

加快信贷有效投放 创新金融服务模式

济宁农行助推地方经济快速发展

□本报通讯员 徐付良 赵宪龙

根深方叶茂，本固乃枝荣。作为植根于孔孟之乡的现代商业银行，农行济宁分行按照市委、市政府提出的“稳定增势、高位求进、加快发展”的思路，全面落实金融支持实体经济发展的政策措施，不断加大支柱产业的扶持力度，加快培育县域经济，提升三农服务水平，为广大客户提供优质高效金融服务，以实际行动助推济宁区域经济快速发展。

加快信贷有效投放 助力实体经济可持续发展

实体经济是社会财富的源泉，也是金融业生存和健康发展的基础，济宁农行高度重视服务实体经济。3月22日，中国农业银行山东省分行与济宁市人民政府在济宁签署《战略合作协议》，结合国家产业政策和济宁区域特点，加大对重点行业、重点区域以及重点客户的信贷支持力度，在信贷政策、信贷规模、贷款利率、审批权限等方面积极向上级争取政策。同时，不断加大金融产品和服务的创新力度，重点支持济宁的重点项目和支柱产业，促进济宁经济又好又快发展。市委马平昌书记亲笔批示，对济宁农行工作给予充分肯定和认可。

2012年，市政府提出“稳增长首先要稳工业，强实力首先要强工业”和“创千百亿企业”的发展思路。为有力促进企业转型升级，推进支柱行业可持续发展，济宁农行组建了强大的金融服务团队，由市分行主要领导担任首席客户经理，信贷管理部、公司业务部等4个部门以及市行、支行主要负责人为成员，市行、支行上下联动，采取“高层对接，直通操作”的运行模式，将济宁重点工业企业全部纳入高端客户服务

平台，直接提供服务。全年共累计为采矿、现代制造、交通能源等传统支柱产业投放贷款38亿元，为重点企业投放贷款19.9亿元，重点支持了兖矿、华勤、山东重工、济矿等大型企业。

项目是支撑济宁经济持续发展的“发动机”。按照市政府提出的“大抓项目、上大项目”的要求，济宁农行积极参加市政府举办的各类项目推介会，主动对接全市重点项目，对政府大力扶持的项目实施差别化信贷政策，倾斜信贷资源配置，促进了优质重点项目在济宁落地生根。今年，重点支持了鲁商置业南池公馆、万佳置业万佳阳光城、义能煤矿年产45万吨的义能矿井等项目，新增项目贷款投放4亿元，储备项目贷款42.5亿元，同时为政府支持的风力发电、科技园区建设等项

目出具贷款承诺函23.77亿元，为新能源以及科技园区建设项目提供了信用支持。

银行为客户创造价值的手段是产品和服务。在重视传统信贷业务的同时，济宁农行更加注重产品和服务创新，努力为企业拓宽融资渠道，从根本上降低了企业的融资成本。积极开办财务顾问、中期票据、贸易融资等业务，创新开发了融资租赁、国内保理、等新型业务，探索推出动产质押、钢结构质押等创新产品，多样化的产品全面满足了企业多样化的金融需求。今年，济宁农行与多家优质企业达成上市合作意向，为兖矿集团注册发行中期票据22亿元，作为牵头行，为菱花集团退城进园项目组织银团贷款5亿元，这是济宁市首笔银团贷款，也是全省首笔由农行牵头组织的银团贷款。



加大扶持“三农”力度 促进县域经济健康发展

济宁农行认真践行“面向三农、服务城乡、回报股东、成就员工”的历史使命，按照“服务三农”整体工作要求，深化三农事业部制改革，积极响应市政府提出的“县域经济倍增计划”，努力探索服务三农的新方法、新路子，加大对县域重点建设项目、城镇化建设项目和农村水利建设等项目的支持力度，加强农村支付结算环境体系建设，在全市农业发展、新农村建设和农民致富等方面起到了金融骨干和主力军作用。

按照国务院《关于支持农业产业化龙头企业的意见》，汇同农业部等单位协助农业产业化龙头企业制定发展方案，全力支持资金支持，推动了龙头企业的专业化、标准化、规模化、集约化生产，促进了龙头企业持续做大做强，为

