



投资者

(2017年第六期 总第192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：86-10-58560666

传真：86-10-58560720

网址：<http://www.cmbc.com.cn>

电邮：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、行长郑万春、监事会主席张俊潼出席我行与北京中关村银行战略合作签约仪式	2
董事长洪崎会见瑞穗（中国）董事长一行.....	2
副行长石杰出席宁波分行“共创 共享 共赢”宁波制造 2025 企业精英荟活动	3
副行长李彬出席“非凡资产管理万里行”全国巡回服务交流活动启动仪式.....	3
二、民生新闻.....	4
建设“法治民生” 铸造长青银行 ——记中国民生银行推进法治建设的理念与实践	4
做“懂你的银行”民生银行升级零售银行品牌战略	9

一、经营动态

董事长洪崎、行长郑万春、监事会主席张俊潼出席我行与北京中关村银行战略合作签约仪式

6月27日，我行与北京中关村银行在京举行战略合作签约仪式。董事长洪崎、行长郑万春、监事会主席张俊潼、副行长李彬等行领导以及北京中关村银行董事长郭洪、行长王萌、监事长易晓、副行长暴冰、首席信息官梁勇等出席活动。

签约仪式前，双方领导进行了会谈。洪董事长分享了民生银行作为第一家民营银行的发展历史，表示会全力支持北京市第一家民营银行的发展，并预祝北京中关村银行成功开业，希望两行通过合作实现共赢。北京中关村银行董事长郭洪感谢我行的高度重视，介绍了北京中关村银行的筹办情况和服务优势，希望两行在未来合作当中发挥各自的特长与优势，携手发展。

签约仪式由我行金融同业部总经理李志彤主持，在两行董事长和双方嘉宾的共同见证下，郑行长和北京中关村银行行长王萌分别代表两行签署战略合作协议。我行与北京中关村银行的战略合作，体现了我行高瞻远瞩，高姿态、高规格、高度重视与新型银行的合作，是对以客户为中心的经营战略转型的又一次实践。

北京中关村银行以服务“三创”（即创客、创投和创新型企业）为根本宗旨，以科技金融为最大特色，致力于为用户提供以数据驱动为核心的全生命周期的个性化、精准化、智能化、综合性金融服务，努力建设成为具有全球影响力的科技金融银行。

董事长洪崎会见瑞穗（中国）董事长一行

6月2日，董事长洪崎会见了瑞穗（中国）董事长冈丰树一行。我行交易银行部总经理任海龙、金融同业部总经理李志彤等参加了会见。

冈丰树先生对洪董事长在百忙之中接待其到访表示感谢。他首先对洪董事长在今年的“中国绿公司”年会上提到的“新动能”理念表示了认可和赞赏。他介绍了瑞穗（中国）的发展历史、经营业绩和业务发展方向，并就外资银行在中国境内设置网点、进行线上和线下业务布局、开展普惠金融等议题与洪董事长进行了沟通。

洪董事长对冈丰树先生一行的到访表示欢迎。他指出，随着产业集中度不断提升，分工日益精细，产业链延长，银行在公司业务领域的竞争从对企业的竞争演变为对生态圈的竞争。未来，银行可借助大数据、云计算和物联网等新兴技术，将线上、线下公司业务相结合，实现互联网+与公司业务的完美对接。他指出，线下实体店所提供的客户体验是线上服务无可比拟的，这种优势在较为年长的客

户群体及私银客户群体中表现得尤为突出。网点设立的核心不在于量而在于质，需要统筹规划，科学布局，实现线上和线下业务优势互补。在谈到普惠金融问题时，洪董事长表示，我行是最早开展普惠金融的银行之一，是中国银行业小微金融的领军者。在“互联网+”的时代背景下，商业银行应充分利用新兴互联网技术，加快向信息化银行转型，探索出适合自己发展的普惠金融道路。

