

# People



很久以前,男人写下规则,制定了标准,这些规则 and 标准主宰着今天的商业环境。为了在这个依然是男人把持的财经界取得成功,她们凭借怎样的独特魅力,游刃有余,大放异彩?  
“财经名女圈”关注财经界名女,让读者感受她们非同一般的人生。

渣打银行(中国)有限公司个人银行总裁叶杨诗明:

## 中小企业融资没那么难,请直接走到银行大厅

外贸形势严峻、原材料不断上涨、劳动力成本增加、信贷紧缩……

大量企业因为资金困局而纷纷倒闭,

无数中小企业正面临着一场前所未有的“大考”。

这个时候,渣打银行说,他们不会压缩中小企业无抵押贷款业务,

相反,他们正加速向全国推广这个金融产品。

分管此业务的总裁叶杨诗明说,

中小企业遇到融资问题时,不要对自身实力不自信;

不要认为只有靠“关系”才能获得银行贷款;

请直接走到银行大厅,向银行职员寻求贷款服务帮助。



开心也是过一天,不开心也是过一天,为什么不开开心心过每一天?

——叶杨诗明

◎本报记者 朱国栋

优雅、亲切、干练、爽快——初见叶杨诗明的人,无论是同行、客户、下属还是媒体,都会留下这样的印象。叶杨诗明拥有的一切让许多职业女性羡慕:一个幸福的家庭,叶杨诗明尽管职业生涯成功,但她在家同样是好母亲、好妻子;一份成功的职业,她在银行业工作20多年,从普通职员到成为一个拥有上千人团队的负责人,叶杨诗明的工作做得风生水起;一些让她终身受益的爱好,她喜欢舞蹈、音乐、戏剧,最近几年还迷上了马拉松长跑……

在渣打银行中国区,叶杨诗明负责的个人银行业务,除了传统意义上的私人理财、融资外,中小企业的理财与融资也是他们的主要业务。2006年接任个人银行总裁以来,叶杨诗明成绩卓著,2007年,渣打银行被《亚洲银行家》评为“中国最佳外资零售银行”,这个成就的取得,叶杨诗明和她领导的团队居功至伟。

众所周知,渣打银行在内地许多外资银行中,向来以重视中小企业客户著称,对于这一特色,叶杨诗明认为,渣打银行肯定还会坚持下去。在接受本报记者专访时,叶杨诗明反复强调,中国内地的中小企业极具竞争力,渣打银行的大门始终向中小企业敞开,选择他们就是选择未来。

### 从紧货币政策不影响渣打加速扩张融资业务

2007年以来,央行不断提高存款准备金率,从紧的货币政策产生的实际效果越来越明显。此外,随着次贷危机对世界经济影响的日益加剧,中国出口增长速度持续下滑,中国企业的利润增长速度也同步下滑,亏损企业越来越多。所有这一切,让许多专业人士对2008年以后银行业的业绩成长表示担忧。而中小企业死亡率高,财务状况普遍不如大型企业稳健,因此,有人认为,在这轮宏观调控中,中小企业业务占比较大的银行可能面临严峻考验。

尽管中小企业业务在渣打银行中的比重较高,但叶杨诗明对渣打银行的这块业务很有信心:央行不断收紧的货币政策对我们的贷款业务影响并不明显。

有消息称,由于央行不断提高准备金率,少数中资银行头寸紧张,对中小企业贷款收紧。那么,外资银行是否也遇到类似难题呢?叶杨诗明表示,渣打通过控制存贷比来应对央行紧缩,不单独重视中小企业贷款,也重视中小企业存款和中小企业的理财产品。渣打银行从去年开始大力推动结构性存款产品,而这个产品的特点是额度高、期限长,风险控制比较好,而且操作思路保守,是保本型的理财产品,因此,这种稳健操作的金融产品,受到了中小企业的追捧。

叶杨诗明表示,其实中小企业贷款只要控制得当,风险未必像外界想象那么高。毕竟中国50%以上的GDP是由中小企业创造,渣打通过对中小企业的客户细分和排选,通过面谈和关注企业现金流等方式,降低了风险。

中小企业无抵押贷款一直是渣打银行颇具特色的金融产品。在紧缩的货币政策环境下,渣打银行不但没有压缩这块业务,还加速向全国推广这个金融产品。



叶杨诗明告诉记者,渣打在中国开展无抵押贷款业务3年,一直很注意风险控制,坏账率始终在我们可控制的范围内;渣打会有一些方法来控制风险,比如检查贷款的用途和审核发放途径。”

### 不用“关系”、不用中介,请直接找银行融资

2007年4月,渣打银行成为首批外资银行在内地设立的本地法人银行之一,也是为数不多率先推出本地居民人民币业务的外资银行之一。叶杨诗明告诉记者,这种改变对渣打来说,就像是用了许久的“护照”换成了中国“身份证”,成功转换为“本地人”是渣打在华经营150年来一个重大里程碑,掀开了渣打中国历史性的新篇章。

