

青
岛

银行业

2020/03

总第163期

协会会刊

仅供内部交流

Q I N G D A O B A N K I N G

- ◆ 金融助力经济行稳致远（权威访谈）
——访中国人民银行党委书记、中国银保监会主席郭树清
- ◆ 完善公司治理 促进股份制银行高质量发展
- ◆ 青岛银保监局部署打击治理电信网络新型违法犯罪工作
- ◆ 青岛地区银行业文明规范服务千佳单位达标评估推荐工作圆满完成

国家栋梁





2020年第3期
(总第163期)

主 管 / 青島銀保監局
主 办 / 青島市銀行業協會

《青島銀行業》編輯委員會

主 任 / 牛喜軍

副主任 / 沙愛紅 徐 寧

委 員 / 于 翔 王 軍 梁 兵 張 葵 王維東 李明超 左 軍 王美平
馬吉山 陳玉強 王 壘 逢 雷 逢煥柏 劉玉浩 孫亞南 孫正洪
張迅紅 韓曉明 文洪進 宋 密 季 莉 王衛東 何永青 張軼瑋
江 蘭 杜 翔 宋 歌 黃令斌 張武青 孫宗杰 管 瑜 李 晨
莊建文 龔桂斌

主 編 / 宋昌玲

地 址 / 青島市香港西路47號太保大廈8樓

電 話 / 0532-83882111

傳 真 / 0532-83873827

郵 編 / 266071

2020年第3期 总第163期

目录 | CONTENTS

监管政策法规解读

Interpretation of regulatory policies and regulations

- 04 金融助力经济行稳致远(权威访谈)
——访中国人民银行党委书记、中国银保监会主席郭树清
- 07 完善公司治理 促进股份制银行高质量发展
- 11 中国银保监会发布《健全银行业保险业公司治理三年行动方案(2020-2022年)》
- 12 中国银保监会消费者权益保护局发布《关于2020年第二季度银行业消费投诉情况的通报》
- 14 银保监会发布2020年第二季度银行业保险业主要监管指标数据情况



中国银保监会发布 《健全银行业保险业公司治理三年行动方案(2020-2022年)》

为深入贯彻以习近平同志为核心的党中央关于防范化解金融风险 and 深化金融改革的决策部署,推动我国银行业保险业进一步加强党的领导,……

监管理论与调研

Supervision theory and research

- 15 青島銀保監局部署打擊治理電信網絡新型違法犯罪工作
- 16 青島銀保監局引領培育“愿贷”文化 增强小微企业金融服务主动性
- 18 青島銀保監局建立溝通協作機制 推動優化外資銀行發展司法環境
- 19 城市商業銀行支持小微企业复工复产政策落实现状剖析
——基于对青島市企业的抽样调查
- 22 用活线上平台 统筹各方资源 青島銀保監局积极探索消保工作提质增效新模式



青島銀保監局 部署打擊治理電信網絡新型違法犯罪工作

為貫徹落實國務院和省市政府關於打擊治理電信網絡新型違法犯罪工作部署,防範金融領域風險,青島銀保監局開展專題調研,……

协会动态

Association dynamics

- 23 青島地區銀行業文明規範服務千佳單位達標評估推薦工作圓滿完成
- 26 青島市銀行業協會舉辦《民法典》及《九民會議紀要》法律培訓講座
- 26 重溫紅色歲月、堅定理想信念
——青島市銀行業協會與青島農商銀行萊西支行開展主題黨日活動
- 27 2019年度青島市銀行業十佳支農網點評選活動圓滿結束
- 28 青島轄區銀行業押品資產交易信息發布平台動態信息



P29

投诉处理出新招“以疏克堵”见实效 ——青岛农商银行创新消费者投诉处理 流程取得显著成效

今年以来，青岛农商银行针对当前消费者投诉的新情况和
新特点，创新投诉处理流程，以疏克堵，因势利导，协同处
置，完善渠道，提升效率，有效地维护了单位声誉，保障了业
务经营发展。



