

根植齐鲁二十载 贴心服务铸品牌 华夏银行济南分行成立20周年

1996年12月18日,承载着助力经济、奉献社会、服务百姓的重任,华夏银行落户泉城。二十载乘风破浪,勇往直前,华夏银行济南分行秉承“诚信、规范、高效、进取”企业核心价值理念,积极响应国家号召,以深化金融改革为契机,根植齐鲁,服务山东,坚持依法合规经营,深化金融创新和结构调整,持续提升服务品质,保持了质量、效益、速度、结构的协调发展。

二十载栉风沐雨,积沙成塔。华夏银行济南分行在济南建立了13家综合型营业网点,在烟台、聊城、东营、临沂、潍坊、济宁和滨州设立了二级分行,形成了立足济南,辐射全省的服务格局。截至2016年9月底,全行总资产余额806亿元,年均增长23.99%,一般性存款余额726亿元,年均增长24.61%,贷款余额578亿元,年均增长24.55%,20年来累计纳税近40亿元,不良贷款和不良贷款率都保持在较低水平。

□李铁

携手并肩

助力实体经济发展

风雨与共,共同成长。作为一家在山东深耕20年的股份制商业银行,华夏银行济南分行勇于担当、主动作为,紧紧围绕全省经济发展规划,在转方式、补短板、防风险上下功夫,不断进行产品创新,重点支持传统支柱产业、高新技术产业企业、重点基础设施建设和民生项目、“企业走出去”、绿色环保等领域,在助推本地实体经济发展的同时,实现了自身的发展。

围绕地方发展,积极融入山东省主流经济。华夏银行济南分行加大对交通运输、冶金、汽车、机械、煤炭等山东传统支柱产业的支持,加强与山东高速集团有限公司、中国重型汽车集团有限公司、兖矿集团有限公司、山东黄金集团有限公司等我省一大批龙头企业业务合作,为其量身定制金融服务方案,帮助企业做大、做强;积极支持钢铁、水泥、电解铝、轮胎等行业的兼并重组、淘汰落后产能。创新组织架构和信贷管理机制,人力资源和机构资源进一步向科技金融领域和高新技术产业集聚区倾斜,提高服务高新技术企业的专业化水平。近三年来,累计为传统支柱产业及高新技术企业提供信贷资金1000余亿元。

全力支持重点区域地方基础设施建设,服务民生。华夏银行济南分行紧抓“一带一路”建设等机遇,大力支持山东“两区一圈一带”等重点区域和民生工程建设,重点支持铁路、公路、重大水利工程、保障性安居工程等重点全局、带动性强的重点项目,以及水、电、气、暖等民生领域公共服务设施建设项目。统筹全行资源,不断优化审批流程,先后为济南滨河新区建设投资集团有限公司、济宁市城市建设投资有限责任公司等主导的民生和基础设施建设项目提供了长期和稳定的信贷资金,有力地促进了地方经济建设和社会发展。

加大产品创新,不断提升金融服务水平。华夏银行济南分行通过产业基金、并购融资、资产证券化等产品有效地与资本市场直接融资相结合,为企业提供“投融一顾一信”一体化综合金融服务方案,全力支持地方经济发展。近三年来,该行累计承销债务融资工具超过200亿元;以同业合作形式实现企业融资近200亿元;主导为企业发行资产支持证券超过20亿元;主导为企业发行公司债57亿元;运用总行推出的“碧水蓝天”产业基金、世界银行转贷款等绿色信贷产品,向省内企业节能减排、生态环境保护、产业升级转移等项目提

暂时经营困难或资金困难的企业,本着“为企业负责,实现银企双赢”的精神,不搞“一刀切、急刹车”,进企业、走项目、访园区,深入了解客户需求,改进金融服务,与企业共渡难关,践行社会责任。

坚定实施

“中小企业金融服务商”战略

既锦上添花,更雪中送炭。小微企业是国民经济和社会发展的基础,是创业富民的重要渠道,但面临“融资难、融资贵”的问



△开展丰富多彩的文体活动

题。在银行业仍“做大做新”的同时,华夏银行济南分行未雨绸缪,坚定实施“中小企业金融服务商”战略,积极打造“平台金融、网络自助、轻松转贷”的小企业业务特色,在机制、产品和服务等方面积极探索和创新,走出了一条互联网金融模式下依托政府、核心企业、市场商等平台,服务平台内小微客户的新路子,满足小微企业“短、小、频、急”的融资需求,实现了服务客户与自身发展的双赢。