副行长石杰出席宁波分行“共创 共享 共赢”宁波制造 2025 企业精英荟活动

6月7日,宁波分行举办了主题为“共创·共享·共赢”宁波制造 2025 的企业精英荟活动。副行长石杰、公司业务管理部总经理陈焕德、宁波分行行长万恩平、公司业务管理部副总经理徐瑞泽,宁波市发改委副巡视员、宁波市发展规划研究院副院长方建新及 100 余位优秀企业家出席活动。

副行长石杰致欢迎辞时指出，宁波建立了特色鲜明的现代工业体系，在临港工业、传统优势产业和新兴产业领域培育了一大批在国内外有较高知名度、较强竞争力的优质企业和名牌产品；宁波是全国首个“中国制造 2025”试点示范城市，是推进制造业转型升级、提升制造业核心竞争力、推动制造大市向制造强市跨越的重大机遇；民生银行将以“创新、灵活、高效”的金融产品，通过多元化、全方位的金融服务支持制造业实现转型升级发展，实现与优秀企业的共创、共享、共赢。随后，我行参会领导分别向与会的“战略客户”、“重点客户”授牌。

本次活动还特别邀请到了宁波市发改委副巡视员、宁波市发展规划研究院副院长方建新发表了主题为《中国制造 2025》的主题演讲，分享其对“中国制造 2025”的政策解读和形势分析，给现场参会企业带来精辟、独到的视角观察，帮助企业更加清晰未来企业经营发展所面临的机遇和挑战。

在宁波期间，石副行长召开了宁波分行公司业务座谈会，分析了经营特点、业务发展方向及部署了下阶段工作要求，并拜访杉杉集团，现场签订了总对总战略合作协议。

副行长李彬出席“非凡资产管理万里行”全国巡回服务交流活动启动仪式

为适应我国经济供给侧改革以及金融去杠杆，监管推动资管行业转型发展的新形势，探索资产管理如何持续发挥平台作用及纽带功能，如何更好地服务于实体经济，在行领导的大力支持下，由资产管理部主办的非凡资产管理万里行全国巡回服务交流系列活动启动仪式，于 6 月 13 日在深圳举行。活动邀请了天风证券首席经济学家刘焯辉以及深圳七十家各行业知名企业代表参加，我行党委委员、副行长李彬出席了启动大会。

会上，深圳分行行长吴新军作为东道主首先向与会嘉宾和领导致欢迎词。随后副行长李彬介绍了非凡资产管理万里行活动的背景意义，并回顾了民生银行资产管理业务的发展历程，展望了我行致力于创新求变、积极探索当前经济新常态下银行与企业共赢发展的模式与前景。此后资产管理部总经理助理郑智军，就本次非凡资产管理万里行活动的内容及相关产品进行了介绍，并向与会嘉宾展示了近年来我行资管业务所取得的突出成绩。

启动仪式上，副行长李彬携深圳分行行长吴新军，总行公司、零售、金融市场三个板块的代表，以及深圳分行的部分客户代表共同打开了财富之门，启动了“非凡资产管理之旅”。

启动仪式之后，我行客户代表深圳达实智能股份有限公司董事长刘磅应邀发表了感言。最后著名经济学家刘煜辉就当前中国经济发展情况和企业如何应对等内容发表了主题演讲。

至臻万里路，精诚铸非凡。本次“非凡资产管理万里行”活动是一场全国范围的包含品牌推广、产品推介、培训推动、市场调研、客户服务等在内的大规模巡回营销服务活动，活动足迹将遍布东、西、南、北、中五大区域四十一家分行，形成总、分、支一体化的全方位立体营销态势，活动还将同步推出“万里行”专属理财产品，在营销获客的同时，传播我行“服务大众，情系民生”的服务理念，并借此提升我行非凡资产管理及理财业务品牌形象。整个活动预计将持续一年之久。

二、民生新闻

建设“法治民生” 铸造长青银行 ——记中国民生银行推进法治建设的理念与实践

第一财经商务资讯 2017-06-02 10:43

4月14日，民生银行召开全行法治合规工作专题会，落实银监会四大专项治理工作，研究全行法治合规专项行动方案。民生银行行长郑万春在会上指出，全面坚守依法合规经营管理事关全行发展的根本和全局，该行将进一步加强“法治民生”建设，加快形成适应法治化要求的经营管理模式。

