奖项..... | 5 |
| 1、民生U宝突破 100 万，荣获“金融产品十佳奖” | 5 |
| 2、我行客户风险信息报送质量达到同业最优水平 | 5 |
| 三、媒体关注..... | 5 |
| 1、民生银行：料今年“商贷通”贷款新增近千亿 | 5 |
| 2、民生银行电话服务综合质量位居榜首 | 6 |

一、经营动态

1、我行法律合规部推进金融管家法律服务举措

我行法规合规部围绕金融管家业务再度推出三项举措，扎实推进金融管家法律服务。一是发布《关于金融管家法律服务指导意见》，从组织体系、服务机制、服务方式等方面对金融管家法律服务进行总体安排。二是拟定《金融管家服务协议》标准合同文本，有效支持业务机构及时与战略客户建立战略合作关系。三是在 OA 系统特辟“法律合规部‘金融管家’服务行动”专刊，根据研究进程，分期发布“金融管家”法律合规综合服务指南，内容涵盖投资银行业务（包括并购贷款、分离交易贷款、结构性融资、银团承销、私募股权融资等投行业务）、财务顾问业务、现金管理业务、资产托管业务、企业年金账管/托管业务、直接融资业务（短期融资券、中期票据、中小企业集合债券承销）等。

2、我行办理的惠生控股 1.2 亿美元境外银团贷款初见成效

我行贸易金融部办理惠生控股集团有限公司 1.2 亿美元境外银团贷款收益显著，3 月份 300 万美元银团牵头费全部到位。授信申请人是一家在英属维尔京群岛注册的企业，属于特殊目的公司。该公司 2009 年在我行办理 8000 万美元银团贷款，随着一期银团的到期，企业在境外上市预计两年内完成，同时企业还有其他经营需要，为此设计出 30 个月的二期 1.2 亿美元银团贷款，由我行和境外华美银行联合牵头办理。为降低风险，企业前期人民币存款存入我行监管账户，同时采用分三年还款模式，由企业每年的境内企业分红分批归还我行贷款；为提高收益，除收取 2.5% 的牵头费和 0.7%/季的额度安排费外，我行结合境外可转让债权模式和我行分离交易贷款，设计出对我行更加有利的收益模式。

3、我行开展新建机构资产监控及合规操作风险管理专项检查

近期，我行资产监控部、法律合规部、机构管理部组成联合检查组，对 2007 年以来成立的、业务量较大的 20 家新建机构首次开展了资产监控及合规操作风险管理专项检查，覆盖面占全部新建机构的 30%。本次检查紧紧围绕制度流程建设、岗位设置、授信业务管理与操作、合规风险管理等方面，重点关注新建机构风险管理体系是否健全、贷中贷后管理与

合规操作风险管理是否规范、风险管理能力是否适应业务发展要求等。通过检查，摸清了新建机构资产监控及合规操作风险的状况，全面掌握了新建机构风险管理的特点、主要风险点分布和成因等。检查组提出了今后加强和完善新建机构制度流程建设、岗位配置、授信业务管理及合规管理的政策建议，为提升新建机构管理能力，规范业务操作发挥了积极作用。

4、我行金融市场部推行“同业代销”模式

随着广东省农村信用合作社下辖的开平农信社代销我行理财产品 5000 万元成功起息，金融市场部推行的理财产品“同业代销”工作步入“快车道”。今年初，面对市场资金趋紧、同业购买理财趋弱、理财产品销售趋难的局面，金融市场部准确分析市场形势，主动调整销售策略，在深化零售、对公、同业三大销售渠道的同时，积极探索“同业代销”新模式。“同业代销”模式是通过同业机构向其客户销售我行的理财产品。目前，金融市场部已与广东省农村信用合作社、深圳农村商业银行、龙江银行、昆仑银行等机构签署代销合作协议，实现代销我行理财产品 9 款，代销理财规模 11 亿元。二季度，金融市场部将优化代销流程，加强风险控制，提升专业管理水平，加快推广“同业代销”模式，促进理财业务进一步发展。