2010年,该行成立了小微企业金融服务专营机构,建立起以“小、快、灵”为服务特色的独立的小微企业服务体系和管理模式。从机构设置、业务管理、产品开发、授权、审批等均与公司及个人业务相独立,具有独立的小微企业客户认定标准、独立的信贷评审系统、单列的信贷计划、优化的审批流程和专属的小微企业信贷产品,为小微企业提供全面的金融服务。

务发展模式,创新了“平台金融”服务模式,以“平台客户”批量开发为核心,持续推进小企业客户由单一客户开发向平台客户批量开发模式的转变,有效扩大小微企业服务群体,围绕“一圈、一链、一市场”三类平台客户进行金融服务模式创新与市场推广。例如,针对市场商圈内广大小微企业缺乏有效抵押物的融资难题,创新了互助池融资、租赁权转让融资、租金贷等一系列非标准化担保的业务模



△深化银企合作

式。目前已为省内21个市场、商圈、行业协会内的700多户小微企业、个体私营业主等提供了融资服务。

政银合作,小微企业轻松贷。针对政府采购的上游供应商集群,创新了“政府采购合同融资”的小微金融服务新模式,积极推进信用贷款的发放。对纳入政府采购供应商库的小微企业可以预先给予最长3年的最高额度授信,做到了“先授信,再中标,资金有保障”,而且可以“凭合同放款,用款还款”,真正契合小微企业的融资需求及用款周期,使得企业实际资金使用成本相比传统模式降低30%至50%。在山东省政府采购平台业务的基础上,为进一步解决财政预算外资金采购、单位自筹资金采购的小微企业供应商资金需求,完成与保险公司“政采贷”金融服务平台的搭建,实现了政府采购融资贷款线上、线下一体化办理。

运用大数据解决小微型电商融资难题。积极运用大数据分析,以淘宝、天猫等各类电商平台上的经营商户为授信对象,通过获取电商核心数据,按数据模型来分析客户的一些具体情况,辅助以线下调查、交叉验证、强化准入等方式创新了电商贷产品。实现了大数据分析自动测算授信额度、客户自主在线申请、系统自动监控贷后等功能,解决了银行获客渠道、分析调查、贷后管理等一系列问题。有效解决了部分电商企业由于“无实体”经营,无法提供银行认可的固定资产、抵押物、担保人等而导致银行借贷、慎贷的金融服务难题。

举纲持领

推进“第二银行”战略

互联网技术与金融产业发展的深度融合已形成势不可挡的发展潮流。华夏银行济南分行围绕“第二银行”的整体发展战略,以“一个体系、两个平台、三个专属、四个功能”为构架,加快“第二银行”建设,持续推进互联网思维、创新产品、拓客渠道、智能跨界平台在各业务领域的综合运用,推进在获客方式、产品创新、服务方式、运营方式等方面的转型升级,开掘新的业务增长点,持续打造形成竞争优势。截至目前,企业网银客户达1.5万户,移动银行客户达37.5万户。

在运行体系方面,该行适应总行“相对独立业务模式”的发展要求,持续通过产品和整体服务方案的应用,逐步打破当前业务条线、条块的传统分割方式,尽快转型升级为内部互联互通、业务全面覆盖的新型业务发展模式和版块,形成在消费金融、支付结算、资金存管、

线上融资、投资理财等领域的互联网+业务模式,扩大交易规模和业务收入,提升综合贡献。

“小龙人”移动银行和“华夏龙网”两个平台,是“第二银行”在移动互联网和PC互联网两端服务客户的主要载体。通过推广、营销其丰富的产品功能,帮助客户获取良好使用体验,拓展和丰富其智能化、场景化“金融+非金融”服务。“华夏龙网”平台则涵盖了门户网站、网上企业银行、网上个人银行等一系列智慧电子银行服务,通过充分运用两个平台,发挥互联网开放式连接优势,实现了对内对外渠道的链接,切实落实“两个平台”获客、活客的功能作用,丰富了金融服务场景。

“三个专属”,即专属的网络银行渠道、专属的网络银行产品、专属的网络银行队伍。华夏银行济南分行多年来一直秉持让客户“敢用、好用、愿用”的理念,从安全、效率、客户体验等方面不断打磨电子银行的服务渠道和产品,满足互联网环境下用户极致体验的需求。

依托对传统银行业务、产品的网络化改造和互联网专属产品的创新,不断拓展银行的获客功能、交易功能、降本功能、连接功能,全面提升“第二银行”对全行的综合贡献度。通过将互联网理念应用于商业银行的客户关系、风险控制、交易场景、信息系统,从而形成“一个银行、两个体系”的服务运行架构,使传统体系与第二银行体系之间既保持相对独立,又彼此相互依托,助推银行转型发展。

