

青岛银行蝉联“亚洲品牌500强”

为连续三年国内唯一入选城商行,品牌效应凸显

8月27日,在香港“亚洲品牌大会”上,世界品牌实验室第14届“亚洲品牌500强”榜单隆重发布。青岛银行凭借卓越的品牌实力连续三年蝉联该榜单前500强。青岛银行位列461名,较2018年提升14个名次,以2.8%的提升率成为榜单排名并列涨幅最高的银行,是国内唯一入选的城商行,也是山东省入选的11家企业中唯一的金融企业。

开启发展“加速度” 构筑品牌全球影响力

“亚洲品牌500强”的甄选是以市场占有率、品牌忠诚度和亚洲领导力为主要维度,由来自美国哈佛大学、耶鲁大学、麻省理工学院、英国牛津大学、剑桥大学、欧洲工商管理学院等世界顶级学府的专家和顾问进行评估,再综合社会各界意见后通过客观数据加权计算得出榜单排名,因此该榜单具备“权威、公正、客观”的特点,受到了亚洲乃至全球社会各界的高度关注。

经过23年的发展,青岛银行已成长为山东省资产规模最大的地方法人银行,2015年12月3日在香港联交所挂牌上市,2019年1月16日,青岛银行首次公开发行A股上市仪式在深交所举行,青岛银行成为山东省首家A股上市银行、全国第二家“A+H”股上市城商行。

23年发展铸辉煌,砥砺前行再出发,青岛银行拉开了以“创·新金融美·好银行”为发展愿景,以责任驱动发展,以规范提升管理,以品牌服务经营,打造科技引领、管理精细、特色鲜明的新金融精品银行新征程。

服务三嬗变跑出“青银速度” 制度助转型敢于“刀锋向内”

作为一家有温度的银行,服务特色化成为青岛银行全行上下的共识。2012年伊始,青岛银行推出了国内首个城商行服务品牌“青馨”服务,仅仅七年时光,从最初的标准化到温馨化,再到现在所倡导的价值化,“青馨”服务脱胎换骨,跑出“青银速度”。

文化软实力的形成不仅有着根植文化战略所凝聚的磅礴之力,更是青岛银行将服务战略内化于心、外化于形、固化于制的缩影。

青岛银行服务监督中心

总经理赵荣告诉记者,在温馨化阶段,“针对挂失客户的较高投诉比例,我们利用‘五性’标准分析服务出现的问题,全面重构挂失流程”。“本周我巡视”“今天我发现”等活动围绕内控管理、制度建设、员工成长、企业形象等方面,通过发现、巡视、总结的方式,发现问题,提出建议、整改落实。截至8月26日,巡视报告已经发布了457期。“问责的所有行为必须有整改”赵荣表示,“通过一系列管理动作,用机制保障服务,这就形成了管理的有效闭环”。

在价值化阶段,青岛银行还创新推出了体验研发机制,衍生了服务体验实验室,从2018年第三季度开始,青岛银行全面启动顾问式开户服务,解决了以前信息不对称等痛点问题。

在青岛银行看来,服务品牌的锻造要敢于“刀锋向内”的剖析,让一系列动作成为青岛银行经营管理的

“显微镜”和“放大镜”,“以改变自己的方式去创造更好的客户服务”赵荣如是说。

正是如此,才出现青银人随手帮助客户抱孩子以便客户填单子、为断奶期的陌生人送上自己私人吸奶器等习以为常的服务;北京某集团法人致电表扬西海岸分行井冈山路支行对他们来青投资鼎力支持,面临众多难题依然实现了“一次办好”的承诺,其实他们所描述的“‘特别’‘没想到’的难忘开户服务体验”是青银人“青馨”服务的日常……

使命担当坚守普惠金融 客户为根纾困民营企业

青岛银行全面践行“以客户为根、以员工为本,以社会责任和股东回报为担当,以美好生活为追求”的核心价值观,通过服务实体经济、服务社会大众充分发挥本地银行在经济领域中的品牌影响力。

顺应国家深化供给侧改革和山东省加快新旧动能转换的发展趋势,今年以来,青岛银行积极做好对国家重大发展战略、重大改革举措、重大工程建设的金融服务,满足传统企业的产业升级、技术改造和节能环保项目的贷款需求。瞄准客户痛点、需求难点,加大产品研发,该行业务产品体系不断丰富完善,能够为客户融资、结算等综合金融需求提供系统性解决方案。

贯彻落实中央普惠金融和乡村振兴战略,青岛银行创建了普惠金融综合服务站,打通农村金融服务“最后一公里”。根据小微企业融资需求,该行创新推出“惠农贷”“惠营贷”“科创贷”等特色产品,搭建起完善的小微金融产品体系。此外,落实差别化信贷政策,加大对民营经济、小微企业等实体经济支持力度,优先支持普惠金融、绿色金融、科技金融等方面的融资。(姜宁)

济南农商银行 推出“96608”贷款受理电话

因企制宜,量身订制专属融资产品和服务方案

8月28日,在济南农商银行金融服务产品暨“96608”贷款受理电话新闻发布会上记者了解到,今年8月份,该行组建了贷款集中受理中心,开通了“96608”贷款受理电话,通过集中受理、派单督办、限时办结、监督回访的全流程化管理,切实将“便捷获得信贷”行动落到实处,实现“简化手续、提高效率、阳光操作”的信贷服务目标。

济南农商银行行长贾复锋在发布会上介绍,“96608”贷款受理电话提供贷款业务咨询、贷款申请受理、客户回访服务、限时办贷监督、服务质量督查等,业务受理范围为济南农商银行业务服务辖区。“96608”贷款受理电话旨在以“打个电话办贷款”为宗旨,在降低申贷门槛、消除沟通壁垒的同时,让广大客户均可享受到送货上门的便捷服务。同时该行以开通“96608”贷款受理电话为基础,以提升客户体验为目标,以规范性、及时性、准确性为原则,以提高办贷效率为准则,将在限时办贷方面加大管理力度。

