

聚焦实体经济 强化责任担当

为地方经济发展提供坚强有力的金融支持

——中国工商银行济宁分行2018年发展纪实

2018年,中国工商银行济宁分行在市委、市政府的坚强领导下,紧紧围绕“服务实体经济、防范金融风险、深化金融改革”三大任务,聚焦服务实体经济,持续扩大信贷投放,加快创新金融产品应用,妥善化解信用风险,在

支持重点项目建设、推动区域产业升级、助力小微企业发展、维护区域金融稳定、服务居民金融消费等方面,扎实开展国有大型商业银行责任与担当,为济宁市供给侧结构性改革和实体经济振兴作出了积极贡献。2018年,该行累计

投放各类融资263亿元,其中表内融资208亿元、表外融资55亿元,剔除不良贷款核销处置等因素,年末各项贷款余额达到449亿元,较2017年增加43亿元,增幅高达10.6%,为实体经济发展注入了强劲动力。

张誉耀 马春彬

支持实体经济发展 扎实履行国有商业银行责任

实体经济是金融生长的土壤,经济兴则金融兴,经济强则金融强。该行紧跟市委、市政府战略导向,以高度的思想自觉和行动自觉,主动加强对上争取,深度融入到地方经济发展大局中来。

聚焦服务重点项目建设,持续加大信贷投放力度。坚持把支持项目特别是新旧动能转换项目建设作为服务实体经济的重要着力点,全省及济宁市全面展开新旧动能转换重大工程动员大会召开后,该行第一时间响应,密切跟进政银企合作重点建设清单项目,主动加强与相关部门对接,并组建成立新旧动能转换项目专业服务团队,优化项目组织流程,健全考核激励措施,构建了储备一批、上报一批、发放一批的良好工作局面,有效增强了项目贷款投放的连续性和稳定性。2018年,该行共储备重点项目27个、159亿元,其中新旧动能转换项目14个、60亿元,全年共为22个项目发放贷款34.26亿元,其中新旧动能转换项目6个、12.87亿元,项目储备量和贷款发放量均稳居全市金融机构前列。特别是2018年6月份,成功承销了全国首笔新旧动能转换债15亿元,开辟了新旧动能转换项目融资新渠道。

大力支持先进制造业发展,助推区域产业结构升级。始终把制造业作为实体经济的脊梁、作为传统产业改造提升的重点来支持,尤其是充分把握先进制造业中蕴含的丰富金融需求,积极配合济宁市新旧动能转换战略部署,大力支持符合产业转型升级要求的技术改造项目,积极拓展制造业龙头企业及其上下游供应链融资,完善综合化金融服务,帮助企业做大做强。在传统装备制造转型升级领域,积极支持企业加快应用新技术、新材料、新工艺、新装备改造提升传统产业,增强新产品开发能力,提高产品技术含量和附加值,加快产品升级换代。同时,紧密结合制造业行业企业生产规律和资金运作特征,充分发挥行信息、科技、渠道和系统优势,运用“商行+投行”“表内+表外”等方式,大力推广应用债务融资工具、金融租赁、股权融资等表外融资产品,有效拓宽资金来源,更有针对性地满足先进制造业企业资金需求。

提高政治站位,全力以赴扶持民营经济及小微企业发展。认真贯彻落实中央及监管部门关于加大对民营经济及小微企业扶持力度工作要求,主动调整信贷投放结构,优先把有限的信贷资金向民营经济和中小微企业倾斜,对内出台了客户经理免费措施和专项激励考核管理办法,激发客户经理服务民营企业和小微企业的内生动力,对外出台减费让利措施,帮助民营企业和小微企业减轻发展负担。在服务民营企业方面:结合济宁市辖区市场特点和民营经济特征,注重分类施策,对主业突出、治理优良的龙头企业,加大融资支持力度;对于一些杠杆率较高、暂时经营困难,但管理规范、市场前景较好的产业龙头、战略新兴产业等重点民营企业,稳妥做好存量融资到期续接,帮助企业降本增效,加快渡过难关;对于成长性好,具备行业和产业优势的全市纳税前100强企业、省单项销售冠军企业、瞪羚企业和县域纳税前50强企业,加大政策和资源倾斜,努力培育一批战略型民营企业合作客户。2018年末,该行法人民营企业融资客户达到300户,占全部融资户数的76.92%。在服务小微企业方面,牢固树立“工商银行不做小微企业,就没有未来”的发展理念,组建了普惠金融事业部,在各

