

金融运行稳健 有力支持经济

本报通讯员 蔡祥玉

2013年，面对错综复杂的国内外经济形势，中国人民银行济宁市中心支行以支持地方经济发展为己任，引导各银行业机构认真贯彻落实国家宏观调控政策和各项要求，积极转变发展方式，不断优化信贷结构，强化风险管理，保持了金融业稳健运行的发展态势。

金融总量实现较快增长

金融业增加值较快增长，对经济贡献度明显提高。2013年前三季度，全市金融业实现增加值84.01亿元，同比增长16.9%，占2012年全年的92.3%；初步统计，2013全年银行业机构实现总利润62亿元，上缴各类税收16亿元，分别比上年增长14.8%、3.6%。

社会融资规模较快增长，融资渠道进一步拓宽。2013年前11个月，全市实现社会融资规模607.5亿元，同比多增66亿元。其中，委托贷款、银行承兑汇票新增184.9亿元，债券、股票融资新增120.8亿元，同比分别多增52.9亿元、39.3亿元。表外融资、直接融资占社会融资规模的50.3%，同比提高7.8个百分点。预计2013全年实现社会融资规模620亿元，同比多增16亿元。

各项贷款较快增长，增幅高于全省平均。截至2013年11月末，全市本外币各项贷款余额2265.4亿元，较2013年初增加270.7亿元，增幅高于全省平均3.5个百分点，居全省第6位；本外币各项存款余额

3466.5亿元，较2013年初增加274.3亿元；新增存贷比98.7%，居全省第2位。预计2013年末，全市本外币各项贷款余额为2270亿元，比年初增加280亿元，增幅14%；本外币各项存款余额为3480亿元，比年初增加290亿元，增幅9%。

信贷投向突出“重点支持”

重点支持支柱、新兴产业发展。支持全市“1351产业”、战略性新兴产业等重点产业稳步发展，预计2013年全年“1351”百千亿产业、战略新兴产业贷款同比多增33亿元，为建设“鲁西科学发展高地”提供了有力的金融支撑；2013年初召开的重点项目推介会，到位资金420.8亿元；联合县级政府召开县域银企对接会32次，现场签约金额134.7亿元。

重点支持中小微企业融资需求。首次开办了民品贷款贴息业务，指导推动兖州区3家中小企业发行了辖区首单区域集优票据；推动小微金融创新发展、大学生村官创业富民等工作在全省创业创新工作会议上作了典型经验交流。预计2013全年中小微企业贷款同比多增

29亿元，增幅高于全部贷款9.8个百分点。

重点支持民生领域发展。出台了《关于金融支持现代农业加快发展的指导意见》、《金融支持济宁资源型城市转型发展指导意见》，积极引导金融机构盘活存量、优化增量，重点实施“三大模式倍增计划”、“三项创新融资工程”，全面推动农村金融产品创新品牌建设。实施“金融普惠工程”；创新推广农村金融服务产品28项、发放贷款56.4亿元；预计2013全年涉农贷款、就业创业贷款新增240亿元。

金融服务“全面多维拓展”

金融运作体系更加完善。在全省率先建立融资性担保机构风险信息共享机制，维护区域金融稳定的功能有效加强。

优化开业管理流程，支持2013年内全市17家银行业分支机构顺利开业，新增小额贷款公司3家；新开立企业结算账户3.1万户，完成资金清算4.6万亿元，实现资金净流入3639亿元。

金融发展环境更加优化。2013年全年办理再贷款、再贴现20.93亿元，核定民品贷款额

度7.87亿元，审核贷款贴息775.6万元；提前完成“银行卡助农取款乡镇全覆盖”；制订《银行业金融机构现金运行管理考核办法》，净投放现金6亿元，回收残损人民币65.1亿元；积极开展“孔孟之乡金融行”，推动金融消费权益保护、外汇管理、征信管理、跨境人民币结算、反假和反洗钱等金融知识竞赛和宣传；成立全省首家县级金融协会并率先实现县域全覆盖，推动金融消费权益保护工作进程走向深入。

金融服务水平更加提升。不断加强金融机构征信服务效能管理，征信服务水平明显提升。积极深化外汇主体监管试点和重点领域改革，圆满完成资本项目信息系统推广上线工作，实现国际收支企业网上申报区域全覆盖。

金融资源利用更加便捷。2013年内推动全市人民币一般性贷款加权平均利率同比下降1个百分点；完成跨境贸易人民币结算204.5亿元，企业境外贸易融资11亿美元；2013年末全市人均存款40706元，人均贷款26470元，同比分别增长8.0%、12.9%。