此前，在中国银行业协会主办的“七五”普法巡回宣讲会上，民生银行受邀介绍了该行法治建设的实践与经验，受到多方好评，显示了该行法治建设在业内的领先地位。自2015年以来，民生银行率先在同业中启动“法治民生”建设，创新推出一系列举措，包括完善法律合规管理体系、在全行开展“法治民生”专项行动、组织法治技能大赛等，带动了全行超7成、逾3万名员工参与，成为中国银行业法治建设历程中的一大亮点。

“法治民生”建设，不仅全方位推动了民生银行全员法治意识和法治能力的提升，而且赢得了多方赞誉。2016年5月，在第八次全国法治宣传教育工作会议上，中宣部、司法部、全国普法办公室对2011-2015年全国法治宣传教育活动进行了表彰，民生银行被评为“全国法治宣传教育先进单位”。2017年2月，中国银行业协会在619家会员单位中进行综合评审后，把“2016年度中国银行业法律风险管理工作先进单位”的称号授予给民生银行法律合规部。这也表明，民生银行法律风险管理在业内处于领先水平。

努力构建法治型的新民生，是我行又一次主动顺应大势、把握机遇的重大抉择。”郑万春表示，民生银行将扎扎实实全覆盖抓好法治合规文化的培育，让法治合规文化兴起来；科学周密抓好规章制度建设与执行，让制度规范硬起来；严肃开展违法违规责任追究，让检查考核问责严起来；健全完善法律专业团队建设，让法治合规管理强起来，确保该行更加规范、更加健康发展。

谋定而动 做好顶层设计

2017年1月，民生银行正式向全行下发了《法治民生建设纲要(2017-2019)》，提出从塑造“尊法、学法、守法、用法”的法治文化、完善依法合规经营体系、增强重点领域法治管理、加强法治绩效考核监督、强化法治建设保障五个方面，全面推进法治建设，全面提升全行的法治理念与能力。

当前，我国经济发展处于新常态，法治也已成为社会治理的“新常态”。面对竞争日益加剧、法治日益成熟的市场，民生银行深刻地认识到，“简单依靠狼性文化扩疆拓土的年代已一去不复返，一家成功的银行必须依靠对规则的理解与应用，野蛮生长的激情必须转化为依法创新的精神与动能。”为此，打造“法治民生”，将“依法治国”作为战略转型的基础手段与重要提升工具，成为民生银行反躬过去、放眼未来的坚定抉择。

为了进一步在42家分行、6名万员工中凝聚共识，推动全行上下积极投入法治建设的大潮中，民生银行董事长洪崎、行长郑万春等行领导纷纷撰文，详细深入地阐述了法治民生建设的理念、意义和实施方略。

“法治重器在经营管理中既可以作防御之盾，也能成为进攻之矛，是新时期民生银行规范经营秩序，支持转化发展动力的必然选择。”民生银行有关领导的精彩论断，为该行向法治要生产力、沿着法治道路稳步前行指明了方向，统一了认识，激发了行动。

根据郑万春提出的“法治文化兴起来、制度规范硬起来、法治管理强起来、问责考核严起来、法治建设实起来”的法治建设目标，民生银行编制了《法治民生建设纲要(2017-2019)》，搭建了推进法治建设的整体框架，明确了“法治民生”建设的建设蓝图和行动纲领。

在这一“依法治国”的蓝图中，民生银行在总体设计上落实、借鉴了国家法治纲领的框架结构，在具体举措上又充分考虑了民生银行作为现代金融企业的经营发展实际，处处结合人员岗位和职责来推进法治培训、制度建设、决策流程与考核问题，确保法治理念能落地、法治建设能扎实推进。

制度为本 护航法治建设

“市场经济就是法治经济”。作为市场经济的重要主体，商业银行践行法治精神、推进“依法治国”，是加快改革转型、实现稳健发展的必然要求。与此同时，面对重大案件与法律风险事