济宁农业经营体制机制的创新做出贡献。全年为41家农业产业化龙头企业提供贷款支持14亿元，省级以上农业产业化龙头企业信贷业务覆盖率达到93%。

济宁农行始终心系农民，贴近农民，按照普惠制、广覆盖、商业化要求，积极稳妥推进农户小额贷款和惠农卡发放工作。持续调整信贷结构，加大对农户小额贷款的支持力度，对困难农户已欠贷款在还款期限、利息计收等方面作出合理安排，帮助农民渡过资金需求难关。对信用记录好、偿还能力强，增加当地农民收入具有“龙头”功能的专业农户的信贷需求予以重点支持。同时，拓宽农户贷款投放渠道，连片择优准入农村新居住房贷款，有效支持了新农村建设和百姓安居乐业。全年共发

放惠农卡62万张、农户小额贷款22亿元，累计扶持农民兄弟7.8万户。拥有纵贯城乡的网点，是农行独特的网络优势。济宁农行充分发挥现代金融渠道对传统营业网点的替代效应，充分利用网上银行、手机银行、电话银行、转账电话、自助终端等电子渠道的延伸能力，不断改善农村金融服务方式，逐步构建专业化“三农”服务系统，向农村提供覆盖面更广、更加便捷的产品和服务。目前，农行已布放自助终端476台，发放转账电话27533部，安装POS机2578台，拓展电子银行客户58万户，设立金穗“惠农通”工程服务点703个，初步构建了营业网点、自助设备和电子银行三位一体的现代支付结算网络，优化改善了农村支付结算环境，提升了农村金融服务质量和水平。



不断创新融资方式 破解小企业贷款难题

融资难一直是制约中小企业发展的瓶颈。2012年，国家继续实施稳健的货币信贷政策，贷款投放增速明显减缓。在信贷规模较上年明显缩减的情况下，济宁农行积极响应国家和市政府政策要求，认真研究市场，在“危”中寻“机”，通过支持优质中小企业发展，帮助中小企业获得资金支持，自身也从中拓展优质客户，调整信贷结构。在2012年信贷投放中，济宁农行坚持重点支持中小型企业占比，从有限信贷规模中，优先保证支持中小企业。一是创新担保方式，

拓宽融资渠道，积极推广了动产质押、钢结构资产抵押、多户联保、担保公司担保等贷款方式，有效解决了困扰小企业发展的贷款担保难的问题。今年以来，累计发放动产质押贷款7510万元，多户联保贷款7200万元，钢结构资产抵押贷款6400万元。二是因企施策，特色服务。根据不同县区资源特征，制订个性化的小企业贷款服务方案，根据不同企业的经营特点研究对接产品，做到“一县一特色，一企一品牌”，以适销对路的产品满足不同区域小企业金融服务需求。三是全面统筹，突出重点。

围绕块状经济、产业集群、交易市场等，重点抓好产业链、大型专业市场、特色园区三大板块小企业客户的营销，以点带面，重点突破，突出集群效应，不断扩大小企业金融覆盖率。四是启动小企业定额可循环贷款产品研发工作。可循环贷款具有方便快捷的特点，为尽快研发成功，济宁农行深入企业，仔细分析，全面了解企业需求，并对企业需求进行汇总梳理，该产品有望在2013年一季度试点推广。截止去年12月底，小企业贷款余额15.4亿元，较年初增加3.7亿元，增幅32%。

大力服务民生改善 不断满足大众消费和投资需求

今年，党的十八大报告把民生问题提高到战略高度，浓墨重彩地描绘了一幅民生发展的幸福画卷。济宁农行积极响应政府号召，始终把人民群众最关心、最直接、最现实的利益作为工作的出发点和落脚点，将自身发展与群众需求紧密连接在一起，竭力为客户提供便捷优惠的服务和产品，充分体现了农行的爱民之情、亲民之意、为民之举。

