

海阔鱼跃众志成 香江飘扬青银红

服务温馨、风管坚实、科技卓越——不一样的青岛银行

提
要

12月3日,对于刚刚过完20岁“生日”的青岛银行来说,又是一个值得欢庆的日子。就在一年前的这一天,青岛银行在香港联合交易所主板挂牌上市,成为山东省首家主板上市银行。

自此,青岛银行快步走上了稳健持续的发展之路,截至2016年6月30日,青岛银行资产总额为2070.66亿元,较2015年末增长198.31亿元,增幅10.59%;各项存款为1263.00亿元,较2015年末增长109.78亿元,增幅9.52%;各项贷款总额为809.46亿元,较2015年末增长82.50亿元,增幅11.35%。

凭借着优异的业绩表现和“治理完善、服务温馨、风管坚实、科技卓越”的经营特色,青岛银行赢得了社会各界的广泛认可,社会美誉度和品牌影响力进一步提升。荣膺世界银行1000强(353位)、亚洲银行300强(172位)、位居中国银行业协会“中资银行100强”第51位、商业银行稳健发展能力“陀螺”评价体系城商行第5位。



本报记者 姜宁

>> 新征程再出发,持续增强内生动力

“上市并非只是融资解决资金问题,最重要的是,国际投资者对我们的持续关注和国外先进管理理念的引入,推动我们明晰发展战略,提升经营管理和盈利水平,坚定的沿着我们特色化和差异化的经营特色前行,最终实现我们的可持续稳健发展,以此回报对我们寄予厚望的投资者、股东、客户。”青岛银行董事长郭少泉对于H股上市看的更远更深。正是基于这种长远发展的思路,引导着青岛银行以上市为契机,不断深化经营管理,持续增强内生动力。

“服务温馨”是青岛银行的兴行之本。“青岛银行要为客户传递有温度的服务。”青岛银行服务监督中心总经理赵荣在今年山东省首届品牌建设大会上的主题演讲中如是说。作为唯一一家参加今年山东省品牌大会、并做主题发言的银行,青岛银行确实有这样的底气和实力。青岛银行不仅成立专门的服务监督中心统筹管理全行服务工作,而且从2010年起,每季度召开服务评审会,针对存在的服务问题研究解决办法。同时,继续探索“普惠金融”的实质,实施

多项惠民政策。在严格执行银监会多项免费惠民服务基础上,2016年全面改善挂失的服务流程,对个人账户挂失免费;立足社区银行,每个机构成立了“登门服务”团队,将服务延伸到了柜台外、家里、敬老院、医院等处,为特殊人群提供及时方便的、高质量的、有尊严的金融服务。

“风管坚实”是青岛银行的夯基之策。在发展中,青岛银行清醒地认识到,风险理念的培育是风险管理的起点,要贯穿到整个企业和全体员工,贯穿到业务的每个环节。因此,青岛银行在做好各种传统风险管理措施的同时,独辟蹊径,深入开展风险文化和合规文化建设。青岛银行连续6年开展季度内控评审会、“本周我巡视”、“今天我发现”、晨会演讲等主题活动,多年开展“虚拟支行”替岗审计模式,使“一切业务不能凌驾于风险之上”和“合规是一切业务准入的前提”的风险理念深入人心,使“人人合规、事事合规、时时合规”的合规意识成为常态,在不断变化的

复杂环境中,各类风险特别是信用风险得到了有效控制,多年来没有发生任何案件。该行“虚拟支行”、“五个三工程”等案防经验曾在银监会内网转发。

“科技卓越”是青岛银行的焕新之选。青岛银行坚持信息科技投入和建设,2010年以来累计投入6亿元,打造了一个健康、高效、不断自我完善的金融服务平台,2016年9月26日,青岛银行自行设计和自我管理的、涉及全行全部68套业务系统的新客户服务系统上线,建立起融合了网点转型、用户体验、流程优化、系统架构重整,满足客户海量多变业务需求,灵活高效且安全可靠的IT支撑系统,加速向互联网银行转型变革。持续的投入和长期的重视,使得本行科技建设取得丰硕成果。不仅连续4年(2012-2015年度)荣获中国银监会信息科技成果奖,是首家获此奖项也是唯一一家连续4年获此奖项的城商行,更重要的是青岛银行业务持续发展提供了坚实的技术保障,也为未来的科技创新和业务创新打下了坚实的基础。

>> 推进“绿色金融”、“科技金融”新特色

近年来,为积极响应国家生态保护、环境治理号召,青岛银行优先发展“绿色金融”,不断加大绿色经济、低碳经济、循环经济的支持及绿色信贷产品的研发,强化对区域绿色金融发展的支持力度,致力于将青岛银行打造成为山东省乃至全国具有一定知名度的绿色信贷银行。2016年3月,青岛银行成为全国绿色金融债首批试点行,也成为国内第一家获得绿债发行资格的城商行,并于3月和11月成功发行绿债共计80亿元。