成为内地注册的法人银行后,渣打银行中国业务发生了重大变化。叶杨诗明告诉记者,“一年多来,无论外在的市场环境,还是公司内部的组织架构,都有了很大的改变,成为法人银行后,我们可以为本地居民提供人民币服务,客户有不同选择,可以享用我们的优先理财、创智理财服务。我们也在去年在北京和上海开展私人银行业务。”

正因为渣打银行越来越本土化,再加上渣打银行历来重视中小企业业务的传统,叶杨诗明据此称,很多内地公民总认为外资银行是高高在上,只为高端客户服务,但我们希望媒体能够告诉公众,其实我们渣打银行的门槛并不高,中小企业主如有在理财和融资上有什么需要帮助,可以直接向银行的中小企业服务人员咨询。”

和其他外资银行不同的是,我们渣打很多客户都是中小企业客户。开始他

们的理财知识比较基础,我们教他们如何投资、如何融资,提供很多帮助他们,他们发展很快。当我们拿到人民币牌照后,他们首先想到的是渣打银行。”叶杨诗明认为,在拿到人民币牌照之前,就为中小企业交朋友,是渣打银行在该业务上取得主动的重要原因。

中国内地的中小企业遇到融资问题时,往往因为对自身实力的不自信而常常向担保公司等中介机构求助,而不是直接找到银行。叶杨诗明认为中小企业的这种担心其实大可不必,很多中小企业主或者市民,不知道自己可以直接走到银行大厅,向银行职员寻求贷款信息咨询和贷款服务帮助。中国公众相信有“关系”才能获得银行贷款,所以更习惯于求助中介。中介公司有时候为了符合银行的审核条件,会自行调整相关文件和数据,目的未必是骗贷,但银行在审核时却很可能因此产生对申请贷款企业的不信任。”叶杨诗明鼓励中小企业主直接找到他们。

### 选择中国中小企业就是选择未来

渣打银行极为重视中国内地的中小企业业务,从该行最近几年举办的中小企业新锐奖评选就可略见一斑。该奖的层次颇高,国家发改委也参与其中。叶杨诗明认为,渣打银行有重视新兴市场和中国内地的传统,渣打银行在印度、马来西亚等新兴国家积累了许多中小企业业务的经验,而这些经验同样可以运用在中国内地市场上。

叶杨诗明告诉记者,其实中国内地的中小企业情况和印度、马来西亚等其他新兴市场差别不大,他们同样也存在着可抵押资产较少,财务报表较粗放,融资难等各种问题,渣打银行在新兴市场中,积累很丰富中小企业业务的经验。”

叶杨诗明称,融资难是一直困扰中小企业发展的问题,渣打银行通过评选中小企业新锐奖的最大目的,就是引发社会各界对中小企业发展的持续关注,希望大家群策群力,为中小企业发展出谋划策。

叶杨诗明还认为,渣打银行作为跨国银行,拥有十分丰富的国际经验,因此可以为内地中小企业“走出去”做许多事。渣打银行中小企业理财部还开通了“中国-非洲、中国-韩国、中国-阿联酋和中国-马来西亚等贸易通道,为中小企业全球化发展搭建金融服务平台。”

除此之外,渣打银行从2006年起开始举办的最具成长性企业新锐奖评选,也成为他们加强与中小企业合作的平台。只要销售额在200万-2亿元之间,尚未在国内外上市,无论是外资独资企业还是民营企业,都可以成为参赛对象。”叶杨诗明表示,之所以没有给参赛企业设定太多的门槛,是因为他们希望能吸引所有具有成长性中小企业都来参加这些评选。据悉,今年该奖的评选已开始,预计在2008年11月举行颁奖典礼。

中国的中小企业极具竞争力,小小的树苗有可能成长为参天大树,小企业也可以成长为跨国公司,中国人很讲情谊,我在中小企业刚刚起步的时候就给予他们很多支持,等他成长起来后,他很可能还是选择渣打银行作为合作伙伴。”叶杨诗明认为,有时候选择了中小企业,某种程度上是选择了未来。

### 人物简介

#### 叶杨诗明

从2006年1月1日起,叶杨诗明女士被委任为渣打银行(中国)有限公司个人银行业务总裁,全权负责渣打个人银行在中国区的业务,包括个人财富管理、楼宇按揭及中小企业理财等服务。2007年4月2日渣打银行(中国)有限公司开业后,叶杨诗明女士继续管理渣打在中国的个人银行业务。