件的风险隐患，伴随着新业态、新模式、新竞争的层出不穷，商业银行坚持在法治化的轨道上创新、发展，在某种程度上已成为一个事关生死存亡的重大课题。

良法是善治的前提，规章制度是民生银行安全运行之本，是建设法治民生的基石。为此，今年以来，民生银行在法治建设三年规划的统领下，相继出台了《关于经营机构负责人改造推进法治建设职责的若干规定》、《关于重大经营决策法律审核的管理办法》、《文化教育培训管理制度》、《法律顾问工作办法》、《法治建设考核评估办法》、《2017年法治文化教育宣传方案》等一系列制度性安排，旨在进一步精细化法治建设的涵盖范围及流程管理，转换治理思维与经营模式，努力形成与外部大势相匹配的良好生态，让法治建设为该行改革发展提供全方位保护。

这一系列重大举措出台后，迅速引起了全行的关注与响应。截至目前，已有16家机构参照出台了本地法律顾问实施细则；部分分行开始探索法治建设、法治评估与法治考核相关联的制度规范；当初最担心难落地的重大决策环节也纷纷上门寻助，要求在决策流程内嵌法律专业支持；重大不良资产的处置方案要先论证而后行；新金融产品要求法律委员共同研发；甚至在海外开分行设机构动议也要法律顾问先给出意见再上董事会……如今，法治思维和法治行动已在民生银行蔚然成风。

值得一提的是，为解决行内制度体系与外部法律法规的有效衔接，确保制度的统一规范管理和便捷好用，民生银行即将在全行启动制度库建设。此举不但能解决行内制度繁多、员工不懂法不知规的问题，还能破解制度冲突、多头立规的难题，确保制度在业务操作中得到高效执行。

注入基因 培育法治文化

当前商业银行面临全新的考验。如何拨开迷雾、理性应对、沉着前行？当然离不开“法治精神”。作为银行业改革的先行者、行业变革的弄潮人，民生银行率先将“依法治国”提到了战略高度，力争用三年时间，全面推进“法治民生”建设，努力为经营管理注入法治基因，为实现长远发展奠定坚实基础。

成立21年以来，民生银行致力于推动公司治理体制的不断完善，在业务经营中，确立了“风险底线不可碰，合规底线不可越，道德底线不可破”的基本准则，建立了全覆盖、全流程的制度体系和执行督导机制，在法治专业支撑方面，创造了法律支持与业务同步、与规范同步的全流程管理与服务并行的机制。

2015年初，民生银行宣布启动“凤凰计划”，寓意“凤凰涅槃、浴火重生”。作为“凤凰计划”的重要内容之一，民生银行启动了一系列“法治民生”建设的活动，尝试为转型提升中的民生银行注入以“契约精神”为核心的法治基因。

民生银行推进法治建设的第一步，就是着眼于培育全行的法治基因，促进法治文化成为全行企业文化的基本内涵。为此，民生银行开展了一系列富有针对性的法治培训，从高管“领头雁”到违规员工“掉队者”，从全员普法“大部队”到法律团队“先锋队”，从提升管理水平到改进经营思路，从警示惩治教育到明规则、长技能、守底线，从与新法、新业务同步的维新培训到与风险处置、诉讼纠纷为导向的实战培训以及与流程、运营相结合的管理培训，量身定制、形式多样的法治教育，在广大员工心中播下了法治文化的种子。

当然，法治文化的培育需要每一个民生人身体力行，牢固树立法治意识，形成尊法、学法、守法、用法的法治思维。具体来说，就是自上而下地推行依法治国，行法振威;自下而上地践行依法行动，奉法求强;自内而外地遵行依法守诺，诚信经营。

为此，民生银行从“奉法求强的能力”和“行法振威的士气”两方面，大力推动全行法治意识和法治能力提升，引导全行形成“用法求发展、据法守底线”的良好氛围，切实把法治理念落实到各机构、各部门、各岗位、各环节。

四大举措 确保落地实施

法治建设，不能仅仅体现在理念中，也不能停留在口头上。因此，民生银行在开展法治建设的过程中，推出四大举措，确保法治建设落地实施，力促法治的理念与方法真正转化为经营管理的思维、方式与行动。

