

十年磨一剑 葵花映泉城

——对济南招行十年发展道路的思索

时针悄悄指向了2010年10月19日,10年前的这一天,新兴股份制银行的代表——招商银行济南分行正式开业,拉开了新兴股份制银行入驻济南的序幕。以招商银行为代表的一批新兴股份制银行的入驻提高了商业银行的竞争门槛,提升了整体服务水准,山东银行业出现了百舸争流的可喜局面。回首往事,忘不了的金葵花,故事一幕幕;展望未来,融入了山东经济的大发展,蓝图一幅幅……

从招商银行济南分行2000年10月19日开业,到今天的十周年行庆:从新服务到新产品,从感动助推“济南速度”,到如今迈步从头越,主动发起的“二次转型”,济南招行发展的每一步都吸引着泉城百姓的关注。

时光荏苒,十年转瞬即逝,那些曾经动人的故事不再被人提起,那些曾经的新鲜事和创新,如今成了行业的普遍践行标准。这十年,对一个济南招行人来说,是黄金十年,他们把人生最好的十年献给了招行;这十年,对济南招行来说,在力争领先别人半步的理念之下,持续的金融创新,在多项业务发展领域上走在了前面;这十年,对我们客户来说,作为金融创新产品的使用者,金融新服务的享用者,我们可以很自然地对他批评、挑剔。如今走进银行的营业厅你很容易体验到上帝的感觉,所以行使“上帝”的权利对我们客户来说就显得“理所应当”。

伴随着众多银行上市的脚步,银行的服务水平和创新能力迅速提升,这十年的山东银行业发生了太大的变化。社会财富不断增长,百姓的金融需求时刻发生变化,这一切犹如一股无形的力量,推动着山东银行业无论是在服务方式上,还是在产品的种类上推陈出新,不断完善。山东银行业的整体进步是惊人的,而这背后是金融从业人员艰难的转型和辛苦的付出,每一家银行都谱写出了属于自己的乐章。

济南招行之所以获得了众多的青睐,是源于济南招行身上的普遍性和特殊性,源于“领先半步,科技立行”的创新理念,源于济南招行人身上永远的“精、气、神”。在济南招行十周年行庆之际,总行马蔚华行长发来贺信。在信中他表扬济南分行:“截至2010年9月末,济南分行资产规模近500亿元,十年来累计实现利润逾46亿元,上缴税收22亿元,实现了‘效益、质量、规模’的协调发展。十年来,济南分行始终秉承‘因势而变’、‘因您而变’的服务理念,大力弘扬‘挑战、自省、奉献’的招银精神,坚持合规为业务发展的基石,市场份额和主要经营指标在当地中小股份制银行中名列前茅,得到了社会各界的充分肯定和高度认可,连续六年被山东银监局评为良好银行,八次入围总行优秀分行”。十年,济南招行实现了自我的超越,而在这次华丽的转身背后,是那些让我们感动的故事。

“拓荒”时代:

那些动人的创业故事

2000年成立至2002年行庆,是济南招行的“拓荒”时代。之所以称其为拓荒,是因为那个时代金融领域未开垦的处女地很多,而济南招商是较早入驻济南的新兴股份制银行,其拓展业务的一招一式,对客户来说是那么新鲜,对同业来说,是敢于“吃螃蟹”的同行。

招商银行总行马蔚华行长多次强调,招商银行的牌子所以得到客户的认可,除不遗余力地建设和呵护外,她优良的基因也是重要原因。比如与见证中国百年历史、与祖国同呼吸共命运的招商局的关系,另外,这家可圈可点的新兴股份制银行是从中国改革开放的摇篮深圳走出来的。我们当然可以说,济南招行也有优良的基因,有了“深圳速度”,才会有

“济南速度”。

一位在济南招行已经工作十年的行领导说,济南招行人从创业开始,就有那种永争第一的“精、气、神”,这是他们战胜困难的法宝。一般说来,和平年代的人非常羡慕开国将帅,那是一个英雄辈出的年代,成就大事业的年代。和平年代的商场就是战场,人们既要看到创业者和拓荒者的辉煌,更要体察他们的汗水和艰辛。

在济南招行与老员工交流,谈到十年招行的收获时,这位老员工说,谈济南招行,必谈“一张卡”与“一张网”的故事。是啊!开创银行卡时代,引领个人网上银行,引领信用卡消费时代,这才是前边提到招商银行敢吃螃蟹,敢于领先半步的原因。