5、我行推出企业网银月度对账功能

近期，电子银行部在企业网银“标准版”、“查询版”和“中小企业版”三个版本网上对账功能中新增网上月度对账功能。月度对账以月为对账周期，除 7 月及 12 月外的各月均可进行。月度对账采用本月开通，下月生效的方式，半年对账以 6 月 30 号和 11 月 30 号为截止设置期，以截止期之前的开通状态发送电子对账单，客户签约后即一次性开通半年和月度对账功能。对于已签约开通半年对账的客户，月度对账同时开通，进一步满足了客户对账工作的需要，降低对账成本，及时为企业客户提供对账信息。

6、我行推出“民生财富管家”理财软件

为满足客户需求，帮助客户轻松管理财富、实现资产增值，近期电子银行部与专业理财软件开发公司合作推出“民生财富管家”理财软件，为个人客户提供全方位的家庭资产管理工具。该软件具有创建账户、下载信息、全方位记录、图形显示资产、金融计算器和提醒六大功能，客户登陆我行网上银行可免费下载使用。客户使用该软件可全面科学地管理日常收支、储蓄、理财、保险、外汇、国债、开放式基金、证券投资和贵金属，使家庭财富得到稳

健有序增长。

7、我行成功举办 2011 年第一季度业绩分析师电话会议

4 月 29 日上午，我行在西单总行举办 2011 年第一季度业绩分析师电话会议。来自境内外机构的分析师和基金经理共 100 多名分析师及基金经理参加了会议。洪行长首先从盈利能力、战略业务调整、中间业务收入、运营效率提高以及资产质量等方面向分析师介绍了我行第一季度的经营情况。在分析师问答环节，我行管理层就分析师关心的净息差趋势、非利息收入增长、存款成本、全年费用预期、贷款的增速、小微贷款规模计划、资本充足率情况、融资平台余额等问题一一进行了解答。

8、我行成功推出“周周赢”票据理财产品

4 月下旬，我行隆重推出中国民生银行“周周赢”理财产品。首批发行的六款中短期产品一经推出即获得众多客户青睐，在短时间内全额售罄，销量一举突破 45 亿元。本次推出的“周周赢”理财产品募集的资金主要投资于他行持有的商业汇票资产、以及国债回购、银行存款等短期投资运用，兼具收益稳健及流动性强的优势。它的推出不仅丰富了我行理财产品品种，为客户提供了更多的投资渠道，同时对于我行提升客户金融资产、储蓄存款，引进行外新增客户方面起到了较大的促进作用。

9、民生-大都会 Snoopy 联名卡在京首发

4 月 22 日下午，中国民生银行和中美联泰大都会人寿在北京唐拉雅秀酒店成功举行了民生-大都会 Snoopy 联名卡首发活动。民生-大都会 Snoopy 联名卡是在准确把握当下年轻人喜爱卡通人物，追求精彩生活的时尚脉搏，为拉近金融保险产品与年轻消费者的距离，而量身打造的一款借记卡产品。选择用史努比作为这款借记卡的“形象代言人”，也是相信时尚、幽默、风趣、欢乐的史努比卡通形象的品牌号召力，以及与目标用户的高吻合度。

民生大都会联名卡不仅拥有独特的史努比卡面设计，更拥有丰富的内涵：包括免费的 7 天节假日旅游意外保险产品；免费开通短信即时通服务；免费为持卡人提供出国留学存款证明服务；免费 SOS 国内紧急救援服务；免费全国汽车道路紧急救援服务等，众多的增值服务和令人惊喜的金融理财产品包，使客户在各个方面都能得到周到的金融、保险服务。

二、荣誉奖项

1、民生 U 宝突破 100 万，荣获“金融产品十佳奖”

我行持续创新 U 宝，进一步提升了 U 宝的服务品质，得到了专业机构的一致好评。近日，从《银行家》杂志联合第一财经电视、北京电视台、搜狐网、经济观察报、银行家研究中心等机构在北京举办“2010 中国金融营销奖”颁奖典礼上传来佳讯，民生 U 宝凭借安全性高、个性化服务鲜明、操作方便快捷等特色获得了金融业、营销业、广告业等不同领域专业评委的好评，在参评的近 300 份案例中脱颖而出，荣获“金融产品十佳奖”；捷报频传，近期民生 U 宝还在东方财富网组织的“跃进-新网银时代”中国电子银行博览会暨电子支付论坛系列活动评选中荣获“2010 年最佳网上银行科技创新奖”。

