

# 工商银行山东省分行 新常态下的大行担当

□段维斌

2014年,工商银行山东省分行在省委、省政府正确领导下,认真贯彻宏观调控政策,全面落实金融监管要求,充分发挥大银行应有作用,积极支持实体经济发展,努力改善金融服务,在服务全省工作大局的同时,实现了持续健康发展。

## 全力保障 实体经济发展融资需求

着眼于山东经济运行实际,工行山东省分行积极争取总行支持,完善有关信贷政策,努力增加信贷投放。2014年,该行累计发放本外币各项贷款5100余亿元,余额较年初增加440余亿元。在保持信贷总量合理增长和均衡投放的同时,更多地依靠优化调整资产结构,通过加快存量贷款周转,提高信贷资金使用效率,进一步提升服务实体经济发展的质量。此外,工行山东省分行还大力发展表外融资业务,想方设法帮助企业拓展资金来源。年内累计办理委托贷款、银行承兑汇票、保函、信用证等业务1800亿元,完成理财投资等创新项目200余亿元,承销债务融资工具近150亿元。

针对经济新常态下部分企业出现的临时性经营困难,工行山东省分行充分发挥在支持企业发展、维护金融稳定方面的大型商业银行作用,对于暂时出现经营困难、资金紧张的企业,主动协调当地政府、监管部门和其他债权人,研究制定风险缓释和化解方案,积极帮助企业渡过难关。2013年以来,该行通过多种方式,为200余家资金临时紧张的企业续作了融资业务,在支持企业发展的同时,有效维护了全省金融稳定。

针对小微企业融资难问题,工行山东省分行多措并举,进一步完善小微企业服务专营机制,创新业务产品和担保方式,并对小企业贷款配备专项信贷规模。2014年,重点推进发展了网贷通、小企业经营型物业贷款、小企业保

新常态是我国经济发展到一定阶段必然要经历的过程。这既是经济增长速度的换挡调整,更是经济结构重构和发展动力重塑的过程。新常态是不同以往的、相对稳定的状态,意味着中国经济已进入一个与过去30多年高速增长期不同的新阶段。经济决定金融,经济新常态必将催生金融新常态。这意味着商业银行已经告别了主要依靠规模扩张实现业绩高速增长的发展模式,资本回报也有所下降,这就要求商业银行通过核心金融服务能力的提升,实现更加均衡化、集约化的可持续发展。

工商银行山东省分行在经济发展新常态下,将支持实体经济作为发力重点,通过改善和优化信贷结构,重点支持经济转型升级、战略新兴产业以及小微企业发展。同时,该行坚持以客户需求为导向整合产品和服务,肩负起大行的责任,在支持山东经济社会发展中,体现了一个大行的担当。

准厂房按揭贷款、票据直贴融资等业务产品,有力推动了省内小微企业发展。年末该行小微企业融资余额达到540余亿元。

## 积极助推 经济转型和产业结构调整

按照省委、省政府加快推进经济转调创的部署和要求,工行山东省分行科学把握信贷投向,积极突出服务重点,全力保障重点领域、重点项目资金需求,有效助推了我省经济转型发展和产业结构优化升级。

助力我省区域发展战略实施是工行山东省分行把握的工作重点之一。该行围绕半岛蓝色经济区和黄河三角洲高效生态经济区建设,持续加大信贷投放力度。契合新型城镇化发展,主动做好重点县域、乡镇和新农村建设金融服务,稳步增加对保障房建设、新农村建设和城镇化建设的信贷投放,积极支持现代农业产业和“三农”经济发展。2014年新增“黄蓝”两区贷款140余亿元,新增重点县域、乡镇贷款100余亿元,新增新农村建设专项融资近20亿元。

在保证我省重点在建、续建项目后续融资

需求的同时,工行山东省分行积极支持重点行业、产业发展,进一步加大对符合经济结构调整方向的先进制造业、现代服务业、文化产业和战略性新兴产业的支持力度。同时,该行认真落实国家化解过剩产能的要求,按照有进有退、有保有控的原则,完善产能过剩行业融资管控意见,推动落实风险管控措施。在严控总量的前提下,该行积极支持优质客户在推进技改升级、发展绿色经济方面的融资需求,促进低端落后产能逐步向高端先进产能转变,推动了产能过剩行业转型升级和结构调整。