正如电脑操作系统并不是微软第一个发明的,但是因为微软的推广与广泛应用,大家只记住了一个微软。现在只要一提网上银行,大家必然想到招商银行个人网银。其实,招商银行是一个新兴股份制银行,网上银行及其他许多金融产品并不是他们第一个研发的,但是准确的战略定位与后发优势,及锲而不舍的拓荒精神,才让招商银行出尽了风头,收获颇多。

这位老员工讲的“一张卡”是招行“一卡通”,“一张网”就是招行的“一网通”。其实在招行大张旗鼓地推广“一卡通”时,当时驻鲁银行已经是银行卡、存折并行,但是大家基本上是不用卡,只用折。在2000年末,济南招行召开“一网通”新闻发布会,发布了一张蓝色的借记卡,只有卡,没有折,他们给起了个响亮的名字,叫做“一卡通”,看来别家把这个当成产品,他们当成了自己的“孩子”。后来,许多客户因为要体验网银,又开通了自己的网银专业版,并尝试从网上购买理财产品,不用排队,24小时使用,这就是网上银行!

零售业务的拓荒脚步不停,济南招行人又开始了公对公业务的拓荒。依托先进的支付系统和专业化的服务方案,济南招行多次在政府财政的招标中胜出,科技优势和服务意识得到了政府的高度认可。

财富时代:

机会总是青睐有准备的人

三年拓荒之后,是济南招行的财富时代。三年的拓荒之后,济南招行找对了发展路子,一路高歌猛进,业务进展迅速,财富管理比重快速增长。在帮助客户赢得财富的时候,济南招行也赢了自己的财富。成立五周年,该行总资产已达230多亿元,自营存款已达210亿元,全部贷款225亿元;五年累计实现利润7亿多元。总行马蔚华行长把济南招行的发展称之为“济南速度”和“济南现象”,招商银行在济南这个全国二线省会城市里获得了令人瞩目的成绩,成了同业的标杆与赶超的对象。

济南招行当时取得如此骄人的业绩,与领先半步的理念有关,更重要的是有一股创业的激情。五周年行庆时,济南招行第一任行长王庆彬就曾经告诉记者,他与当时的领导班子,以及济南招行“一期”员工大多数来自国有银行,虽然来到招商银行大家庭,但对招银精神是边干边学,五年下来,济南招行在业务发展中把招银精神融入自己的血液中,并结合博大精深的齐鲁文化,开始了新的发展。



十年间,济南招行针对山东省资源和制造业大省、大企业和大项目多的特征,确定了双优战略,先后介入大行业和大企业,业务规模迅速做大。到目前已累计放贷超过3000亿元,重点支持了电力、交通、教育、民政、卫生等行业,对7000多家公司客户提供服务。同时,依托先进的技术平台,人无我有,人有我全,依托现代金融产品,为客户提供高效便捷的服务,得到了客户的赞许。如依托网上银行的强大功能,作为代理银行,为102家国库集中支付单位中的35家提供资金的划拨与管理;借助以跨银行资金管理平台为主要内容的特色方案,为社保基金和多家上市企业募集资金提供存管服务,其中对某上市公司的专业化的服务方案,在2008年全行品牌营销峰会上荣获最佳大客户攻关大奖;成功中标省级财政预算单位“零余额账户”管理行,开户数量创济南同业之最;为山东煤炭风险保证金存储提供代理服务等等。济南招行在自身规模不断扩大的同时,也为山东经济的繁荣做出了应有的贡献。

也许是未雨绸缪。在壮大对公业务规模时,济南招行又将更多的目光投向了零售银行业务以及中间业务。伴随着理财时代的到来,做好充分准备的济南招行,卖基金、卖保险、卖信托……这些中间业务收入让他们最先收获了另外一篮子的硕果。

近年来,财富高速增长时代的突然到来,让不少银行把目光开始转向这个“窄门”。而最早主动走进“窄门”的济南招行,却早已在市民心目中树立了个人理财品牌的形象。面对汹涌的财富浪潮,他们畅游自如,他们的耕耘换来了累累硕果。与此同时,济南招行在对公业务上同样一路凯歌,以“点金理财”和网上银行为平台,充分发挥技术优势、管理优势、品牌优势,抢抓信息,上下配合,团队协作,相继在许多省市单位的项目招标中获得胜利,并取得省财政行政性收费代理资格。在传统业务之外,他们成了企业的“理财管家”,稳赢系列、创赢系列、日日赢等产品让客户获得了超预期收益,深受客户喜爱,让花大气力走“宽门”的对手们倍感惊讶。