P38

普及金融知识 守住“钱袋子” 招商银行青岛分行开展丰富多彩的 消保宣传活动

为发挥金融企业的社会责任，适应特殊经济时期的诸多变
化，招商银行青岛分行转变传统理念，大胆开拓线上消保宣
传模式，开展了多场丰富多彩的线上线下活动。

消费者权益保护 —— 银行在行动

Consumer protection — Bank action

- 29 投诉处理出新招“以疏克堵”见实效
——青岛农商银行创新消费者投诉处理流程取得显著成效
- 33 擦亮眼睛，让假币无处可逃
- 33 建设银行青岛市分行帮客户追回被盗刷资金
- 34 中国银行青岛市分行开展金融知识普及系列宣教活动
- 35 威海市商业银行青岛分行全面开展金融知识宣传活动
- 36 “青诚”消保 普惠万家
——青岛银行扎实开展消费者权益保护宣传教育
- 38 普及金融知识 守住“钱袋子” 招商银行青岛分行开展丰富多彩的消保宣传活动
- 40 兴业银行青岛分行神探狄杰在线直播破解金融骗局

亮点荟萃 Bright spot

- 41 工商银行与青岛战略合作促进新发展格局
- 42 “票付通”成功上线！交通银行青岛分行迈出“票据 + 工业互联网”第一步
- 43 服务“六稳”“六保” 农业银行青岛市分行显担当
- 44 行业先行！青岛银行迈进 5G 时代
成为全国首家全网点覆盖 5G 的银行
- 46 “绿创贷”落地青岛 兴业银行加快推进绿色融资新模式

普惠金融 Pratt & whitney financial

- 47 对准“靶心”做好复工复产“助攻手”
- 48 华夏银行青岛分行举办“市民银行服务地摊经济”惠民金融服务活动
- 49 工商银行青岛市分行：
秉承“客户至上，服务实体”宗旨 精准发力为小微企业纾困
- 51 农发行青岛市分行 3 亿元贷款支持生猪冷链物流体系建设
- 52 农商直播带货，滞销变成畅销
- 53 青岛农商银行：贴身打造金融产品，助力落后村脱贫致富
- 54 “大银行”金融活水精准滴灌“小微户”
——农业银行青岛市分行做好“六稳”“六保”精准支持小微企业



P41

工商银行与青岛战略合作 促进新发展格局



P42

“票付通”成功上线！ 交通银行青岛分行迈出“票据 + 工业互联网”第一步



P49

工商银行青岛市分行： 秉承“客户至上，服务实体”宗旨 精准发力为小微企业纾困

- 55 中国银行青岛市分行：扶小助微兴实体 普惠金融出实招
- 57 环环相扣，共助“天问一号”上九天、揽星河
- 58 青岛银行荣获小微企业金融服务双殊荣
- 59 招商银行青岛分行多措并举 助力小微企业降成本、渡难关
- 60 爱心助力 精准扶贫 威海市商业银行青岛分行在行动
- 61 甜美瓜果乡，惠民在身旁

工作与管理 Work and management

- 62 发挥大行头雁作用 提升金融服务质效
工商银行青岛市分行助力岛城制造业高质量发展
- 64 战“疫”纾困助小微 普惠先锋勇担当
工商银行青岛市分行举办“贷动小微”暨“青年先锋行动”推动会
- 65 同频共振聚合力 坚守初心破浪行
——恒丰银行青岛分行召开 2020 年中工作会议
暨对照党章找差距专题会和“党建 + 业务”双提升会议
- 66 华夏银行青岛分行开展城乡集市集中营销宣传活动
- 66 农发行青岛市分行 15 亿元信贷资金全力支持夏粮收购
- 67 交通银行青岛分行多措并举切实保障汛期现金供应安全
- 68 农发行青岛市分行：强化责任担当 全力服务国家战略
- 71 青岛农商银行三家网点喜获“2019 年度青岛市十佳支农网点”称号
- 72 青岛农商银行挂牌成立青岛市首家退役军人特色支行

团队风采 Team demeanor

- 73 敏捷服务 用心相伴
——恒丰银行青岛分行开展客户服务质量提升技能大赛
- 74 中华人民共和国民法典

封三 美图欣赏

金融助力经济行稳致远(权威访谈)

——访中国人民银行党委书记、银保监会主席郭树清

※

2020年8月14日《人民日报》刊发中国人民银行党委书记、银保监会主席郭树清专访《金融助力经济行稳致远(权威访谈)——访中国人民银行党委书记、银保监会主席郭树清》，以下为全文：

新冠肺炎疫情防控期间，金融系统积极采取多项政策措施，加大货币信贷投放，完善金融监管政策，为统筹推进疫情防控和经济社会发展提供有力支持。6月末，广义货币供应量M2同比增长11.1%，社会融资规模同比增长12.8%，增速都明显高于去年同期。上半年累计新增人民币贷款12.09万亿元，同比多增2.42万亿元。