拳拳之心利万众。济宁农行主动投身于金融知识、金融产品的普及工作，积极参加市金融办、人行、银监局、银行业联合会组织开展的金融知识和金融产品的宣传活动，加大对金融产品和服务的宣传力度。通过开展“金融产品进市场”、“电子产

品进校园”、“百镇千优”等活动将各种金融产品送进乡村、社区和学校，重点推荐了贴近人民群众生活的个人消费贷款、个人助学贷款、信用卡分期等业务，让更多的城乡居民了解金融产品、体验金融产品，使用金融产品，满足广大群众的消费需求，有效支持城乡居民的创业发展。去年，济宁农行发放住房、装修、购车等个人消费类贷款3.3亿元，个人助学贷款7.2亿元。

努力拓宽居民投资渠道。2012年国家提出增加居民“财产性收入”目标，济宁农行迅速反应，积极行动，大力推广“金钥匙”品牌下的“本利丰”“安心快线”“安心得利”等理财产品以及“传世之宝”黄金、“银月饼”等贵金

属，在提高自身中间业务收入的同时，为客户带来稳定的收益，满足了居民资金保值增值的需求。

积极参与政府部门组织的社保卡招标工作。社保卡涉及个人社会保障的方方面面，是惠及民生的利好工具。济宁农行高度重视社保卡招标工作，充分结合济宁实际，精心制定服务方案以A包十二县市区社保卡项目得分第三位、B包兖矿集团社保卡项目得分第一位的成绩，双双竞标成功，成为唯一一家在县域和兖矿集团全资格发行“城镇职工、城镇居民、新型农保”社保卡的银行。竞标成功后，济宁农行把社保卡发行工作提升到战略高度，努力加快推广步伐，为更好地服务民生搭建基础平台。

切实提升服务水平 为全市人民提供优质服务

客户满意是检验银行服务的唯一标准。济宁农行始终秉承“客户至上，始终如一”的服务理念，坚持内强素质，外树形象，服务水平、效率得到了广大客户的一致好评。

科学规划网点布局，组织网点“软转型”导入。根据省行《关于开展县域支行网点布局规划的通知》要求，济宁农行网点布局规划小组通过分析、筛选、选址与勘察、评估与建议三个步骤，六大流程，初步形成了科学的网点选址建议，并编制完成了全市九个县域支行网点布局规划方案，为更好的服务城乡居民奠定了坚实基础。在规划网点布局的同时，按照“一点一策”的原则，以现场会等方式，积极开展旗舰店转型导入，从岗位清分、服务流程、客户维护等方面提升网点服务能力，去年共完成17个旗舰店的导入工

作，导入后网点基本实现了“功能分区、客户分层、业务分流”，服务质量和营销效率大幅提高，网点效能进一步优化提升。在省行大力支持下，济宁分行财富中心顺利开业，市行在全市公开选拔了一批专业素质高、业务熟练的理财师，为客户的资产增值、子女教育、养老规划提供全方位、一站式服务。

优化网点人员配置，提高客户服务体验。在对业务量调研分析的基础上，优化网点人员劳动组合，在业务高峰期适当增加营业窗口，双休日、节假日避免减少营业窗口，竭力减少客户等候时间。制定下发了《中国农业银行济宁分行网点管理办法》和《中国农业银行大堂经理管理办法》，在全行范围内公开选拔素质优良、责任心强、服务优质、有亲和力、员工充实到大堂经理岗位，加强网点现场管理，主动

迎接并积极疏导分流客户，受理客户咨询，开展业务宣传，提高了客户服务体验。

加强自助设备和电子银行的管理，加大自助设备的巡视力度，实时监控自助设备现金量、吞卡记录和故障情况，及时做好自助设备的维护和维修工作，确保24小时不间断金融服务。着重做好科技系统安全管理，为全市人民使用网上银行、电话银行等电子银行渠道办理转账、缴费、网上支付、订购机票、投资理财等业务创造了安全的服务平台，确保操作便捷、省心省时。

展望未来，济宁农行将继续围绕“同业争排头，系统创一流”的战略目标，伴随济宁经济社会的持续快速健康发展，不断追求企业价值与社会价值的同步实现，在改革发展道路上阔步前行，不断迈上新台阶。