



用 4 个案例, 读懂三年发放 1 万亿小微贷的招商银行, 如何与客户将心比心? | 愉见财经



来源：愉见财经

作者 | 夏心愉

出品 | 愉见财经

提起从银行获得一笔贷款，小微客群真正需要的，其实不仅仅是那一笔资金，还有将心比心理解他们“短、小、频、急”用款需求的流程匹配，理解他们还款压力的资金定价与还款方式匹配，理解疫情期间企业需要的特殊服务匹配，还要护航一家企业从种子期、初创期到成长期不同生命阶段的不同需求，针对不同类型的企业进行产品定制。

雪中送炭也是技术活，真正理解企业的痛点才是把金融温度送到位的根本。在金融普惠小微方面，不管是论贷款的量、或是服务的质，招商银行都不失为一个领跑样本。

先来看量。自 2020 年以来，招商银行三年累计发放小微贷款超过 10000 亿，截至今年 11 月底，贷款余额 6249 亿，贷款余额居股份制银行第一，为超 200 万名小微客户提供融资服务。



再来看质。举几个“愉见财经”印象深刻的案例或服务侧面。

案例一。福州经营一家金属制品公司的林先生告诉我们，让他最能感受到招行服务的“温度”的，是他的那笔“生意贷”，在贷款到期且有继续用款需求时，实现了“无还本续贷”；不仅如此，在还款方式上，招行还根据他们对企业实地核实的情况，综合客户需求，给出了“先息后本”的方案，并且为企业下调贷款利率，给到了扎扎实实的优惠。

林先生表示，他的转贷成本明显降低了，总额 286 万的贷款，月供还款压力也被分摊和缓释了，之前月供 2.1 万元，现在已经降至不到 1 万元。

林先生的例子只是 200 万招行小微客户的一个缩影。事实上早在 2020 年疫情期间，“愉见财经”在采访金融帮扶小微企业的案例时，就已经听

许多招行的客户谈到了该行的降价让利、升级“无还本续贷”、征信保护服务、以及推广客户在手机银行就能操作的“自动转贷”功能。

2022年1-11月，招行为受疫情影响的2.47万户小微企业主及个体工商户（含货车司机）办理了延期还本，延期还款本金共计176.44亿元，将惠企利民政策精准落地。

案例二。是招行的服务不止懂得企业本身的痛点，还深度契合了企业上下游供应链生态、企业全网络的员工及加盟商所需。

招行与圆通速递达成的“稳企业保就业”合作就是典型案例。针对像圆通这样承担了社会责任、保障了百姓物资传递需求的企业，招行将通过普惠金融、供应链融资等全息金融支持，协助圆通加强其网络稳定性，保障全网员工和加盟伙伴的就业。

案例三。深圳创业者姚先生最为点赞的，是招行定制化的产品能力。姚先生主营家政服务、建筑物清洁服务等，一次路过招行网点看到“鹏创贷”海报：政府担保，无抵押，最高60万。他随即申请了“鹏创贷”，提交资料1天后40万资金审批通过，贷款采用按月付息，到期还本的还款方式，结合政府贴息政策，实际年化利率仅2.15%。“鹏创贷”由政府提供担保，既满足了企业经营初期的融资需求，又推广了政府对于人才创业的扶持政策，这类政府性融资担保贷款业务已在深圳、南京、厦门等多个城市开展。

“鹏创贷”也只是招行定制化产品的其中一例。为充分满足小微客户多样化的融资需求，招行一方面结合国家及政策导向，针对新市民、绿色金融、制造业、乡村振兴等重点领域推出专属产品或信贷支持，另一方面结合分行当地政策、区域特点、分行经营情况等，开展区域化创新性项目，如政府性融资担保贷款、小微闪、工程机械按揭等。

案例四。在采访中，我们也听不少小微客户提及了招行小微贷款的快速绿通审批、“零接触”便捷服务等方面。而这些服务能力可以从两个视角观察：

- 从小微企业的视角看，是匹配了他们用款“短、小、频、急”的特点；
- 从银行经营的视角看，则显现了金融科技与大数据风控的内功。

招商银行零售信贷工厂为小微客户开通“审批绿色通道”，节假日受理发放小微贷款，为受疫情影响地区及有特殊时效的客户开通“跟单快批”通道，对小微创新项目或须重点支持的客群和渠道，定制化开设“创新项目”专线受理通道。客户经理可为符合要求的客户申请加急加快处理，通

送即去去日控呀 “需求合理 合理代生 明到产 明时办付” 故二作

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_50820