2、我行客户风险信息报送质量达到同业最优水平

客户风险统计工作既是监管统计的重要内容，也是监管部门评价商业银行风险管理水平的重要依据之一，自 2007 年开始银监会逐月对主要银行业金融机构的信息报送质量进行排名通报。2011 年 1 月，我行各项指标报送质量全面超过同业均值，综合排名在 19 家银行业金融机构中跃升至第二位，进入同业最优行列，创我行历史最好排名，实现了今年报送工作的“开门红”，并首次达到了行领导提出的“进入前三名”的工作目标。

三、媒体关注

1、民生银行：料今年“商贷通”贷款新增近千亿

2011-04-28 财新网

民生银行内部人士向财新记者透露，受整体信贷规模的限制，2011 年民生银行新增贷款额度在 1600 亿元左右，其中 800 亿至 1000 亿元将是投向小微企业的“商贷通”贷款。

4 月 27 日，民生银行（600016.SH）最新公布的 2011 年第一季度报告显示，截至 3 月末，“商贷通”贷款余额 1769.28 亿元，比上年末增加 179.42 亿元，较上年末增长 11.29%；“商贷通”贷款的不良率维持在较低水平，仅为 0.11%。

“（‘商贷通’贷款）预计在新增贷款的比例依然会达到 60%左右，与去年持平。”民生银行零售银行部小微企业金融部总经理周斌表示，一季度整个发放 300 亿元，新增 180 亿元，预计今年商贷通产品的结算用户要从 12 万户增加到 40 万个。

周斌表示，二三季度主要是抓客户的积累，四季度还会迎来一个投放高峰。

一季度，民生银行实现归属母公司股东净利润 62.10 亿元，较上年同期增长 45.47%；归属母公司股东的每股收益 0.23 元，较上年同期增长 43.75%。

资产质量方面，民生银行依然保持不良贷款余额、不良率双降。截至 2011 年 3 月末，民生银行不良贷款余额 71.36 亿元，较上年末下降 2.03 亿元；不良贷款率为 0.66%，较上年末下降 0.03 个百分点。拨备覆盖率为 300.69%，较上年末提高 30.24 个百分点。

2010 年，民生银行实现净利润 177 亿元，同比增长 46%。贷款投放结构中，民生把贷款额度集中投向民营和小微企业，新增 1746 亿贷款中 2/3 投向小微企业贷款（商贷通），增速高达 254.8%，期末“商贷通”余额达到 1590 亿元，是年初的 3.5 倍。

目前“商贷通”贷款占比已达到 15%。民生银行在 2 月曾宣布将定向增发计划改成在 A 股市场发行 200 亿元的可转债，进行再融资。

周斌表示，“商贷通”在借钱问题上有一些原则：第一是单笔金额一定要小，可以分批、阶段的投放；第二是“大数法则”，在商圈里找到中值，中值以上的多少先做，中值以下的别做。

因为“商贷通”的客户不是很在乎利率的定价，而更在乎项目能否马上使用马上赚钱，所以“商贷通”本身具有期限短、收益率高的特点，去年“商贷通”贷款利率平均上浮 30%，平均贷款期限只有 7 个月，年累积发放了 3200 亿元的“商贷通”贷款，接近一半在年内就可以还款，所以风险是完全可控的。

2、民生银行电话服务综合质量位居榜首

2011-04-24 投资者报

银行服务就在你身边，这不是一句广告语，而是现实。在日益忙碌的生活中，越来越多的人正在使用这项服务。

但不同银行客户使用的便捷性、友好程度和效率各不相同。

如何衡量一家银行电话服务好与差，无疑用户的感受最重要。近日，《投资者报》数据研究部以用户体验为出发点，从界面友好程度、接通速度和专业性三个方面进行考量，真实客观地以匿名的方式，调查和收集各家银行的电话银行相关指标数据。

