

以金融高质量发展
助力金融强国建设

微众银行： 提升数字化智能化服务水平 精准有效支持民营经济发展

微众银行作为我国首批成立的民营银行之一，自2014年成立以来，始终坚守“让金融普惠大众”的使命，瞄准小微企业融资的难点和痛点，发挥科技和数字化能力，倾力投入、持续创新，不断完善服务体系，提升产品功能，初步探索出“成本可负担、风险可控制、商业可持续”的数字化企业金融服务新模式，精准有效助力小微企业成长，支持民营经济发展。

打造数字普惠金融服务的科技底座

微众银行坚持创新驱动和关键技术自主可控，通过“自研+开源兼容多种平台”方式，实现国产化水平走在行业前列，并积极布局探索前沿技术。成立10多年来，持续保持高强度科技投入，科技人员占比始终超过全行员工数的50%，历年IT投入占营收比例超过9%。截至2024年末，累计提交专利申请4000多项，累计获得授权专利1300多项。2015年，上线了全国首个基于分布式架构的“Openhive开放蜂巢”银行系统，该系统具备大容量、低成本、高可用特点，推动商业银行服务小微企业形成可持续的商业模式。同时，积极探索应用人工智能、区块链、云计算、大数据等技术，将成果应用于产品创新、客服、营销、风控和反洗钱等领域，建立数字化经营管理体系，打造国产化、数字化、模块化、智能化的数字银行能力体系。2024年，该系统支持单日金融交易笔数峰值突破14亿笔，全年关键产品综合可用率保持超过99.999%的高可用水平。

微众银行在2015年启动AI技术研发布局，初期聚焦智能客服领域，逐步拓展至人脸识别、语音识别、智能营销、智能质检、风险管理等重点环节，构建了覆盖多元场景的AI技术应用体系。2023年以来，随着大模型和生成式AI发展进入快车道，微众银行持续加快关键技术攻关，提升AI算力利用和加速AI应用开发，打造AI工程化平台、智能交换机等一系列软硬件AI关键能力，完成多个业界大模型的部署与应用探索，在营销、运营、风控及消保等多个环节赋能业务发展。

完善数字化小微金融服务模式

微众银行针对小微企业融资的痛点和难点，根据小微企业金融风险成本高、运营成本高和服务成本高等特点，经过反复讨论思考、研究推进、调整优化，于2017年上线了线上化、无抵押的企业流动资金贷款产品——“微业贷”。小微企业通过一部手机，数分钟内即可完成从授信申请到贷款发放的业务流程。微众银行凭借科技、数据和渠道优势，通过大数据分析技术和多维第三方公信力数据缓解信息不对称问题，推动客群下沉；通过全流程的线上化服务，大幅降低业务开展的人力等成本，提升普惠金融服务质效。

微众银行数字化小微金融服务模式具有三大特点：一是数字化大数据风控，构筑了“企业+企业主”双维度全流程数字化风

控体系，结合企业主个人信用评估，运用“银税互动”“银商互动”等提供的企业税务、工商、征信、电力等第三方公信力数据，对企业经营能力与企业主偿债意愿进行双维模型评价，精准识别评估客户风险，推动客群服务下沉。二是数字化精准触达，运用人工智能生成内容等前沿技术优势，提升客户推广内容、产品链路、人机服务等环节的服务效率和客户体验，通过事件化、标签化、精细化运营手段，满足客户个性化服务需求，提升客户转化率、降低运营成本。三是数字化企业服务，发挥数字化优势，结合场景和客户的综合需求，主动为客户提供全生命周期所需的、持续的经营管理服务，不断延伸惠企服务。通过与政府、担保平台、知识产权服务机构等合作，构建涵盖补贴申报、出行、人才、法务、财务、传播等方面的企业权益体系，以低成本为客户提供综合化服务。

有效提升小微金融服务覆盖面和满意度

微众银行“微业贷”依托金融科技，借助互联网渠道优势，为企业提供纯信用、全线上、全自动、分钟级办理的便捷服务，客户可在线完成申请、借款、还款等全流程操作，大幅降低触客成本和运营成本，实现了“1分钟服务200家企业”的高效率和24×365的全天候服务，降低小微企业的融资门槛，有效满足小微企业快速周转的资金需求。

深圳市惠尔智能有限公司（简称“惠尔智能”）是一家专注于自动驾驶技术研发的新兴科创企业。自动驾驶研发需要持续投入资源以推动创新突破，新能源汽车行业的发展为该公司带来大量的市场订单。惠尔智能积极扩充团队规模、增加设备采购与设备升级力度，夯实技术研发与交付能力，出现资金流转紧张状况。该企业创始人关注到微众银行“微业贷”产品，通过简单的线上注册与资料提交，仅用10余分钟便成功获批136万元信贷额度，当日完成对上游供应商的货款支付，保障业务发展的连续性，缓解了企业的资金压力。通过纯信用、线上化的融资模式，“微业贷”精准匹配科创企业轻资产、重研发的发展特性，为技术成果转化注入金融动能，助力企业在产业升级

浪潮中稳健前行。

目前，微众银行“微业贷”已覆盖30个省（自治区、直辖市），累计申请贷款的中小微企业超500万家，其中，民营企业占比近100%，超70%的授信企业年营业收入在1000万元以下，户均授信约100万元，笔均借款约30万元；批发零售业、制造业、建筑业贷款余额占比达70%以上，充分满足了小微企业“短、小、频、急”的融资需求，大幅提升了小微金融服务的覆盖面和满意度。

下一步，微众银行将认真贯彻落实党中央、国务院关于金融支持民营经济发展的部署和要求，把做好金融“五篇大文章”摆在全行战略高度，充分发挥数字化模式、科技开发能力、业务快速响应的差异化优势，深化大模型等人工智能技术在风控、营销、数据分析等领域的应用，深入推进数字金融和普惠金融、科技金融、绿色金融融合发展，围绕民营小微企业的经营发展需要，优化产品形态、完善服务体系、丰富产品功能、提升客户体验，助力提升民营小微企业金融服务的覆盖面和满意度，积极支持实体经济发展。

数据来源：微众银行

