

建行贵州省分行客户经理上门指导当地个体工商户通过“建行惠懂你”APP办理“商户云贷”业务

建行福建福州城北支行客户经理精准定位客群，向物流企业客户介绍金融产品与申贷流程

中国建设银行

构建普惠服务生态圈 赋能普惠金融高质量发展

11月15日，中国建设银行以“惠享·未来”为主题在北京举办“建行惠懂你”APP3.0版（简称“惠懂你”3.0）发布会。扎实开展新金融行动，建设银行始终遵循“以人民为中心”发展思想，聚焦普惠金融客群的需求，秉持“数字、平台、生态、赋能”发展理念，加快推进“建行惠懂你”平台拓维升级。此次“惠懂你”3.0平台立足融资、成长和生态“三条主线”，升级为一体化的生态型综合服务平台，是建设银行助力普惠金融高质量发展的重要举措。

发展数字普惠，满足客户便利性的融资需求

近年来，建设银行始终坚持与小微企业共发展，关注小微企业的发展难题。自2013年起，建设银行开始尝试以结算、金融资产、纳税等数据为基础开发大数据信贷产品。2016年，建设银行探索推出“小微快贷”系列产品，着力实现数字普惠。2018年，建设银行提出“数字、平台、生态、赋能”的发展理念，开创性地推出“惠懂你”移动金融服务平台，以平台经营模式为普惠金融开启“加速度”。借助大数据、云计算和人工智能分析，建设银行打造批量化获客、精准画像、自动化审批、智能化风控、综合化服务的“五化”普惠金融服务新模式，着力强化内部数据应用和外部数据联通，开发“小微快贷”“云税贷”“个人经营快贷”“小微善贷”“交易快贷”等一系列拳头产品，更大程度提高了小微企业贷款的便捷性和可获得性。目前，建设银行普惠金融信贷业务应用外部数据40余类，信用贷款余额行业领先。

建设银行推出的金融产品“云税贷”，通过与税务部门合作，关联企业纳税数据，验证小微企业的经营能力和信用状况。“云税贷”以企业纳税情况为基数，让“纳税信用”与“银行信用”有机结合，从而确定贷款额度，为小微企业、个体工商户提供纯信用贷款，最高可获批500万元。贷款全流程只需几分钟即可完成，且按需支用，随借随还，及时满足企业“短小频急散”的资金需求，有助于促进企业诚信经营、依法纳税。

2019年，建设银行在“云税贷”基础上创新推出“减税云贷”，并在四川省分行先行先试。依托国家电网用电数据的“云电贷”，关联公积金中心数据、为稳定发放工资或缴纳住房公积金的两类小微客户发放的“薪金云贷”等创新应用，都有效帮助各地企业化解贷款难题，实现高效融资。

同时，为防范风险，建设银行运用内外部多维数据进行客户画像，形成智能化风控管理方式，通过关联客户征信数据、司法涉诉数据、失

信执行数据、反洗钱数据等，从反欺诈、信用评分、授信管理、定价管理、贷后预警和贷后催收6个环节设定规则、变量和模型进行关联，通过风控模型工具管理风险，解决制约普惠金融发展的小微企业不良率高的问题。

优化业务流程，提供更加专业全面的信贷服务

为服务普惠客户贷款，优化业务办理流程，2018年9月，建设银行正式推出“建行惠懂你”移动金融服务平台，客户可通过手机APP快速预测授信额度，进行贷款申请、审批、签约、支用、还款等线上自助操作。2020年9月，进一步升级推出“建行惠懂你”2.0版本，以信贷融资为核心，搭载普惠客群专属产品体系，集成金融与非金融服务，独创线上股东会等功能。加速释放“建行惠懂你”APP线上服务效能，为客户提供全线上无接触服务，支持线上贷款延期和有无还本续贷功能，助力企业平稳运行。如今，全新上线的“惠懂你”3.0信贷融资服务由原有的8项，扩展至26项，从基础功能服务扩展至信贷资金全流程，为客户推出进度查询、明细查询、额度管理等高频信贷服务，以及客户便利性要求较高的结清证明、贷款合同等资料证明服务。截至2022年10月，“建行惠懂你”APP累计访问量近2亿次，下载量超2500万次，注册用户超1700万户，认证企业超850万户。

新用户在使用“惠懂你”3.0时，可以在不提交任何资料、不发起贷款申请的情况下，在线免费测算贷款额度，确认有意向再进行贷款申请或预约开户。在自动化审批、自助化操作基础上，进一步实现了“快、易、简、便”的更优体验。而面向老用户，“惠懂你”3.0创新快捷提额功能，客户可一键获取最高可提升额度，形成可申办产品“组合包”。同时，推出产品推荐服务，针对小微企业、个人经营者、农户、科创企业和进出口企业五类客群，以客户视角呈现总、分行各项产品，并运用标签化识别实现差异化、智能化的产品组合推荐。