支行成立小微金融中心(团队),完善配套保障机制,突出加大网贷通、经营快贷、线上供应链融资等创新型产品应用,围绕批发市场、产业集群、工业园区,瞄准科技型、成长型和三农领域小微企业精准发力。2018年末,该行小微企业贷款余额较2017年增加3.93亿元,增幅39%,超额完成监管部门下达的全年计划。

创新业务模式,突出加大科技型企业支持力度。2018年,该行参照辖内高新区、经开区及各市区企业纳税清单,对科技型企业组织开展了深入排查,重点了解科技企业的发展情况、运营模式、收入渠道、业务需求及发展前景等第一手信息,把目标客户建档入库,强化市行专业部室和各支行上下联动,对目标客户实施拉网式营销,并在信贷审批、激励约束、坏账核销等方面实施差异化管理,开辟贷款审批“绿色通道”,针对初创期、成长期和成熟期科技企业的不同特点和需求,提供多样化、个性化金融服务方案。同时,创新推出了“科创贷”业务,对纳入山东省科技型小微企业信息库的企业,借助科技部门风险补偿基金对企业发放科创贷款,单户融资金额可达500万元,对风险敞口部分创新采用知识产权、专利权、股权质押等方式,化解了科创型企业缺乏有效抵押资产的问题,降低了企业融资难度。

强化责任与担当 积极稳妥缓释化解信用风险

面对依然严峻的信用风险防控形势,该行着眼于维护全市金融市场稳定,主动增强责任与担当,开拓思路,拿出大量财力、人力和精力,通过创新应用资产证券化、批量打包处置等市场化手段,积极稳妥处置化解信用风险,加速净化信贷资产质量,全力以赴稳定区域金融市场稳定。努力帮助困难企业加速走出困境,全年先后为133户困难企业、35.42亿元贷款办理了再融资、展期、续贷,并通过主动实施利率优惠、减免手续费等方式,节约企业成本开支3300多万元,有效减轻了企业发展包袱。

落实“放管服”改革要求 全力以赴做好创城工作

认真贯彻落实市委、市政府“放管服”改革和优化营商环境工作部署,联合市人社局在20家网点实现了社保卡申领“一站式”办理,在全市11家工商注册大厅派驻专员,现场为新注册企业提供开户、结算等综合化服务。为扎实推动“便捷获得信贷”专项行动开展,该行先后多次召开专题会议,重点围绕“减环节、减材料、减时间、减跑腿次数”4个方面,进行安排部署,组织各支行及相关专业部门深入到企业主动加强对接,掌握了解企业需求,查找信贷服务方面的痛点及短板。在此基础上,坚持以客户为中心,组织相关信贷专业条线对流程进行细致梳理,积极向上级行争取政策支持,制作业务办理明白纸,明确每个流程办理限时要求,优化流程,减少材料和环节,真正让数据多跑路,让客户少跑腿,着力解决阻碍信贷获得的症结问题,提高信贷服务效率,努力达到全国最优水平。同时2018年成立了授信审批部,增强审批力量,优化审批流程,压缩审批时间,提高企业贷款审批效率。在创城工作方面,坚持把创城工作作为一项政治任务,组建成立创城工作领导小组,由“一把手”挂帅,加强创城工作组织领导,出台创城考核管理机制,组织检查组定期深入到网点开展检查,以创城为契机全面提升网点服务形象和质量,为全市创城工作开展增砖添瓦。



① 工行济宁分行党委书记、行长鞠立坤(右二)到项目现场进行调研,全力支持济宁市重点项目特别是新旧动能转换项目建设
② 工行济宁分行举办青年员工拓展训练,奋力打造一支富有活力和朝气的青年队伍
③ 工行济宁分行举办营业网点开展全流程服务工商注册“优化企业开户 推动改善营商环境”服务活动启动会
④ 工行济宁分行举办“改革开放看工行”大型媒体采风活动,广泛宣传该行支持地方经济发展及服务改善工作
⑤ 工行济宁分行依托智能化服务设备和互联网金融,打造了线上线下一体化的高效客户服务模式