2016年,青岛银行以PPP项目、城市发展基金业务为主攻方向,同时,立足全省,梳理了基金托管类业务流程,完善了相关管理办法,参与省内多个政府股权引导基金托管项目。深入推进“融创共赢”业务品牌,继续聚合资源为拟上市企业、重点项目、新三板企业等提供融资融智金融服务。

在2015年发起成立丝绸之路经济带所辖省份24家金融机构组成的“一带一路”金融联盟基础上,将进一步拓展合作领域,开展流动性互助合作,共享流动性管理经验;借助丝绸之路海关通关一体化开展跨区金融合作,探讨开展跨区域的银关业务合作、银港业务合作;启动专项投资基金(规模5亿元)的运作,进一步扩大基金参与成员范围;牵头发放银团贷款,提供多元金融服务。同时,积极探索综合化经营,2016年,经银监会核准由青岛银行与其他三家公司共同出资发起设立了青岛市首家金融租赁公司——青岛青银金融租赁有限公司。

同时,青岛银行还在全国首推知识产权质押保险贷款业务,银行、保险、担保公司三方按照6:2:2的比例分担风险,这是本地科技金融融合的重要试点与尝试,对推动知识产权质押融资,解决科技型企业无抵押资产难题具有重要的实践意义。大力推动“科易贷”发展,服务于具有自主知识产权、符合国家和青岛市产业技术政策的初创期、成长期的科技型中小企业,有效解决科技型企业重科技、轻资产导致的缺少贷款抵押资产的难题,为科技企业解决融资困难,促进科技企业发展。自推出以来,已累计为近200户科技型中小企业发放扶持贷款近3亿元。在中银协《2015年度中国银行业社会责任报告》发布及社会责任工作表彰会上,青岛银行小企业“科易贷”贷款产品获得“2015年度全国服务小微五十佳金融产品”称号。

>> “接口银行”全面发力 打造最便民的零售银行

在当前经济增速放缓、利率市场化、同业竞争加剧等多重因素交织下,城商行只有通过差异化和特色化道路,才能形成自身的比较优势。

12月1日,青岛银行的董事会秘书吕岚在银监会例行新闻发布会上表示,青岛银行始终坚持“稳健经营”原则,在保持快速、健康发展的同时,不断探索零售银行业务发展新模式,找到了一条适合自身发展的道路,即“接口银行”,打造“治理完善、服务温馨、风管坚实、科技卓越”的经营特色。

吕岚介绍,所谓接口银行,是将银行与合作方的业务平台实现IT系统的对接,接口平台搭建之后,既满足合作方的金融服务需求,也使银行通过系统的对接锁定合作方业务的同时获得客户资源,实现了批量获客,并依靠大数据进行后续持续的交叉销售。

经过几年的探索尝试,目前青岛银行已经搭建了交通体系、医疗体系、云缴费体系、园区支付体系、核心企业网络融资平台、资产管理体系等六大接口平台,并创造了一个健康、高效,不断自我完善、易于接口的金融服务平台。今年9月,青岛银行再次完成涉及全行68套业务系统的新客户服务系统上线,为接口银行战略提供了更为强大的科技支撑。

借助接口银行批量获客交叉销售的业务模式,青岛银行零售业务取得了持续快速的发展。截止到2016年6月末,该行零售客户数已经突破了300万户,

零售存款占全行存款比例接近40%,零售贷款占全部贷款的比例达到30%。2016年上半年,零售金融资产达到907亿元,比年初增长了14.7%,零售贷款比年初增长了26.3%,零售银行业务收入达到6亿多元,同比增长了20%。

同时,青岛银行立足山东,全面推行温馨服务,为客户传递有温度的服务体验,探索便民、惠民的普惠金融服务,将“温馨服务”做成山东金融业的标杆,为接口银行获客后的持续营销创造了良好的条件。

“比如,2015年,青岛银行在2015年底首发了地铁联名卡,启动了百万市民免费发卡计划,目前,地铁联名卡已突破百万张。而在医疗体系方面,青岛银行以一卡通项目打通银医合作壁垒,拓

宽批量获客的新渠道。今年青岛银行与青岛市立医疗集团启动银医通项目,实现在青岛市立医院自助挂号、便捷就诊、自助缴费、自助打印单据等便民就医服务。”吕岚说,“在核心企业网络融资平台方面,青岛银行为可口可乐、蒙牛、百雀羚等7家国内知名的快消品制造企业的供应商发放了贷款,实现了线上借款、还款的互联网金融模式。在云缴费方面,青岛银行也已实现了账单缴费、物业缴费、幼儿园等30多个项目的自助缴费。”

“未来,青岛银行将继续深化接口银行战略,从零售银行、公司银行、金融市场业务三大条线共同发力,持续增强批量获客的能力,争取更大的突破。”吕岚说。

