



投资者

(2016 年第八期 总第 182 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：86-10-58560720

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
▶ 董事长洪崎率团赴硅谷考察金融科技创新.....	2
▶ 董事长洪崎出席银川分行开业仪式.....	3
▶ 董事长洪崎拜访华融资产管理公司董事长并签署战略合作协议.....	5
▶ 行长郑万春会见中国工商银行副行长胡浩一行.....	5
▶ 行长郑万春出席全面开展“两个加强、两个遏制”回头看工作视频会.....	6
二、民生新闻.....	6
▶ 民生银行广州分行:提升客户体验,等候时长缩短一半以上.....	6
▶ 民生银行新景家园支行打造特色社区金融.....	7
▶ 民生银行:“融资融智”掀起万众掘金潮.....	9

一、经营动态

◆ 董事长洪崎率团赴硅谷考察金融科技创新

7月24日至7月30日，董事长洪崎率董事刘永好、梁玉堂、王玉贵、吴迪、王立华、韩建旻、姚大峰等，赴美国旧金山硅谷地区考察金融科技创新。行长助理李彬、董事会办公室主任方舟、凤凰计划办公室总经理龚志坚等陪同考察。

过去五年，金融科技行业吸引了超过400亿美元的股权投资，全球银行业的各项服务和产品正在被互联网金融企业分解和蚕食。资本、人才和技术的聚集使以硅谷为中心的美国西海岸成为了全球最重要的创新中心。据统计硅谷吸引了全美1/3的风险投资额，聚集了400家上市公司总部及上千家高科技公司，这里蕴育了全球金融科技行业最新的技术和创新的商业模式。

为了迎接技术革命的机遇和挑战，加快推进互联网金融及数字化银行战略，在麦肯锡公司协助下，董事会专门组团赴硅谷考察。在为期四天的考察行程中，考察团马不停蹄走访了涉及七大创新领域的十家互联网金融企业，并参加了麦肯锡硅谷办公室两场金融科技专题培训。考察团系统地学习了解了金融科技创新的现状和趋势、银行业未来发展的挑战和机遇、实现技术引领的变革转型路径等战略问题。

考察团走访的主要金融科技企业包括：

1.客户关系与客户体验领域。美达利亚公司（Medallia），成立于2001年，专注SaaS客户体验管理软件开发，通过跟进每次客户互动及满意度波动，帮助400多个品牌执行和维持客户体验转型。

2.数字支付领域。谷歌钱包公司（Google Wallet），成立于2011年，开发运营谷歌移动支付系统，借助近距离无限通讯技术（NFC）实现安全支付，超过30万个商户支持该服务；贝宝公司（Paypal），成立于1998年，是全球最大的数字支付公司之一，支持202个国家、上百种货币，拥有1.84亿活跃客户，年交易额超过2820亿美元。

3.大数据领域。霍顿工坊（Hortonworks），成立于2011年，提供Hadoop开源项目的开发、分销和支持服务，在不替换原有数据中心基础架构前提下支持客户捕捉、保存、处理和分析海量现有和新数据类型。

4.区块链领域。链公司（Chain），成立于2014年，提供企业区块链平台供机构用以设计、部署和运营能够推动不同市场金融资产交易的网络；瑞波（Ripple），成立于2012年，专注于利用区块链技术提供全球金融结算解决方案，实现新一代跨境支付。

5.财富管理领域。嘉信理财（Charles Schwab），成立于1975年，是全美最大的折扣经纪公司，以低成本的线上平台为主向客户提供财富管理服务，管理资产总额近3万亿美元，且已于2015年3月正式进入机器人投顾市场。

6.网上借贷领域。融资盒子（Fundbox），成立于2012年，定位小企业的流动性管理平台，专注于产业链中上游的B2B企业现金管理需求，是美国小企业在线应收账款融资服务的领先企业；借贷俱乐部（Lending Club），成立于2006年，是全球最大的在线P2P平台，支持个人贷款和中小企业贷款，累计撮合贷款规模187亿美元。

7.风险投资领域。安德森·霍洛维茨基金（Andreessen Horowitz），成立于2009年，是美国成长最快的风险投资基金，向从种子到成长打造公司的企业家进行投资，目前投资的200+家公司覆盖多个细分领域的独角兽企业，在金融科技方面投资了比特币、区块链、消费金融和数字支付等多个领域。