心系客户

打造“华夏服务”品牌

在文明规范服务的道路上,华夏银行济

南分行坚持“回归服务本源”,逐步实现从规模效益型向服务效益型转变,积极构建“大服务”体系,通过分支行联动、前中后台联动,在全行形成机关服务基层,全行服务客户“大服务”格局。

以“龙盈理财”为核心,建立“7+N”个人贵宾服务体系。推出“智慧网银”、“智慧移动银行”、微信银行等适应移动互联网时代特点的创新产品,最大限度地为客户省时、省心、省力。其中,每周“手机银行抢快乐”活动深受客户欢迎。创新推出ETC业务,推动“环保生活、低碳出行”公益事业,免费为客户办理ETC电子标签及配套设施,享受高速通行费补贴。

以“华夏服务质量提升年”为载体,组织了最美营业厅评比和服务超级联赛活动,开展了形式多样的增值服务活动。针对贵宾客户开展“回馈季”活动,仅2016年就组织了40余场高端主题活动,参与新老客户2000余人次;针对信用卡客户开展“半价美食”、“特价观影”和“周末抢快乐”等促销活动。移动银行交易量占到个人电子银行交易总量的27%,进一步提升了客户服务体验。

近年来,华夏银行济南分行相继推出了特殊人群金融服务系列,老年客户服务系列,通过加强员工服务特殊消费者群体的技能如手语、助盲卡等培训,于细微处展现优质服务,满足特殊消费群体的需求,赢得了群众的广泛赞誉。“老年人优先窗口”、客户等候区预留座椅、特殊人群上门服务、安全无障碍通道……在各个营业网点,一个个温馨提示成为一道道暖心的风景,一张张满意的笑脸成为“华夏人”最耀眼的奖章。

在做好金融服务的同时,华夏银行济南分行认真履行社会责任,参与公益事业,推动银行和社会和谐发展。通过普及金融知识、开展反假币反洗钱打击非法集资的宣传、扶贫济困等形式,切实担当起了自身的社会企业责任,展现出良好的社会品牌形象。坚持以人为本,加强与员工沟通交流,关心员工生活,通过组织运动会、联欢会等形式多样的文体活动,为分行持续稳健发展创造了有利条件。

近年来该行被山东省人民政府评为“山东省金融创新单位”,5家支行被评为“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”,1家支行被评为“百佳”示范单位。

相伴二十载,真情永不变。面对新常态带来的挑战和机遇,华夏银行济南分行将持续深化改革创新,大力推进经营转型,深化结构调整,实现服务专业化、业务品牌化、经营特色化、管理精细化,努力打造“华夏服务”品牌,建设具有鲜明品牌特色的现代化商业银行,为全省经济社会发展作出新的更大的贡献!



△履行社会责任开展公众教育

供专项资金支持。值得一提的是,2016年9月,该行在滨州成立了城镇化建设基金38亿元,支持滨州市城镇化建设,后续将在济宁、潍坊等地区陆续成立城镇化建设基金,助推城市城镇化建设发展需要。截至9月末,济南分行支持城镇化、民生工程等重点工程项目230多个,累计投入信贷资金500亿元,对推动山东省城镇化建设进程、改善民生起到重要推动作用。

华夏银行济南分行认真贯彻落实省委、省政府和监管部门加大实体经济支持力度、防范化解金融风险的工作部署,对因经济下行

“量体裁衣”,同业首创“年审制”贷款。将年审作为风险控制的重要手段,在授信到期前通过银行年审的,无需归还贷款,无需签订新的借款合同,即可自动延长贷款期限,有效规避了传统业务模式下“整贷整还”、“先还后贷”、“期限错配”等弊端。每次年审预计将为企业节约倒贷成本2%左右,被很多小微客户称为最有人情味的贷款,被评为“山东省2015年服务小微企业优秀金融产品”。

“烧饼上找芝麻”,积极构建平台金融。按照“精准营销、平台对接、链式开发”的业

华夏银行 中小企业金融服务商

小微企业年审制贷款

贷款不间断

周转更轻松

华夏银行同业首推小微企业“年审制贷款”。一次申请,最长三年,每年年审,通过即无需还款,自动续借,实现资金轻松周转。

- 贷款期限——长!
- 还款方式——活!
- 转贷成本——低!
- 年审流程——快!
- 信用记录——优!