一是强化规章制度建设与执行，完善依法合规经营管理的规范体系。民生银行从善立制与实执行两方面，着力强化规章制度建设。一方面，实施规章制度全流程管理，提升制度体系有效性;另一方面，推动制度、流程、岗责三合一系统建设，有计划推进制度流程化、流程岗责化、控制系统化，定期开展制度执行状况的检查与评估，确保制度的执行以及制度本身的不断完善。

二是加强重点领域法治管理，强化法治全过程规范作用。具体来说，推进决策法治化，切实保障经营决策合法合规;推进创新法治化，加强法治对创新的先导性支持;推进重大风险管理法治化，加强风险防控机制建设，确保法律工作机构全面参与和专业统管，确保对重大风险的有效预防与处置。

三是强化法治绩效监督考核，形成有力的激励与约束。具体包括：健全法治合规评估标准，定期开展评估;统筹做好全行合规内控检查，突出对深层次管理问题的检查、纠偏与整改;建立法治考评挂钩机制，发挥法治导向作用;实行重大违规司法追责机制，加重违法违规成本。

四是提升法律专业团队建设，充分发挥专业主导作用。为此，民生银行建立法律顾问基本工作制度，同时优化法治专业团队建设和管理模式，提高专业团队积极性。此外，建设法治合规资源整合平台，打造法治建设专业智库，为全行法治建设提供助力与保障。

积极践行 法治氛围渐浓

实效是检验法治建设成败的唯一标准，最终目的是要让法治建设真正服务银行经营决策、制度建设、业务开展，让法治的理念和方法真正转化为经营管理的思维和工具。随着法治建设的快速推进，民生人的法治意识显著提升，经营思维加快转变，法治之道逐渐成为各项经营管理工作的法治沃土，全行上下逐渐形成了“尊法守法、学法用法”的良好氛围。

民生银行特殊资产部通过规范化、专业化管理，努力提升清收实效。在决策法治化、资源集成化、清收管理体系化上，该部不断增强法治意识，确保大清收项目合法合规。经过一系列规范的业务流程，在该部的每一个业务环节，都感受到整个条线的支撑支援;每一笔业务，也都体现了“第三只眼”的后督与监控。

民生银行私人银行部秉承“客群经营重于一切、合规销售重于一切、风险管理重于一切”的管理理念，努力融合着风险控制的法治理念，稳建创新产品业务。在一单资产证券化的业务中，面对资产快速出表的效率压力和资金来源合规性的风险考验，该部理性平衡效率与风险，向管理

流程要效率，而不是在野蛮创新中向前冲，最终赢得了时点、赢得了业绩、赢得了业务安全与高枕无忧。

民生银行南京分行在管理规范性上面下功夫，抓住经营授权和作业流程两个关键点，在制度流程中兼顾基层的经营自主和分行的调度统管，探索出了多层管理体系下有效性和灵活性的协调统一。这一管理探索的有效性，在该分行的整体监管评价、不良控制、经营业绩上都得到良好印证。

民生银行西安分行依法依规，做实普惠金融。面对病重不能亲临柜台取钱治病的个人客户，该分行主动为客户厘清大额代理取款的法定手续，主动介绍最省钱的服务机构，及时出具法律文件，满足了客户用款治病之需。这种既讲法律又讲人情的扶危济困，引起当地媒体争相报导，塑造了良好的社会形象。

立体宣教 塑造法治品牌

法治建设是民生银行打造现代化企业的一面鲜明旗帜，也是对监管、客户、投资者、员工等社会各界的一份庄严承诺。为此，在扎实推进法治建设的过程中，民生银行各级机构还开展多层次、多渠道的宣传。如今，在行内，法治理念更加深入人心；在行外，“法治民生”有口皆碑。