目前我国银行业保险业运行情况如何？下一步金融机构如何支持稳企业保就业？银行业保险业将在哪些领域深化改革扩大开放？记者就相关问题采访了中国人民银行党委书记、银保监会主席郭树清。

● 我国金融业总体运行平稳，风险可控，但潜在风险隐患依然较大，要保持清醒，冷静研判，底线思维，未雨绸缪

记者：今年以来，疫情对我国经济和世界经济产生巨大冲击，我国金融业总体运行情况如何？

郭树清：疫情防控期间，国际金融市场剧烈波动，我国金融业也遇到较大困难和挑战。但我国金融市场经受住了复杂形势考验，股市、债市、汇市展现出较强的韧性和抗风险能力。

当前，我国金融业总体运行平稳，风险可控，银行业保险业发展态势良好，业务结构优化，主要经营和监管指标处于合理区间。截至二季度末，我国金融业总资产约340万亿元，同比增长10%。其中银行业总资产309万亿元，同比增长9.7%，人民币贷款同比增长13.2%，企业债券投资同比增长28.5%。保险业总资产22万亿元，同比增长12.7%，其中债券投资同比增长16.5%，长期股权投资同比增长18.2%，短期投资占比有所下降，为实体经济提供中长期融资的能力不断提高。

但也应看到，我国金融业一些潜在风险隐患依然较大，要保持清醒，冷静研判，底线思维，未雨绸缪。一是存量风险尚未彻底化解。一些金融机构历史包袱较重，资本和拨备缺口较大，疫情冲击之下经营风险更加突出。二是不良资产上升压力加大，风险很可能加速显现。三是资金面宽松背景下市场乱象易反弹回潮，一些高风险影子银行业务以新面目卷土重来。四是疫情加快全球经济金融格局调整，不确定不稳定因素增多，外部输入风险加大。

金融管理部门将根据新形势新情况，保持监管定力，优化监管措施，依法处置违法违规行为，提升服务实体经济质效。

● 广义货币供应量和社会融资规模的增速都明显高于去年，新增制造业贷款创历史新高



记者：今年以来，金融管理部门出台多项措施，为疫情防控和经济社会发展提供有力支撑，目前取得了什么效果？

郭树清：疫情防控期间，在党中央、国务院坚强领导下，金融委靠前指挥，金融管理部门采取一系列有力政策举措，增加有效资金供给，优化信贷投向结构，降低企业融资成本。货币政策、监管政策与财政、就业、产业、区域等政策协同发力，千方百计助企纾困，全力支持疫情防控和经济社会发展。

人民银行三次降低存款准备金率，增加1.8万亿元再贷款再贴现额度，加大总量货币信贷政策支持。金融管理部门及时出台小微企业信用贷款支持计划和阶段性延期还本付息政策，对6.12万亿元到期企业贷款提供融资支持。

6月末，广义货币供应量M2同比增长11.1%，社会融资规模同比增长12.8%，增速均明显高于去年同期。上半年累计新增人民币贷款12.09万亿元，同比多增2.42万亿元。这些资金重点投向制造业、基础设施、科技创新、小微、“三农”等重点领域和薄弱环节。6月末，普惠型小微企业贷款同比增长28.4%，其中5家大型银行普惠型小微企业贷款余额较上年末增长34.6%。1—6月，5家大型银行普惠型小微企业贷款平均利率4.27%，较2019年全年平均利率下降0.43个百分点，通

过发放信用贷款、承担或减免信贷相关费用等措施，降低小微企业其他融资成本0.64个百分点，信贷综合融资成本合计下降1.07个百分点。科学技术贷款同比增长26.95%，新增制造业贷款创历史新高。企业信用贷款同比增长13.8%，中长期贷款同比增长13.4%，均高于贷款平均增速。金融机构积极参与债券市场投资，上半年非金融部门债券净融资达7.12万亿元。保险业充分发挥保障作用，上半年赔付支出6308亿元，保险资金运用余额同比增长15.9%。