促进产业结构优化升级,是新常态下工行山东省分行落实中央经济政策的一大着力点。该行围绕企业“走出去”、产能过剩行业转移等,提供并购贷款、并购顾问等一揽子金融服务,2014年为多个企业股权及资产并购项目提供了并购财务顾问服务和并购贷款支持。其中,该行贷款支持的日照某集团收购澳大利亚公司股权项目,以及由该行和济宁某企业共同投资建设的巴基斯坦纺织服装工业园项目,成为我国国家领导人出访澳大利亚、巴基斯坦期间首脑会晤的监签项目。此外,该行还围绕企业债务、资产重组,提供短期融资债、中期票据、银团贷款、信贷资产证券化等服务;围绕企业战略引资、夹层融资等,提供股权融资顾

问服务。2014年通过股权融资,中小企业私募债等产品办理理财融资业务100余亿元;以股权转让或增资方式,为多家企业提供了私募股权融资顾问服务。

消费需求需求正逐步成为拉动我省经济发展的重要引擎之一。工行山东省分行认真贯彻国家扩大内需、促进消费的政策导向,大力发展个人信贷、银行卡分期付款等消费类融资业务。2014年新增个人客户贷款180余亿元。该行还运用互联网思维,打造推出了全新的金融产品——逸贷。依托大数据,对资信良好的客户自动授信,办理流程全程便捷化、自助化、电子化,对居民合理消费发挥了积极促进作用。

## 持续提升 金融服务效率和水平

工行山东省分行以建设人民满意银行为目标,持续改进服务质量,提升服务水平,大力发展普惠金融,努力为广大客户提供更加快捷高效的服务。

在产品创新方面,该行新开办了人民币利率互换、账户基本金属和账户农产品交易、企业网银即期/远期结售汇业务,推出了供应链融

资、小企业商品房按揭贷款、固定资产支持融资、文化产业贷款等业务品种,成功办理了全国工行业务首笔差价期权组合业务,在永续票据、理财直投等业务领域实现了零的突破。同时,该行推出了逸贷、网贷通、金融资产自助质押平台等互联网金融产品,企业和个人客户可以通过该行网上银行,自助办理分期付款和企业贷款,且信贷额度可以循环使用,操作方便,办理快捷,得到客户的一致认可。

在服务渠道建设方面,该行启动新一轮渠道优化工程,积极推进自助银行建设,加大ATM、POS、MIS等设备的投入。同时,适应移动互联网时代居民金融消费习惯的变化,大力发展电子银行业务,研发投产了工行融e行、融e联、融e购等互联网金融服务平台,创新推出了工银e支付、线上POS、通用缴费平台等支付方式。通过这些服务平台,客户可以足不出户、随时随地办理网上购物支付、缴纳税费、购买投资理财等产品业务,进一步增强了电子渠道全方位服务功能。

在提高服务效率方面,该行通过实行县支行业务直报省行集中审批,设立重大项目、重点客户绿色通道,推行授信项下授权审批制,授权二级分行或县支行直接审批等,简化了业务流程,提高了审批效率。在前台服务环节,实施网点运营标准化改革,整合网点岗位,调整人员结构,优化柜口布局,提升运营效率,进一步提高了业务处理效率,改善了客户服务体验。

在金融消费者权益保护方面,该行认真落实消费者权益保护各项规章制度,严格执行国家有关收费政策及总行服务价目表,以及银监会“七不准,四公开”要求,强化规范服务管理,提升服务质效。同时,认真履行普及金融知识、保护消费者权益的社会责任,积极开展“普及金融知识万里行”、“金融知识进万家”及“金融知识普及月”等活动,加大金融知识普及宣传力度。在中国银行业协会组织的评选活动中,有5家网点被评为十佳服务网点,有7家网点被评为五星级网点,两类网点争创数量均在省内同业排名第一。

融e联,联系您我,  
畅享财富生活!



丰富的金融资讯  
精准产品信息  
客户特惠信息

### 工银融e联-专业移动金融服务客户端

#### > 专属、安全的移动金融服务工具

让您与工商银行的互动沟通更便捷,客户经理、智能客服为您提供专业的服务支持;丰富多样的服务号为您提供最有价值的金融资讯和优惠信息;账户变动及时提醒,时刻保护您的隐私和信息安全,不用担心诈骗和骚扰短信。

#### > 社交应用与银行服务融合

快速办理转账汇款,客户经理第一时间告知最新理财消息,随时随地就能买。

#### > 专业的金融与商业社交圈

专业金融理财的客户群财富沙龙,帮助您打通财富人脉。



iPhone用户请扫描二维码下载



安卓手机用户请扫描二维码下载  
(安卓手机设置没装APK手机用户扫码)

ICBC 融e购

# 名品名店 鲸挑细选



工行“融e购”网上商城

融e购依托工行金融优势,精选名商、名店、名品,为您提供在线交易、分期付款、融资贷款等专业化服务。

mall.icbc.com.cn