在总行层面，法治宣教做得热火朝天。首先，通过该行三大微信平台，行领导关于法治建设的理念与倡导广泛传播，行内单篇最高点击达到 15000 多次。其次，开办了“民生法治在线”电子刊物，每半个月推送一次法治资讯，为全行业务与管理提供及时法治学习资料。再次，以民生商学院“行知一席谈”平台为讲坛，同步为 3000 多名员工开展法治培训。此外，还有“法治大讲堂”、“法律沙龙”等针对各级员工的专项培训也已陆续推出，受到广泛好评。有的活动在该行内网挂出的当天，就有近 1000 人点击参与。

在分行层面，宣教活动既主题鲜明，又百花齐放。今年以来，民生银行 42 家分行网点与办公场所的法治主题宣传品同步发布到位，有的分行在厅堂服务和客户关怀服务中还增加“法治民生”的宣传内容。同时，多家分行还开动脑筋，通过内部渠道向员工宣传法治，比如苏州、成都等 6 分行在内网开辟了“法治民生”专栏，南昌、南宁等 6 家分行通过微信公众号向员工推送法治信息，上海自贸区等 3 家分行以倡议书形式，倡导员工积极投入“法治民生”建设。

各家机构百舸争流，在特殊时点开展专项宣传，成民生法治宣教的又一看点。比如，济南、昆明等 17 分行结合“三八妇女节”、“3.15”时点，开展了有针对性的法治宣传。再比如，上海分行对接浙江商会、西宁分行对接当地法制办等外部机构，增强了“法治民生”的影响力。

民生银行的法治建设引起了监管与媒体的认可、关注与追踪。首家民营银行在银行业第一个大张旗鼓、真抓实干地推动“法治民生”，这一主题引起了银监会政策法规司的关注，相关领导在听取汇报后表示，要到民生银行实地调研。33 家地方监管与行政主管部门也对民生银行法治建设活动充分认可，其中 4 个地方的监管部门还在其官网上转载了民生银行当地机构的法治动态，与当地同业共享共勉。同时，中国银行业协会官微以及部分自媒体，也对银行业这一法治转型实例表现出了浓厚兴趣，主动转载民生银行相关法治建设信息。此外，数十家全国性媒体开始报道民生银行的法治新思维与新理念，追踪考察这一金融试验田上的法治新成效。

奋力前行 打造法治标杆

“法治建设，突破在人，落实在治。”郑万春表示，建设“法治民生”，就是要遵照依法治国的道路指引，落实金融企业法治建设的监管要求，把民生银行打造成制度规范健全有力、经营管理安全有序、创新动力健康强劲、企业文化诚信稳健、外部环境和谐友善的银行业法治标杆企业，实现治理有方、运行有序、风险可控、经营高效、效益良好。

“法治民生”将塑造一家有规矩的银行。具体来说，规章制度清晰、健全、协调，实现有法可依；内部运行规范有序，实现有法必依；法治绩效监督考核有力，实现执法必严，违法必究，进而形成健全的法治规范体系、高效的法治实施体系、严密的法治监督体系和有力的法治保障体系，形成法治型经营管理模式。

“法治民生”将塑造一家有效率的银行。具体来说，制度建设的系统性、规范性和针对性大幅提高，制度冲突、过时、缺失、不匹配等问题得到解决；制度的信息化、系统化水平大幅提高，精细化管理水平、风险的系统化控制能力、系统间互联互通程度持续提升，全行运行更加安全、有序、顺畅，降本增效成效显著。

“法治民生”将塑造一家安全的银行。具体来说，各方的正当权利与合法诉求均得到尊重和保护；经营决策安全，对重大经营决策、重大投融资、重大资产处置等经营活动的合法合规提供充分保障；展业作业安全，法律合规风险控制有效；获取安全收益，成为员工舒心、管理者安心、监管放心、客户称心、投资者开心的银行，实现健康可持续发展。

“法治民生”将塑造一家有竞争力的银行。法治建设将极大提高民生银行的创新力与服务力。在市场竞争更加充分、有序的法治时代，法治的规范与指引将有助于民生银行寻找发展新机遇，谋求新路径。同时，对创新的培育、推广、保护提供有力的技术支持与机制保障，也形成推动创新发展的持续动能，成就民生银行的核心竞争力。