聚焦小微企业，推出多样化金融产品

自创立以来，“建行惠懂你”始终坚持以服务小微企业、个体工商户等普惠客户需求为核心，解决小微企业贷款手续繁、融资慢等问题，为小微企业提供“一分钟”融资、“一站式”服务、“一价式”收费的信贷



建行湖南郴州嘉禾支行客户经理走访“专精特新”小巨人企业湖南金松汽车有限公司，了解企业经营情况

服务。如今，“惠懂你”3.0进一步聚焦小微企业金融需求，由低频的融资服务延伸至更为高频的综合金融服务，激活用户金融活跃度，助力企业成长。针对小微客群“小而散”的特点和金融需求多样性，建设银行普惠金融模式为普惠客群从“千人一面”到“千人千面”找到了路径。针对客户需求特点及风险特征，建设银行精准施策，定制专属金融服务解决方案，有效连接市场需求和服务供给。“惠懂你”3.0充分发挥建设银行的金融资源优势，拓展综合金融服务，新增账户管理、电子对账、商户收款、保险、网点服务等金融服务。创新数字移动支付，迭代完善数字人民币对公钱包开立、转账、对账等服务，拓展对公钱包贷款发放和支付场景。建立用户分层分类管理体系，实现“用户—客户”的精细化进阶经营，为客户提供更加便捷的服务。

创新服务体系，拓展数字化普惠服务场景

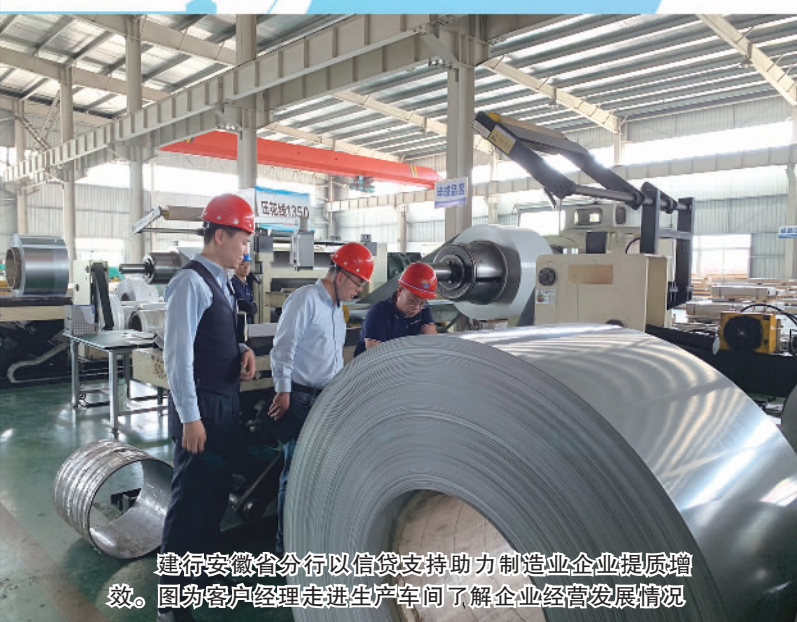
“惠懂你”3.0面向财务管理、快递物流、法律服务等公共服务领域开展互联网场景共建，为客户提供一体化解决方案和更加优惠的服务套餐。通过免费试用、特享价格等方式将这些市场服务转化为权益，进一步加深用户与平台的联系。目前，用友畅捷通、顺丰、京东物流、中创万顺、中小企业协会调解中心已入驻“建行惠懂你”。同时，平台融合打造自生态，构建基于企业名片的社交服务，推进打造立体化、多维度企业社区，帮助平台上850多万小微企业拓展经营。

依托“建行惠懂你”平台，建设银行普惠的服务进一步拓展到政务服务场景。在重庆，建设银行助力打造“建行惠懂你”智慧税务“样板间”，既在电子税务端嵌入并实现“建行惠懂你”精准测额等金融功能，又在“建行惠懂你”平台上增设办税、查询等政务功能，实现政务与金融服务的互联互通，让小微企业享受到“1+1>2”的便捷服务。在吉林，建设银行联合当地有关部门在“建行惠懂你”服务生态中增设全新公共政务服务场景“智慧市监”，如今，企业设立登记、涉税服务、刻制公章、社保登记、公积金缴存等政务服务，都可以通过“建行惠懂你”完成全线上的登记办理。

截至今年10月末，建设银行普惠金融贷款余额近2.3万亿元，约为2017年的5.8倍，市场占比10%左右。普惠金融贷款客户超240万户，是2017年的4倍。不良率1%左右，资产质量稳定可控。前10个月新发放普惠型小微企业贷款利率4.02%，实现减费让利。

今后，建设银行将持续拓宽“中小微个创农”普惠客群覆盖面，进一步把“普”做大、把“惠”做实，为服务实体经济、助企纾困解难、保障就业民生贡献建行力量。

数据来源：中国建设银行



建行安徽省分行以信贷支持助力制造业企业提质增效。图为客户经理走进生产车间了解企业经营发展情况



建行黑龙江大庆林甸支行客户经理帮助企业办理无还本续贷业务