最终从排名结果上来看，中等规模的股份制银行整体表现明显优于国有银行。民生银行的电话银行业务，整个行业来看表现最优，排名位居榜首。

通过对于民生银行相关数据的梳理来看，偏向于用户体验方面的指标，得分都会较高。民生电子银行部客户服务中心总经理崔宇程，在接受记者访问时提到了一个诀窍——感动客户。

接通速度最快

民生电话银行业务综合排名第一。在三类分项考量中，两项为行业第一，分别为接通速度和专业性。

对于接通速度和专业性方面，主要考量用户在拨通人工服务项目，到最终客服人员响应客户电话的时间，时间以短为优。

对于银行来讲，这意味着规范科学的流程与合理的安排而产生的效率最大化。

在考量的三个时间段中，民生银行的响应时间相差不大，均在 10 秒以内。而这一数据，行业的平均水平是 50 秒，甚至不少银行超过两分钟。

对于专业度的考量，《投资者报》设计是一系列问题，对于客服人员回答是否专业予以评价。

各银行相比较下，民生银行最专业。如咨询“基金和理财产品的区别”时，多数银行的客服人员仅以金额、期限的简单划分为核心回答客户，而民生银行不仅回答这些，同时还告诉客户产品的风险差别。从这一细节看出，民生银行的客服人员专业程度处于较高的级别。

但对于界面友好程度的考量，民生的挂失业务和人工服务在收听项目中，处于比较靠后的位置。

对此，《投资者报》记者采访了民生负责电话银行业务的总经理崔宇程。他说：“电话银行业务作为整个银行的枢纽，同样也是一项重要的交易平台，同网上银行一样，给用户多提供一种平台选择。在这个平台上，用户同样可以办理相关的金融业务。”

这一说法也预示，仅依靠人工不会是电话银行未来的出路，完善有效的电子自动系统，才可以在为用户提供服务上，提供最大化的支持。

响应时间缩短

对于客服人员响应时间来讲，这短短几分钟，决定了用户的感受，也体现了银行的效率。这一项对于很多银行来讲是个坎。一面是成本，一面是效率。

截至 2010 年 11 月底，民生银行电话银行业务量达到 3045.2 万通，其中人工呼入服务 386.3 万通，人工呼出服务 570.1 万通。电话渠道呼入接通率达到 98.4%。

处理庞大的业务量，不仅仅需要人力资本的支出，更重要的是有效的管理方式。民生的客服人员团队，在整个行业内属于中等规模。这和银行规模本身有关系，另一个原因是控制成本的压力。

响应时间的缩短，是银行业内电话银行业务共同的瓶颈。做到了，就提高了一层服务能力，民生用了两到三年的时间。

“我们当时是把每个月的缩短时间都作为目标，这个月需要超过上个月，每个月都必须有所进步。而这不仅仅需要人力的投入、有效的监控体系，对于目标达成的细化，建立应急机制和科学的排班制度，都做到了才可以达成目标。”崔宇程介绍说。

投诉机制有效

《投资者报》记者在收集银行电话服务的数据过程中发现，各家银行客服的专业程度差异很大，这点从解决客户问题的主动性、回答问题术语的规范化，对于问题解答的专业性可以体现。

对于客服人员来讲，每天面对无数的来电，面对各式各样的问题和情况，苛求完美确实很难。

民生银行另辟蹊径，对于全体客服会有一套基础业务知识的服务，而各业务线下，会做专门的知识培训，不求全才，而求专才。

在拨通民生银行的人工服务专线就可以发现，业务线分类非常的清晰，不同的问题会有不同的客服人员来解答。对于自己不清楚的问题，客服人员会建议转到相应的人工服务，而这只需要等待几秒钟的时间。

除此之外，民生电话银行还有专门的投诉专线。

民生通过对投诉问题的分析整理，把常见投诉问题的解决方法设定为规则，在客服人员接到类似投诉问题时，就可以按照规则进行处理，这样就提高了投诉处理的效率。

金融服务最重要的一点就是关心用户体验。民生从细处着手，以用户为服务目标，作为

一家金融机构，能够意识到分析和研究客户需求，就已经成功了一半。

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