董事长洪崎及各位董事在考察行程中不辞劳苦，每到一家企业都认真细致地聆听创新技术、商业模式、成长路径、发展趋势的介绍，仔细询问一些关键性技术方法，与创新企业高管坦诚交流探讨银行业数字化转型、科技创新、互联网金融的切入点与发展路径。大家深刻感到，在技术革命和金融创新的大潮前，所有的传统金融企业都面临前所未有的挑战，民生银行必须增强忧患意识和紧迫感，不忘打造“百年民生”初心，积极拥抱创新，加快推进转型。

在考察总结座谈会上，洪董事长语重心长地与大家分享了自己的体会，分析了民生银行下一个十年发展面临的挑战和机遇，表达了全力推进凤凰计划转型变革的坚定信念和坚强决心，要求董事会成员统一认识、高度重视。洪董事长强调在凤凰计划原有客户体验、商业模式、科技规划、大数据规划、互联网金融规划等项目规划的基础上，第三批项目要增加数字化改造、技术创新的相关课题，同时保证项目设计的前瞻性，要下大力气推进项目成果的落地实施。副董事长刘永好、梁玉堂及各位董事，行长助理李彬分别谈了考察体会，并一致表示坚决支持转型变革，要通过凤凰计划的全面实施整体提升竞争能力，把民生银行打造成为新的市场条件下的标杆性银行。

◆ 董事长洪崎出席银川分行开业仪式

8月10日，董事长洪崎会见宁夏回族自治区党委书记、人大常委会主任李建华并出席银川分行开业暨捐赠仪式。

中国民生银行银川分行开业暨捐赠仪式的举行，标志着民生银行正式落户宁夏，成为宁夏区内第六家全国性股份制商业银行。我行董事长洪崎、行长助理林云山、董事会秘书万青元、财产与基建管理部总经理李健、董事会办公室主任方舟、集团金融事业部总经理韩峰，宁夏回族自治区党委常委、常务副主席张超超，自治区政府副秘书长许宁，人民银行银川中心支行行长高波，宁夏银监局副局长任彦玲出席了开业暨捐赠仪式。开业仪式由自治区政府副秘书长、金融局局长杨少俊主持，自治区、银川市政府、监管机构、金融同业、重点合作企业的负责人，中央驻宁及当地主流媒体等共140余人参加了开业暨捐赠仪式。

开业致辞中，宁夏回族自治区党委常委、常务副主席张超超对我行银川分行的开业表示祝贺。他表示，自治区党委、政府和有关部门将继续营造良好的金融生态环境，提供优质高效的服务，支持多种金融业态在宁夏的发展壮大。他希望民生银行在为宁夏经济社会做出贡献的同时，实现自身健康快速发展，实现银行业绩与地方经济发展双赢。

董事长洪崎在致辞中对宁夏回族自治区党委、政府及社会各界对民生银行的支持表示感谢。他说，今年是中国民生银行成立 20 周年，在这 20 年的风雨历程中，民生银行始终坚持“服务大众、情系民生”的经营理念，坚持“改革创新促发展、服务客户为己任”的原则，与客户共荣共生、共同成长，取得了显著的社会效益和经济效益。希望银川分行再接再厉，抢抓“一带一路”战略机遇，紧跟宁夏发展步伐，聚焦重点行业、重大项目、战略新兴产业，服务中小微企业，不断创新金融产品和服务模式，不断增进同业合作，全力支持地方经济发展。也希望社会各界一如既往的支持民生银行的发展。

开业仪式上，银川分行向泾源县大湾乡杨岭村、西吉县震湖乡张撒村村级互助担保基金项目共捐赠 100 万元；向宁夏青基会“希望课桌、快乐体育园地”项目捐赠 100 万元。同时，银川分行分别与宁夏国有投资运营有限公司、银川通联资本投资运营有限公司、西部担保有限公司、宁夏水务投资集团、宁夏赛恩科技集团的负责人签订了战略合作协议。

开业仪式结束后，董事长洪崎与宁夏回族自治区党委书记、人大常委会主任李建华进行了会谈。李书记对洪董事长一行的到来表示欢迎，对民生银行银川分行开业表示祝贺。希望民生银行以银川分行开业为契机，进一步加强与宁夏的合作，发挥独特优势，为自治区产业结构优化升级、中小微企业发展和脱贫攻坚事业提供金融支持。自治区将积极创造良好环境，提供优质服务，推动双方实现互利共赢。洪董事长表示，宁夏是丝绸之路经济带的战略支点，是中阿合作的桥头堡，特色鲜明，优势明显，发展后劲足。民生银行将不断创新金融产品，提升金融服务水平，积极投身地方经济建设，为开放富裕和谐美丽宁夏建设做出应有的贡献。