2013济宁金融年度盛典 之 寻找济宁地区最佳服务支行系列报道 1

交通银行济宁分行营业部

贴心服务让客户更信赖

本报记者 彭成省

贴心让客户选择交行

2013年的一天，交通银行济宁分行营业部大厅内秩序井然，各项业务正有条不紊进行。沃德财富中心大堂经理王吉接待了一位神情焦虑的外地客户，他讲述了在该行离行式自助设备跨行取款时遭遇扣账未吐钞的情况，本人即将离开济宁回潍坊，希望能再得到满意的处理结果。

大堂经理王吉本着“首问负责制”原则，及时转会会计主管进行业务处理，并会同理财经理陈伟伟安抚客户情绪，为客户端上饮料缓解客户焦虑心情。在会计主管与对方开卡行多方协调过程中，大堂经理和理财经理始终注重与客户的情感交流和沟通，周到、细心的服务最终得到客户的认可与肯定。客户表示经常有机会来济宁出差，主动要求在该行开立银行卡，并开通了网银、手机银行等电子渠道。

为节省客户等待时间，会计主管与客户互留联系方式后送别客户，并承诺解决后及时电话回复处理结果。十分钟后，客户电话回复款项已入账，并一再表示感谢，高度评价该行员工认真负责的工作态度。

次日，客户在离开济宁的最后时刻，携带专程订制的锦旗再次来到营业部大厅，“服务用心、责任



交通银行济宁分行营业部普通的一天，营业大厅内正演绎着和谐动人的一幕，一外地客户为营业部员工送来一面鲜红的锦旗，表扬了交通银行济宁分行营业部员工“责任上心，服务用心”的服务意识和服务态度。

上心”表达了对交行服务品质和员工职业素养的高度评价。

交通银行位于济宁市区中心地带，前来办理的客户众多，但是营业部大厅内却秩序井然，忙而不乱。营业厅内便民服务设施齐全，为特殊人群开辟办理业务方便快捷的绿色通道，来有迎声，走有送声的礼仪，点点滴滴的细节都体现了交通银行济宁分行营业部的贴心和细致。

专业让客户选择交行

交通银行致力于为高端客户

提供尊贵、专属、专业、私密的服务空间，创造出优雅的环境，为客户提供完美的服务，是对客户的尊重，也是对自身素质的自信。色彩纷呈的玻璃水杯，客户刚一坐下就有温水递上，恬静的背景音乐，香气弥漫的鲜花盆景……营造了一个舒适、优雅的营业厅环境。

让每一次来交通银行济宁分行营业部办理业务都成为享受，将轻松传递到每一个细节，成就一个完美的生活状态，沃德财富中心体现的是交通银行对沃德财富客户无微不至的用心。

交通银行济宁分行营业部周

边社区不少居民，有一定的资金实力，但由于不会理财，一些居民变得“挥金如土”或“坐吃山空”。理财经理陈伟伟说：“在日常工作中，我们也特别注意一些客户的账户变化，有空就为客户介绍理财知识和理财手段。”

陈伟伟介绍，将客户的活期存款转为定期存款或理财产品，不仅减少了客户日常的大额冲动消费，也为客户树立了长期规划的理财意识，更为客户积累了可观的投资收益。这项工作坚持做下来，获得收益的客户口口相传，让越来越多的社区居民意识到了理财的重要性。

“客户生意越做越大，也需要我们细心观察，积极主动为其提供配套的金融产品和金融业务。”理财经理杨冉介绍，任城区一位做批发生意的李老板，业务旺季每天下班后还要来银行存销售款，非常麻烦。见缝插针，杨冉为他介绍并开通了网银。

现在，李老板坐在家里轻点鼠标，不仅解决了清点现金、识别假钞的烦恼，而且依托交通银行的优势，解决了上游供应商应收账款的难题。

热心让客户选择交行

营业厅服务的过程中，总有很多感动来自于客户，客户的信任滋润了银行工作人员这个动人的职业，也许交行人的乐趣，也尽在此。

在网点，王朝海每天都会拿出一半左右的时间站大堂。在那里，能够直接面对客户最原始的金融需求，了解客户动态，当然也有着与客户更多共赢的机会。

在营业厅，来行办业务的化妆品店店主吴女士开心地说，之前总觉得实体店购物最划算，最放心，但没想到现在年轻人都网络消费，自从听取王朝海的建议，装上了网银，在网上开了店，客户在实体店和网店都可以买到商品，销售量增长很快。

是品牌让客户选择了交通银行。在这里，我们可以看到专业，让客户更满意；在这里，我们可以看到贴心，让客户更信任。