“法治民生”将塑造一家有共同价值观的银行。法治成为民生人的共同的价值观，“尊学守用”的法治文化蔚然成风，依法合规经营的法治理念深入人心；所有管理者、机构、员工都成为法治的重视崇尚者、自觉遵守者和坚定捍卫者，对内塑造法治环境、恢复发展信心、凝聚共同追求、形成源源不断的生发力量，对外形成有利于银行经营的友善监管环境与良好社会声誉，成就百年老店的精神沃土与盎然生态。

“法治是银行持续发展之基。”民生银行董事长洪崎表示，该行坚持以法的精神提升公司治理，以法的原则提升经营管理，努力在全行逐步形成尊法守法意识不断加强、学法用法实践不断进步的法治氛围，夯实在法治大环境下平安健康发展的百年根基，推动民生银行走上一条可持续发展的法治型新路。

做“懂你的银行” 民生银行升级零售银行品牌战略

2017-06-06 10:01 新浪上海

6月6日，中国民生银行发布了全新零售银行品牌口号——“懂你的银行”，并在全国数千家网点同时开展“我懂你”主题日品牌活动，正式拉开了零售银行品牌战略升级的序幕。

此次品牌转型升级与民生银行“以客户为中心”的零售业务转型经营理念相契合。“了解我的客户”是银行经营的基本要求，打造“懂你的银行”既是品牌层面亲近客户，也是业务层面“以客户为中心”的具体体现。

据了解，民生银行目前拥有 5350 万的个人客户和 600 万的小微企业客户，各项零售业务指标均位于股份制银行前列。近年来，民生银行积极运用大数据，加强对零售客户交易行为和消费习惯的分析。通过不断推进客群细分，想客户所想、急客户所急，实现了服务效率、业务质量和消费者满意度的共同提升。借助全面实施“凤凰计划”，一个“以客户为中心的商业银行”羽翼渐丰，具有鲜明民生印记、符合零售银行定位的全新品牌形象也呼之欲出。

“懂你的银行”在传播风格上贴近消费者、在内涵上延续了民生银行一贯以来的亲民和务实风格。民生银行副行长、零售业务板块负责人林云山指出，“懂你的银行”是一个具有人文情怀、贴近客户的品牌形象，也是民生银行从产品为中心向以客户大众为中心转变的生动实践承诺。

此前，民生银行的零售品牌工作以独立建设业务条线子品牌为主。曾推出“一卡行天下”“相信每一个小微的力量”等耳熟能详、颇具吸引力的口号。此次品牌战略升级，正是该行零售银行对自身品牌定位的嬗变。在“懂你的银行”品牌规划下，各业务子品牌都结合业务特点推出了展现各自发展愿景的传播口号。

作为小微业务的开创者，民生小微金融以成为“懂你的梦想合伙人”为目标，坚持“助力每一个小微的梦想”，践行社会责任，无论经济冷暖，始终陪伴小微企业的长期发展。作为一张“懂你的信用卡”，民生信用卡不断完善自身消费信贷服务，积极满足用户消费升级下的各项合理信贷需求。民生个人金融全力打造能带来幸福感的产品和服务，做“懂你的幸福策划师”，帮助用户“实现每一个点滴幸福”。民生私人银行作为“懂你的财富顾问”，“承载每一份信任之托”，始终以值得托付的专属服务助力客户财富升值。民生渠道服务为了做好“懂你的贴心好搭档”，以点滴努力“温暖每一个相聚时刻”，为客户提供更贴心优质的服务体验。

“我们的目标是从单向传播向与消费者互动转变，从满足功能性需求向客户体验品牌转变。长期目标则是让民生银行成为零售业务的首善品牌，无论是品牌形象还是业务模式，都努力引领行业发展。”林云山表示。

据了解，从今年起，民生银行将把每年的 6 月 6 日定为零售品牌的主题日。今年围绕“我懂你”这一主题，民生银行开展了一系列线上、线下互动活动，并将陆续推出“懂你”系列金融产品，真情回馈广大客户，进一步加强同消费者的情感连结，努力实践做真正懂你的银行。