在宁夏期间，洪董事长一行实地参观了银川分行的智慧营业厅、员工办公区和家园文化活动区，亲自体验了智慧营业厅机器人小民、微信互动机、VR 虚拟营业厅服务、无线充电等智能设备，对银川分行智慧营业厅智能化水平和家园文化建设给予充分肯定。洪董事长一行还与银川分行核心团队及员工代表进行了座谈交流。座谈会上，洪董事长认真听取了分行的筹建工作及试营业情况汇报，对银川分行的筹备工作、开门红业绩完成情况、团队建设情况以及简洁高效的开业仪式表示满意，并对分行未来业务发展提出了殷切期望：一是建设新分行要有创业精神。社会主义是干出来的，民生银行的今天也是干出来的，银川分行的幸福生活也是干出来的。人不在多而在精，事不在忙也在于精，要用创业的精神经营新分行，精准理解客户需求，提供超越客户预期的有价值的服务。二是要找准定位，创新发展。传统的规模发展之路空间有限，要充分发挥民生银行体制机制灵活的优势，结合本地特色，在产品、服务、营销、品牌、管理等方面进行创新，走小分行大品牌的发展之路。三是要积极落实总行凤凰计划改革整体部署，新分

行不能走老路，在资负管理、成本控制、风险定价、客户定价、互联网运用等方面将新的理念、新的方法、新的转型落实到位。希望银川分行齐心协力抓服务，锐意进取搞改革，一心一意谋发展，下大力气严管理，遵纪守法，打造民生家园文化，把银川分行建成一个健康快速发展的宁夏地区标杆性的金融企业。

董事长洪崎拜访华融资产管理公司董事长并签署战略合作协议

8月16日上午，董事长洪崎、行长郑万春赴中国华融资产管理股份有限公司，拜访了该公司董事长赖小民一行，并签署战略合作协议。行长助理石杰、行长助理李彬、办公室主任陈国强、资产管理部总经理何力、风险管理与质量监控部总经理李子玉、投资银行部副总经理（主持工作）张立洲、地产金融事业部副总经理（主持工作）吕莉、金融同业部副总经理李志彤、集团金融事业部副总经理张少梅、资产经营处置部总经理助理杨强陪同会见。

赖董事长首先对洪董事长和郑行长带队到访表示热烈欢迎，就民生银行长期以来对华融资产管理公司给予的关注与支持表示感谢，并介绍了该公司近年来取得的成绩，逐步成为业内规模最大、利润最多、牌照最全、净资产收益率最高和总市值最大的金融资产管理公司，目前总资产过万亿、员工过万人。赖董事长还分享了该公司“做大、做强、做优”的发展理念，和“八大创新”加“八大稳健”的经营管理经验，真诚希望与民生银行互相学习，深入合作。洪董事长高度赞赏赖董事长的讲话并表示深受启发，对华融资产管理公司取得的成绩表示祝贺，并就双方将来可以合作的领域做了分析，对双方的合作前景充满信心。

会谈结束后，双方举行了隆重的战略合作协议签约仪式。洪董事长和赖董事长分别致辞。洪董事长表示，双方将在资金融通、资产转让、金融市场联动、客户服务等各个方面，进一步扩大合作范围，强化合作内容，提升合作价值，更好地体现我们作为大型金融机构所承担的促进国家经济发展的历史使命和社会责任。在双方董事长的见证下，我行行长助理李彬与华融资产管理公司总裁助理胡英分别代表双方签署了战略合作协议。

此次战略合作协议的签署，将巩固传统合作，扩大新的领域，延伸优势互补，扩展双方在同业投资、投资银行、产业基金等业务领域的合作，开启双方合作更加美好的篇章。

行长郑万春会见中国工商银行副行长胡浩一行

8月8日，行长郑万春会见了中国工商银行副行长胡浩一行，双方就全面开展业务合作进行了会谈，并重点对我行资本融资事项进行了路演推介。

郑行长充分肯定了双方在同业业务、票据业务、外汇业务、债券发行与投资等方面的密切配合，表示将进一步深化和推进全面业务合作，不断开创新的合作领域。郑行长还重点介绍了我行即将发行的二级资本债券、金融债券以及优先股的项目，希望工商银行能在上述三个融资项目中给予大力支持。