● 把稳企业保就业和服务民营、小微企业更好结合起来

记者：下一阶段，金融管理部门还将采取哪些措施支持实体经济发展，稳企业保就业？

郭树清：金融管理部门将认真贯彻落实习近平总书记7月21日在企业家座谈会上的重要讲话精神，按照“六稳”“六保”工作要求，把稳企业保就业和服务民营、小微企业更好结合起来，全力以赴促进经济社会恢复正常循环。

目前，全国小微企业获得银行贷款的比例超过2/3，这一比例居世界前列。小微企业金融服务的改善，不仅因为银行服务理念转变，更关键的是银行充分运用大数据、云计算和人工智能等，大幅提升小微金融服务能力和风险控制水平。我们鼓励商业银行、政策性银行加强与互联网银行合作，让政策性银行为互联网银行提供更多转贷款资金，惠及更多小微企业。

今年，金融系统将向各类企业合理让利1.5万亿元。我们将落实落细各项金融纾困政策，千方百计降低企业融资成本。目前，人民币贷款余额是165万亿元，贷款利率平均下降1个百分点就是1.65万亿元，再加上减免一些收费项目，完全有条件实现让利1.5万亿元。

● 做实资产质量分类，补充资本，提足拨备，加大不良处置力度，严控增量风险

记者：之前，您提到要应对不良资产上升压力加大的风险，对此银保监会将采取哪些应对措施？

郭树清：当前经济形势仍然复杂严峻，不稳定性不确定性较大，金融风险暴露存在一定时滞，一些延期还本付息的企业，未来形成的不良贷款尚未完全显现，不良资产上升压力较大。

对此，我们要密切关注，提早谋划，积极应对。

一是做实资产质量分类。督促银行运用预期信用损失法评估贷款风险，准确做好资产分类，真实反映贷款质量。政策导向上不简单将不良率高低作为评价经营好坏的唯一标准。二是补充资本，提足拨备。要求银行采取多种方法补足资本，加大拨备提取，提高未来风险抵御能力。三是加大不良处置力度。分阶段下调拨备覆盖率的监管要求，释放资源全部用于处置不良。根据账销、案存、权在原则，在涉农、普惠等考核中，允许将已处置的不良贷款还原计算。允许保险资产管理公司、金融资产投资公司等作为新主体，与银行合作探索新的不良资产处置方式。有序开展单户对公和批量个人不良贷款转让试点，探索建立统一的不良资产交易平台。四是严控增量风险。督促银行加强内部控制和风险管理，做好贷款“三查”，防止新增不良过快上升。

● 深化中小银行改革，补充中小银行资本；严格股东资质管理，规范股东行为和关联交易，严防大股东操纵和内部人控制

记者：我国在金融领域坚定不移深化改革、扩大开放，下一步将如何继续推进改革开放？

郭树清：近年来，我们稳步扩大金融对外开放，过去

三年推出的50多条对外开放措施，目前已陆续落地。

下一步，我们将坚定不移深化改革、扩大开放，努力营造市场化、法治化、国际化营商环境，完善金融法治建设和金融基础设施建设。

要围绕金融供给侧结构性改革，深化重点机构重点领域改革。

一是以加快中小银行改革为重点，提升金融机构体系稳健性。推进城商行、农信社改革和风险化解工作。因地制宜、分类施策，把深化改革与化解风险、完善治理结合起来。不久前，经国务院批准，六部门印发了中小银行深化改革和补充资本相关文件，允许地方政府发行专项债券补充中小银行资本。改革推进中，注意保持地方金融组织体系完整性，保持农信社和农商行县域法人地位总体稳定，保持以社会资本为主的格局不变。推动大型银行保险机构提升综合金融服务能力，优化政策性金融机构、信托公司、金融资产管理公司管理体制机制。引导保险回归风险保障本源，研究发展养老保险第三支柱，完善我国养老保障体系。

二是以公司治理为核心，完善现代金融企业制度。探索中国特色银行保险机构公司治理模式，把党的领导融入公司治理。调整优化股权结构，严格股东资质管理，规范股东行为和关联交易，严防大股东操纵和内部人控制，强化履职监督和信息披露。

三是以支持直接融资为方向，促进融资结构优化。上半年，我国直接融资比重从32%上升到36%，未来要引导信托、理财和保险等金融机构树立长期投资理念，强化专业投资和价值投资，成为促进资本市场发展的中坚力量，为各类企业提供更多长期低成本直接融资资金。[银](#)