叶杨诗明女士在渣打银行工作已有13年,期间曾在香港和新加坡担任不同部门的管理工作,包括个人银行分行网络管理、电话中心管理、自动提款网络管理以及网上银行管理等。

在任职渣打银行前,她曾在汇丰银行不同地区(香港、美国及加拿大)担任企业银行和个人银行等部门的管理职务。

叶杨诗明女士先后获得香港大学的文学学士学位和香港科技大学的企业管理学硕士学位,同时她还是英国金融协会会员和香港银行学会会员。

### 人物访谈

## 事业成功不等于要放弃丰富多彩的生活

◎本报记者 朱国栋

叶杨诗明是许多职业女性的偶像,她作为渣打银行中国区个人银行总裁,是这家百年老牌跨国银行高管中的重要一员。尽管在事业上取得了极大成功,但叶杨诗明始终认为,事业上的成功不一定需要付出放弃个人爱好或牺牲和家人在一起的时间。相反,丰富多彩的生活反而有助于事业的成就;同时,叶杨诗明对自己管理的1000多人的团队,也有自己的见解。她认为,渣打银行中国区个人银行业务取得的成就,始终和团队全体成员协同努力分不开,她为她的团队感到自豪。

### 我为我的团队感到自豪

上海证券报:您在汇丰银行工作,然后来到渣打银行,在银行工作20多年,对女性而言会不会少了一点新鲜感?

叶杨诗明:金融业是一个丰富多彩和具有挑战性的行业,银行也是一个由不同业务、工作所组成的。在我的工作经历中也在不同的银行、不同的部门担任过不同的职位。每一个职位和工作都会带来不同的经验和知识,同时也会遇到不同的同事、客户,这些都会给我的工作,当然还有人生留下宝贵的经验和财富。

我也在不同的市场比如中国香港、新加坡、美国、加拿大等地工作,不同国家或市场的情况、风俗、特性也都不同,也让我学到了很多。总而言之,在我职业、人生的不同时期,我不断地在学习新的东西,特别是现在的中国市场,这里的同事,这里的市场让我的工作和人生都充满了前进的积极动力。

上海证券报:渣打银行的中国内地业务发展很快,叶杨诗明女士所领导的团队扩张也很快,管理这个团队有什么诀窍?

叶杨诗明:我们的团队很注重学习与积累,我们给员工提供更多学习的机会,让他们学成归来可以有更大的发展空间。

第一步,培训。外资银行的人才培养渠道不仅可以从其他银行寻求,更重要的是内部培养,用渣打银行的独特文化和真诚打动员工,她希望可以渣打的核心价值观和创新管理来鼓励年轻成员勤奋好学,互相交流经验,唯有如此,大

家才可以做得更好一点。”她希望把自己所有的能力和经验与成员分享,那样整个团队才可以“先苦后甜”。

第二步,国际化的学习机会。我现在做的就是尽力给团队成员提供更多国际化的学习和交流机会,让他们走出去,再带回渣打的国际化理念。

第三步,忠诚度。将自己的人才培养计划,最终运用到客户体验上,让客户通过更为专业的工作人员得到更深入的了解,从而达到客户对银行的忠诚。

第四步,标准化的客户服务。我制定了针对每个客人的工作人员服务标准。比如24小时之内一定回答客人的问题,48小时内以要发解决方案或者邮件给客人,切实充分地了解客户需求。

第五步,勇敢。我希望员工和自己一起勇敢地迎接挑战和竞争,也希望员工面对更大的发展空间有勇气去承受。

上海证券报:如何看待自己的管理者地位?

叶杨诗明:每一位部门的董事总经理都负责自己的一块业务,在这块业务范围内,他们每个人都是真正的专家。我作为个人银行的总裁,要做的只是exception management,我只看有问题、有潜在危险的地方,帮助大家降低风险;我做的是背后推手或者创业基金经理,帮助这些部门的领导获得更多的资源,来支持他们的工作。我也希望我可以成为伯乐,识出更多的千里马。

我们团队的每个成员都做出了自己的贡献,我为我的团队感到自豪。

### 事业成功不等于要放弃丰富多彩的生活

上海证券报:据我们所知,您除了是一名成功的职业女性外,还很喜欢马拉松?

叶杨诗明:马拉松是渣打在全球长期赞助和推广的活动之一。通过长跑来保持健康的身体当然是一个重要原因,但是长跑从另一方面来说也映射出我们的人生和工作,对长跑来说最重要的就是坚持;在我们人生和职业生涯中,经常会遇到困难和挫折,如果我们放弃了,那所有的努力也都白费了。所以我在工作遇到挑战的时候,经常会联想到这是一场长跑,鼓励自己坚持下去。

上海证券报:工作生活中,如何调整自己的身心状态,怎样保持平衡?

叶杨诗明:我喜欢慢跑,它的快乐不在于到达终点的那一刻,而是享受过程,“坚持”的过程,让我觉得自己更有能力;从中学时代开始,我就有一个让自己开心的“独门秘诀”,不开心的时候,我会自己边弹钢琴边唱歌,投入以后,就会觉得不开心渐渐消散了。

上海证券报:如果用两句话概括自己的人生态度,你选择哪两句?

叶杨诗明:开心也是过一天,不开心也是过一天,为什么不开开心心过一天?永远相信明天会更好,年轻人有时候会想不开,其实很多当下无法解决的问题,过一年回头看,根本不算什么。