胡浩副行长充分肯定了双方长期以来在各领域的密切合作，表示作为主承销商，将会在民生银行债券发行和优先股融资中予以积极协调和全力配合，助力民生银行融资项目的顺利实施。

办公室主任陈国强，交易银行部总经理任海龙，资产负债管理部总经理殷绪文、总经理助理张兰波，工商银行金融市场部总经理王刚、公司金融业务部总经理乔晋声、结算与现金管理部总经理曾琪陪同会见。

▶ 行长郑万春出席全面开展“两个加强、两个遏制”回头看工作视频会

8月8日，我行召开全面开展“两个加强、两个遏制”回头看工作视频会。行长郑万春、纪委书记陈进忠、行长助理石杰、稽核总监张月波出席会议，总行各部室、各事业部负责人，各分行班子成员、分行各部室负责人、支行负责人及总行“回头看”工作联合工作小组成员分别在主会场或分会场参会。会议由行长助理石杰主持，郑行长作重要讲话，联合工作小组办公室对我行回头看工作方案进行讲解。

郑行长对“回头看”工作进行全面动员部署，并对本次“回头看”工作提出三方面要求：一是高度重视，准确把握，统一认识，确保工作主动性。本次“回头看”无论从党中央、国务院赋予的重要性、监管的重视度，还是检查广度、力度和处罚度，以及对我行可能的影响等均超出之前检查，全行上下必须高度重视，克服麻痹思想与放任态度，确保认识不走偏不走形。二是查、改、问落实到位，务求实效，确保检查顺利过关：一要加强领导，明确责任，强化组织保障，各机构一把手要切实把第一责任担起来；二要突出重点，不留死角，全面做好检查；三要认真改进，务求实效，不折不扣落实整改；四要严肃问责，强化追究，做到不枉不纵。三是严守各项纪律，严肃责任担当。要讲责任，讲协同，讲质效，讲沟通报告。

最后，郑行长要求全行上下一心，直面挑战，确保平稳顺利通过监管检查，为民生银行发展形成良好的监管环境。同时以本次检查为契机，夯实我行经营发展的良好根基，为全面实现2016年经营发展目标，为建设标杆性商业银行奠定坚实基础和迈出新的步伐。

二、民生新闻

▶ 民生银行广州分行:提升客户体验,等候时长缩短一半以上

2016-08-22 来源: 新快报

在二十年的发展历程中,民生银行广州分行始终以客户需求为中心,以提升客户体验为目标,重视线上与线下渠道结合,狠抓厅堂服务转型提升。自 2015 年以来,民生银行广州分行智能厅堂建设成果开始逐步显现。各类智能化自助设备的出现,也让客户越来越多地体验到“顺畅便捷”的银行服务。

全力提升网点综合服务能力

据了解,该行率先开展“智能厅堂”项目,从客户进门、等候、办理、自助、体验五大环节全方位提升客户体验,有效地将厅堂客户排队等候时长平均缩短 50% 以上。

民生银行手机银行也为广大客户提供了良好的服务体验,赢得了用户的肯定和支持。2015 年,民生银行广州分行手机银行客户总量超过 120 万,年累计交易笔数 5064 万笔,交易金额累计 7816 亿元,交易量稳居银行业前列,户均交易笔数和金额远超同业平均水平。

将客户从冗长的贷款过程中解放

民生银行广州分行近年逐年加大对消费信贷和按揭贷款规模的投放,同时积极采取各种措施,满足广大市民的各种信贷需求。

近年来,民生银行广州分行重视消费信贷产品研发,开发了公喜贷、房喜贷、税喜贷、社保贷、薪喜贷等无抵押、纯信用的消费信贷产品,以满足客户家装、旅游、购置家具等各方面的消费需求。

为提高客户贷款的感受,将客户从传统冗长的贷款申请过程中解放出来,民生银行开发了消费信贷主动授信产品、在线贷款产品,对于符合条件的客户,无需提交任何贷款申请资料,即可快速获得贷款额度。