完善公司治理 促进股份制银行高质量发展

中国银保监会党委委员、副主席周亮

※

党的十八大以来，在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，股份制银行以服务实体经济为宗旨，稳妥化解各类金融风险，持续深化改革扩大开放，不断完善公司治理结构，为经济社会持续健康发展提供有力金融支持。2020年6月末，12家全国性股份制商业银行总资产55.6万亿元，占全部银行业金融机构的18.7%，成为我国多层次、广覆盖、有差异银行机构体系的重要组成部分。

习近平总书记高度重视金融工作，多次就完善金融机构公司治理发表重要论述，为股份制银行完善公司治理提供根本遵循。金融机构外部性强、杠杆率高、信息不对称突出，健全的公司治理对金融体系长期稳健运行至关重要。当前，我国经济正处在跨越常规性和长期性关口的关键阶段，国内外不稳定不确定因素明显增加，建设现代化经济体系对金融工作提出了新的更高要求，也对完善金融机构公司治理提出了更高要求。股份制银行必须深刻领会习近平总书记关于公司治理的重要论述，加快构建符合新时代要求的现代治理体系，真正实现高质量发展。

一、股份制银行公司治理建设取得积极成效

近年来，银保监会认真落实习近平总书记重要指示精神，把完善银行保险机构公司治理作为金融改革的重中之重，多次组织召开会议研究公司治理工作，成立专门负责公司治理监管的功能监管部门，出台一系列公司治理监管制度文件，着力化解部分风险机构公司治理历史痼疾，全面规范各治理主体行为，多措并举引导推动银行保险机构

完善公司治理。在监管机构和市场主体共同努力下，股份制银行公司治理建设取得长足进步。

一是公司治理架构逐步健全。股份制银行已普遍修订公司章程，明确党组织在公司治理中的地位，确保党组织真正发挥把方向、管大局、保落实作用；已初步建立适合自身特点的公司治理架构，股东大会、董事会、监事会和高管层相互制衡监督。大部分全国性股份制商业银行已成功上市，建立较完备的信息披露和市场化监督体系。相对来说，股份制银行公司治理规范性和透明度在银行业中处于较好水平。

二是股权结构多元化格局基本形成。在持续发挥国有资本作用的同时，股份制银行也注重调动包括民间资本在内的各类社会资本积极性，构建多元股权结构体系。目前股份制银行中，有中央财政或地方财政控股的机构，有大型国有企业或金融企业控股的机构，也有国有股权和民营股权相对分散均衡的机构，还有以民营资本为主要股东的机构，为探索不同公司治理模式提供了有益参考。

三是经营发展模式不断优化。股份制银行日益注重通过优化公司战略规划，实现回归本源、专注主业、防范风险。总体看，股份制银行资产负债结构持续优化，通道类业务规模持续下降，净值化理财产品占比提升，经济资本、经济增加值和经风险调整后的资本回报率得到重视和运用。高质量发展已逐渐成为股份制银行的普遍共识和选择。

四是风险管理能力持续提升。股份制银行基本建立

相对独立的风险管理组织架构，相互制约的前中后台“三道防线”运行模式趋于形成，初步实现向全面风险管理转型。以深入实施巴塞尔协议为契机，有效提升风险管理技术和手段，有的银行已实施资本计量高级方法。内部控制体系初步建立，业务流程不断完善，管理制度执行日趋规范，重点领域风险得到有力防控。通过加大存量风险处置和有效补充资本，股份制银行风险抵御能力显著提升。近两年来，全国性股份制商业银行累计处置不良贷款金额近1.5万亿元，不良贷款率保持在1.63%左右，以内源和外源等多种方式累计补充资本约1万亿元，守住了不发生系统性风险的底线。

五是少数银行治理顽疾得到化解。把完善公司治理同打赢防范化解金融风险攻坚战紧密结合起来，在风险处置过程中不仅打破原有“治理僵局”，更推动形成有利于可持续发展的治理结构。恒丰银行是一家全国性股份制商业银行，一段时期以来违法违规问题频繁出现，并且发生了重大案件。按照党中央、国务院决策部署，金融管理部门和地方党委政府密切配合，采取果断措施处置风险，全面加强党的领导，完善治理结构，调整充实领导班子，全面撤换董事会、监事会和高管层人员。坚决清退违法违规控股股东，按照司法程序惩治违法犯罪分子。通过剥离不良资产、老股东缩股、地方政府注资、引入新的战略投资者，稳妥化解风险，完成市场化改革重组。恒丰银行已经从一家“坏银行”变成一家“好银行”，成为改革重组的成功案例。