该行承诺通过“96608”贷款受理电话进行贷款申请并成功受理后,客服人员立即派单,专职客户经理将于24小时之内及时与客户联系,预约办理贷款等后续流程;专职客户经理确认并成功受理后,在所需资料齐全的前提下,我们承诺信用担保类贷款办理时限原则上不超过5个工作日;抵押类贷款办理时限原则上不

超过7个工作日。

“96608”贷款受理电话开通至今,该行已累计接听电话600人次,客户回访及督办等外呼500人次,其中贷款申请受理并派单100人次,申请金额达到4000万元。“96608”贷款服务热线的开通,从根源上解决了客户“贷款难”、银行“难贷款”的两难问题。

作为地方中小金融机构,该行一直坚持“服务小微企业”的市场定位,积极探索为小微企业客户服务的新思路、新方法、新途径,进一步提高小微企业客户的满意度和贡献度,助推小微企业实现高质量发展。为有效扩大信贷供给,该行持续推动信贷产品创新,根据不同企业、不同发展阶段及融资特点,实行一户一策,因企制宜,量身订制专属融资产品和服务方案。28日的发布会还介绍了该行推出的“三板贷”、“税贷通”、“政府采购贷”等信贷产品。

通过撬动新三板上市公司股权,该行创新推出了“新三板股权质押贷款”,该产品是根据在“新三板”已或拟挂牌企业实际经营状况和偿债能力,结合企业的挂牌股权交易价格、定向增发以及转板IPO等情况,给予企业(或自然人)核定一定额度的信用或准信用方式的综合授信。“三板贷”业务包括四种业务模式,分别为挂牌信用模式、股权质押模式、PE机构保购模式和IPO增信等四种业务模式。

“三板贷”业务对目标客

户实行分层管理,根据企业的销售规模、盈利状况,企业所处的发展阶段、企业在“新三板”分层情况,以及采用的业务模式,设置不同的准入要求、担保条件和最高授信金额,该产品最高授信额度可达到3000万元。同时,该行联合券商等机构为客户量身订制综合金融服务方案,为“新三板”企业提供信息平台、财务顾问、品牌推广、账户分级管理等一系列增值服务,特别是为有上市意愿企业提供业务咨询、上市辅导、市场推介、融资理财等一揽子投融资联动服务。

针对纳税等级较高小微企业,该行推出了“税贷通”产品。该产品综合小微企业的纳税额、纳税等级和经营效益,确定贷款额度,无需抵押、担保,直接发放信用贷款,最高可达200万元,通过纳税信用获得商业信用,有效拓宽了小微企业融资渠道。该行对A级纳税企业实行利率优惠政策,可在正常测算的基础上享受5%-10%的利率优惠。

针对参与政府采购并中标(成交)的中小微企业供应商,该行推出了“政府采购贷”产品。该产品是凭借政府采购合同发放的,用于合同项下商品备货、生产和加工的贷款。根据中标额度确定贷款额度,无需抵押、担保,直接发放信用贷款,贷款期限根据政府付款期限确定,有效解决了小微企业垫款问题。

(姜宁)

财经资讯

信贷、外汇等多种金融手段并用 济南工行全力支持 山东自贸区企业发展

8月26日,国务院印发《关于6个新设自由贸易试验区总体方案的通知》,宣告了《中国(山东)自由贸易试验区总体方案》的正式落地。工商银行济南分行积极筹备、快速响应,在把握济南片区政策和发展特点,借鉴广东、上海先进经验的基础上,成立了多个特色业务团队深入企业,综合运用信贷、外汇等多种金融手段,全力支持自贸区企业发展。

山东自贸区济南片区位于包含高新片区和唐冶片区在内的东至西巨野河,西至华阳路经十路沿线,重点发展人工智能、产业金融、医疗康养、文化产业、信息技术等产业,开展开放型经济新体制综合试点试验,建设全国重要的区域性经济中心、物流中心和科技创新中心。工行济南分行把自贸区金融服务视作“先行先试”的市场机遇,成为该行转型发展、创新提升的重大契机,确立了以全球视野推动改革,以国际惯例参与市场,以品质服务锻造优势,通过先行先试、强化管理,将自贸试验区业务打造成为“创新引领、市场主导、风险可控、客户首选”的国际一流金融服务品牌。

在战略部署上,该行一

方面充分用好自贸区创新金融政策,开展符合监管要求的各项创新金融服务;另一方面积极内外联动,将自贸区业务作为联通境内外机构、产品和服务的桥梁,推动实施“ONE ICBC”战略;此外,该行还抢抓国际贸易“单一窗口”推广机遇,进一步密切与省电子口岸沟通,快速推进系统、产品、政策对接。目前,该行已确定依托工商银行在人民币业务方面的龙头地位和全球布局的领先优势,先期在自贸区重点推广国际结算、贸易融资、外汇交易、现金管理等四大类专属配套产品。随着自贸区各项金融创业政策的陆续落地,该行将在政策范围内,紧扣金融服务实体经济,大胆实践探索,加快各项制度和业务创新,优化业务流程,精简审批环节,提高服务效率。

下一步,工行济南分行将继续以“新旧动能转换”、“一带一路”及我市自贸区等政策叠加效应为契机,努力建设起一条具有自贸区特色的产品线,充分发挥工商银行全球化网络优势,为自贸区企业提供更加优质金融服务,助力企业“走出去”,提升国际影响力。

(赵婉莹)