民生银行新景家园支行打造特色社区金融

2016-08-16 来源: 新华网

新华网北京 8 月 16 日电 随着市民对社区金融服务需求的增加,社区银行出现新的转机。而较早作为“社区银行”成立的民生银行新景家园社区支行,坚持以诚为本,以“便民、利民、惠民”为服务宗旨,打造特色金融,收获佳绩。

人机对话, 智能化银行优势渐显

走进位于地铁七号线磁器口站的新景家园社区支行,与传统银行网点有很大的不同。这里没有宽敞气派的大堂,没有高高的柜台,没有传统银行网点有距离感的氛围。新景家园社区支行在装修风格上营造出一种休闲、温馨的暖色调,形成一种“家”的感觉。

尽管新景家园社区支行的占地面积很小,但向客户提供的服务应有尽有。如

自助交易区，由 ATM 机与缴费易机器组成，不仅可以满足客户日常存取款需求，还提供水电费、燃气费、电话费缴纳及公交卡充值的服务；电子服务体验区，配备有网银体验电脑和手机银行体验 pad，体验电子银行服务的同时，帮助客户进行账户余额查询、明细查询以及理财产品的查询与购买；客户休息等候区，提供当天的报纸及茶水，方便各类客户等待办理业务，还有部分儿童玩具；同时还有业务咨询区等基本功能分区。

在新景家园社区支行的业务人员的指导下，只要轻轻按下屏幕相关业务功能界面，首先是现场采集客户信息，随后屏幕上立刻出现一位戴着耳机的远程银行工作人员。通过麦克风，客户便可直接与远程柜员通话交流，办理相关业务。据了解，这台小小的微视窗，可以办理所有非现金业务，如汇率、利率查询、专业咨询、买理财、网银办理、网点查询、修改变更手机号码等。

助力“便民、利民、惠民”金融服务

通过对小区居民生活习惯的调研与分析，新景家园社区支行将营业时间定为夏令时 10 点至 19 点，冬令时 9 点至 18 点。相比小区周边银行网点的营业时间，新景家园社区支行错时营业、延时营业的特点更加贴近小区居民生活需要，用实际行动体现着“您下班我上班、您休息我工作”的服务理念。

针对一些特殊客户，民生银行新景家园社区支行提供上门服务。如行动不便的客户，企业为员工办理业务，新景家园社区支行工作人员便会携带 MIT 机提供上门服务，现场为客服提供办卡服务。而且整个过程简单方便，客户提供身份证便可办理。

同时，新景家园社区支行一直坚持财富管理的理念，从客户的家庭角度出发，为客户的购房、购车、子女教育、养老规划等目标进行规划安排，不仅涉及普通的银行理财产品，还为基金、保险、消费贷款、经营贷款、私人银行高端授信、私人银行家族信托等方面对支行和分行进行转推荐，尽可能为周边业主客户朋友提供全面的财富管理配置。

坚守“诚信”，助推全方位的非金融服务平台

“之所以一直选择新景家园社区支行，就是看中了他们的诚信，都是为我们客户所想所做，就是我们老百姓家门口的银行，而且老人对互联网这些操作都不怎么会，我们相信他们，从来不会出错，所以，多远都会来这里办理业务。”一位正在办理业务的大爷说。

自新景家园社区支行建立以来，为贴近社区居民生活，宣传金融相关知识，三年来，举办五十多场金融知识讲座，受到周围居民的青睐。

同时根据季节、节日组织客户开展了采摘、旅游、特卖会等 40 余场便民社区活动，为居民客户送去了温暖，成就了立足社区、服务最后一公里的战略目标。

民生银行：“融资融智”掀起万众掘金潮

时间:2016-08-24 来源:汕头都市报

2016年4月13日，值金价上涨之际，民生银行北京分行按照“互联网+”的理念自主研发开发出“万众掘金”创新项目，在场景设计和营销方式上均实现了突破，掀起“万众掘金”潮。

作为民生银行北京分行“融资融智”计划孵化出的优秀成果之一，“万众掘金”首创性地构建了游戏场景以吸引客户。活泼可爱的卡通形象，简洁明了的关卡设计，在不占用客户大量时间的前提下使其在轻松的玩耍过程中了解并办理业务。截止目前，游戏参与人数接近10万人，其中4万多客户完成了手机绑定，新客户占比高达53%，近5千用户领取共计2000g黄金，对零售业务和积存金业务的开展发挥了积极的推动作用，日新增开卡数及日新增积存金账户数均创历史新高。