二、股份制银行公司治理存在的突出问题

在看到成绩的同时，我们也清醒认识到，股份制银行的公司治理状况同服务实体经济、防范化解风险、深化改革开放、实现高质量发展的要求还存在不小差距。完善股份制银行公司治理任务还很艰巨。

一是党的领导和党的建设亟待加强。股份制银行不同程度存在党的领导弱化、党的建设缺失、全面从严

治党不力等问题。少数银行党委重经营轻党建，“两个责任”落实不到位。有的银行党委未能有机内嵌到公司治理结构中，作用没有得到有效发挥。有的银行落实中央决策部署不够到位。有的银行的负责人甚至理想信念丧失，走上违法犯罪道路。

二是股权关系和股东行为仍需规范。有的股份制银行股权关系不规范，甚至存在股东代持、隐性股东等问题。有的银行降低股权管理要求，放松股东标准。有的银行股东履行职责意愿不强，形成事实上的股权虚化。有的银行股东违规干预银行经营决策。个别银行股东甚至直接插手信贷审批，违规干预银行经营和人事任免，违规开展不当关联交易，搞利益输送，把银行视为自己的“钱袋子”，滋生较大风险隐患。

三是权力制衡和内控机制虚化弱化。有的股份制银行“三会一层”权力边界模糊、职责不清晰、运行不畅。个别银行存在“一言堂”“家长制”，人权、事权和审批权过于集中，权力制衡流于形式。有的银行监事会、内外部审计形同虚设，监督功能失位，问责“宽松软”。个别银行股东监督失效，一些高管将银行资源作为个人资源来使用，形成“内部人控制”。有的银行重要制度缺失，有章不循、有规不依，金融案件和违法违规行时有发生。

四是战略规划和风险管理偏离定位。有的股份制银行片面追求规模和速度，忽视质量和效益。有的银行信贷资源向产能过剩行业、地方融资平台、房地产行业过度倾斜，导致资源错配，影响宏观经济结构调整。有的银行偏离服务实体经济定位，开展金融“伪创新”，利用理财、同业或结构性工具将风险外化，造成较大交叉风险敞口。个别银行在境内外盲目设立分支机构和子公司，进行跨业经营和监管套利，成为金融乱象的重要源头。

五是激励约束和绩效考核不够科学。有的股份制银行董事会薪酬制度不合理，绩效考核过于注重短期利益，追求利润至上，对公共利益、市场秩序和消费者保护考虑不足。有的银行热衷于赚快钱，忽视风险管理和内部

控制，突破合规底线和监管红线。有的银行选人用人“唯业绩论英雄”，一些违法违规、隐瞒风险的分支机构负责人成了“行内明星”“业务标杆”，给银行造成经济损失和声誉风险。

三、坚持不懈完善股份制银行公司治理

习近平总书记强调，坚持党对国有企业的领导是重大政治原则，必须一以贯之；建立现代企业制度是国有企业改革的方向，也必须一以贯之。面对复杂严峻的内外部形势，股份制银行要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持党对金融工作的集中统一领导，坚持以人民为中心的发展思想，落实新发展理念，紧紧抓住完善公司治理这个“牛鼻子”，全面深化体制机制改革，加快推进高质量发展，更好服务现代化经济体系建设。

一是全面加强党的领导和党的建设。中国特色社会主义最本质的特征是中国共产党领导，建设有中国特色的现代金融企业制度，必须加强党的领导和党的建设。股份制银行要着力构建“党委领导、董事会战略决策、高管层执行落实、监事会依法监督”的公司治理组织运行机制，切实把党的领导融入公司治理各环节。进一步明确党委在公司治理结构中的法定地位，明确党委在决策、执行、监督各环节的权责和工作方式，使党委发挥作用组织化、制度化、具体化。建立健全“双向进入、交叉任职”制度，符合条件的党委委员通过法定程序进入董事会、监事会、高管层。支持股东大会依法发挥公司权力机构作用，支持职代会、工会依法开展工作。落实全面从严治党要求，层层压实党建责任，夯实基层党组织，确保中央各项决策部署得到有效贯彻执行。构建更加完备的权力监督和选人用人体系，加强对总行“关键少数”的监督管理，强化基层管理人员行为约束。