机会总是青睐那些有准备的人。从2006年和2007年财富增长浪潮来临到现在,济南招商的基金销售数量可与大的国有银行相媲美。现在回想起来,招商银行在抓中间业务收入方面确实动手很早。记得在2005年10月前后,招商总行的考核方式开始改变了,资本约束加强了,消耗资本的对公业务赚取的利润在考核中要打折,相反中间业务收入在考核中要加倍计算。是的,这次领先的半步,让他们在市场上赢得了先机。

2007年4月招商银行济南分行办公地点从朝山街旧址迁到五龙潭畔新址,大约两公里的路程,济南招行却用了7年。这些年,他们选择了打造一流零售银行的“窄门”之路,“窄门”之路是一条洒满汗水之路,济南招行走得辛苦,却硕果累累。

品牌时代:

只有创新才能更好服务

品牌的力量是巨大的,济南招行在山东的二级分行开业时,当地许多人就早已从网上申请到了招行信用卡,他们很高兴招商银行落地开业。开业第一天,营业厅里人气就很旺,办理业务的人特别多。曾有媒体感慨:只要招行大旗在哪个城市一插,人、财、物就会自动聚集。

品牌的树立千辛万苦,但品牌的呵护更任重道远。招商银行总行马蔚华行长对招银

品牌有着清醒的认识。今年9月2日,他在2010年全国金融品牌论坛上说:“你的品牌再响亮,客户拿不到实惠,就不能生存。我们始终清楚地认识到,招商银行是在市场中成长起来。所以,它要创新,而只有创新才能更好服务客户,让客户得到实惠。”

招银这个大品牌需要许多子品牌支撑。早在2003年,招商银行推出了公司银行“点金”品牌,取“点石成金”之意,以期通过不断创新的金融产品,向企业提供一系列的金融服务,助力企业成长。济南招行不止步于简单的资产负债业务,创新金融形式,用活金融产品,不断丰富企业的融资渠道,在中期票据、融资租赁、企业年金等新业务方面均走在了同业的前列。

为迎接个人理财时代的到来,济南招行还着力打造“金葵花”理财品牌,成立了分行“金葵花”财富管理中心。财富中心专注客户所关注,依靠高效的专家团队,为客户制订全面的投资理财规划,在社会上树立了专业理财的良好形象,并在私人银行服务方面做出了卓有成效的探索。济南招行一直在不断探索这样一种服务品质的提升,那就是细分市场,通过客户细分,致力于为客户提供个性化和专业的服务。2009年4月,招商银行正式推出“金葵花”钻石品牌,面向高端客户提供专属服务。依托招商银行总行私人银行这个服务平台,济南招行积极为“金葵花”钻石客户提供投资顾问、理财资讯、专享服务空间、灵活授信、高尔夫畅打、贵宾易登机等方面的服务。

响亮的品牌离不开真诚的服务。济南的刘大爷永远记得,是招行的一位叫“小崔”的大堂经理教会他使用自助银行和网上银行,学会网上转账和网上缴费。小崔还记下他家庭电费缴费号码、手机号码,刘大爷每次来都热情接待,通报宏观经济形势分析、最新理财产品等。换来的是,老先生对她越来越信任,把自己的存款和理财都逐步转入招行。

在招商银行的营业大厅里,类似的故事每天都在发生:你总会看到招行员工真诚为客户服务的身影,她们干练中不失优雅,沉稳中略带恬静,她们常用微笑来化解客户的疑虑。他们用服务获得了客户的信赖,他们用服务赢得了“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”等荣誉称号,他们用服务擦亮了招商银行这块闪亮的金字招牌。

一路艰辛,一路凯歌。成绩只能代表过去,未来的道路还很漫长。济南招行人都有着这样一个梦想,那就是打造“百年招银”,从这个意义上讲,十年,对他们来说又算得了什么。十年发展实践培育出服务意识和创新精神,在每一位济南招行人心中根深蒂固,招行还很年轻,正向着更加美好、灿烂的明天继续进发!

(爱宝 赵轩)