聚焦居民客户需求 打造领先金融服务模式

创新个人融资产品应用,助推居民消费结构升级。围绕购房、购车、文化、教育、旅游等居民消费,不断丰富居民个人融资渠道,简化融资业务流程,加快推动线上产品应用,提高业务办理效率,打造了线上线下一体化的个人融资服务模式。目前,该行拥有包括融e借、个人房屋抵押消费与经营组合贷、公务员逸贷、个人信用贷款等在内的系列新产品,极大丰富了居民融资渠道。2018年,该行累计发放个人贷款58亿元,较同期多投放8亿元,其中个人住房贷款余额达到164亿元,较2017年增加43亿元,同比多增17亿元。坚持做大信用卡分期规模,为居民消费提供更多资金支持,主动梳理分期付款业务操作流程,优化内部业务操作,实现信用卡线上审批,信用卡分期付款交易额突破15亿元大关。

推广“互联网金融+智能化服务模式”应用,打造“线上线下一体化”服务格局。为适应日益多样化、个性化的居民金融服务需求,该行持续加大对服务渠道的改善力度,抓好互联网金融产品推广应用和智能化网点建设,推动网点功能转型和线上线下交互联动,为广大居民客户提供更加多样化的服务渠道选择。主动适应信息化时代金融消费变化趋势,加快推动互联网金融应用,先后推出二维码支付、扫码取现等一批新互联网金融产品,打造了产品丰富、体系完备的互联网金融产品体系,为客户提供了可靠的全天候、24小时金融服务平台。紧贴全市城市发展规划,完成3家网点迁址改造,提高服务居民金融需求的便利性,并拿出3000万元专项资金,对网点实施装修改造,全面提升网点服务环境和客户服务体验。在做好硬件服务设施改造的同时,狠抓服务质量管理,着力提升员工服务规范化水平,全面改进服务面貌,为广大客户提供了崭新的服务体验,客户满意度大幅提升。

牢固树立以客户为中心的服务理念,切实保障消费者权益。加强消保投诉管理制度体系和工作机制建设,积极开展金融知识宣教活动,强化和规范客户投诉管理,有效提升了工作效能,较好地满足了客户的合理诉求,维护了金融消费者的合法权益。该行高度重视客户投诉和根源治理工作,在全行开展了客户投诉专项治理活动,通过优化业务流程、规范业务办理模式、强化服务培训等措施,对投诉集中程度较高的业务领域加强重点治理,实现了“服务投诉要在可比银行中最少”的工作目标。强化和规范网点金融知识宣传专区(专栏)建设,积极构建消保宣传长效机制,制订了《消费者宣教工作总体实施方案》,加强网点厅堂投诉高发领域的业务消保宣传专区(专栏)建设,努力打造以营业网点为阵地、常态化宣教与集中式宣教相结合的宣教机制,不断提升消费者金融素养和员工的消保意识及防范意识。同时积极组织开展“3·15金融消费者权益日”“金融知识万里行”“金融知识进万家”“金融知识普及宣传服务月”“打击经济犯罪,防范电信网络诈骗,守好‘钱袋子’”等一系列金融知识集中宣教活动,引导消费者合理选择金融产品和服务,自觉抵制网上金融谣言和金融负能量,防范电信网络诈骗,2018年该行有效防堵电信诈骗30余起,避免客户资金损失155万元,并被中央电视台“夕阳红”栏目报道,取得了广泛积极的社会影响。

2019年,中国工商银行济宁分行将继续贯彻落实市委、市政府决策部署,以支持地方经济发展为己任,创新融资支持模式,拓宽信贷资金来源,不断加大对新旧动能转换重点项目、“510”企业、民营和小微企业支持力度,突出强化对重点区域、重点客户信贷风险化解处置,着力改善居民金融服务质量,全力推动济宁市经济社会健康稳定发展。