二是强化董事会建设。股份制银行要持续强化董事会职能，推动其真正实现依法履职、科学履职、高效履职，提升专业性和独立性。明确董事会职责定位，把战略

决策、风险管理政策、重大投融资决策、薪酬激励政策等方面职责落实到位。强化董事会在服务实体经济、加快改革转型、强化风险防控等方面的最终责任，切实落实中央各项决策部署。对于全国性股份制银行，其董事在履行法定职责方面应当具备丰富的专业经验和良好的业务素养。要进一步加强董事各项制度建设，严格准入条件，完善提名、选任和工作制度，健全履职评价、考核和问责规则。健全董事履职信息保障机制，确保所有董事及时获得履职所需信息。严格依照法定程序多渠道选聘独立董事，提高履职独立性，防止独立董事沦为“大股东操纵”或“内部人控制”的工具。明确专门委员会职责清单和决策流程，更好发挥战略委员会、审计委员会、风险管理委员会、关联交易控制委员会、提名委员会、薪酬委员会等专门委员会作用。

三是做实监事会功能。监事会是公司治理框架下的主要监督机构，应围绕党委议定事项，对重点领域、重大问题和董事、高管等履职情况进行全覆盖式监督。股份制银行要优化监事会人员结构，提高专职监事和外部监事占比。加强监事履职能力建设，确保监事会依法依规对机构重大决策、日常经营、风险内控、财务管理等方面依法独立行使监督职责，及时准确发现薄弱环节与短板。改进提升监督方式，充分借助内外部审计力量开展针对性监督检查，提升监督实效。加强信息共享，建立健全监事会与独立董事定期沟通机制，形成监督合力。强化监事会监督成果运用，完善监督成果核查移交机制，督促各项问题切实整改到位。推进监事会与审计、合规、纪检监察等部门履职协同配合，整合优化银行监督检查资源。强化监事会对银行分支机构和基层关键岗位的监督，实施党纪政纪联动处罚，提升监督实效。

四是加强高管层履职行为规范。高管层是银行日常经营管理的直接决策主体。高管层是否履职到位，直接影响银行能否安全稳健运行。股份制银行要规范高管层遴选程序手段，有序增加选聘渠道，持续推进通过市场

化机制选聘职业经理人，不断提升高管层专业素养和业务水平。完善机构内部各主体相互制衡机制，督促高管层严格在公司章程和董事会授权下独立自主开展经营活动，并定期向董事会、监事会、各专门委员会报告工作。要明确董事会与高管层之间的职责分工，合理优化董事会对高管层的经营授权，缩短决策链条，提高经营效率。加强对高管层履职能力和履职状况的评价，加强评价成果在高管聘任、岗位交流、薪酬决定等方面的运用。

五是完善激励约束机制。健全合理的激励约束制度安排，对于引导和规范各治理主体行为具有重要作用。股份制银行要扭转过于注重规模扩张而相对忽视风险内控的绩效考核体系，提高风险合规指标权重，突出价值创造和资本节约理念。完善内部绩效考评体系，树立科学的业绩观和发展观。进一步丰富激励方式，在完善物质激励手段的基础上，探索构建精神文明激励体制机制。加强分支机构绩效考核管理，及时纠偏分支机构不审慎的激励行为。改进银行机构薪酬体系，做到效率与公平兼顾、业务发展与风险合规并重、短期业绩与长期利益平衡。探索实施长期激励约束机制，持续实施并不断完善风险调整、延期支付、追索扣回等薪酬管理机制。按照监管要求，定期披露相关重要人员薪酬，及时回应市场关切。

六是强化外部监督和市场约束。巴塞尔协议的一个重要内容，就是提高透明度，强化市场约束机制，推进银行完善经营管理和内部治理。对股份制银行来说，强化外部监督对于改进公司治理亦将发挥重要作用。要规范信息披露范围和内容，引导各利益相关方有序参与银行公司治理建设，形成共同治理良好格局。支持律师事务所、会计师事务所、信用评级机构等市场中介机构依法依规对股份制银行经营管理开展有序监督，参与改进银行公司治理，提升治理效果。充分发挥行业协会等行业自律组织作用，加强银行机构行为引导，维护行业正当权益，组织开展行业内外沟通交流，构建既公平竞争又合作共赢的良好秩序。更好发挥新闻媒体和社会公众监督作用，建立健全

股份制银行主动接受、及时回应社会舆论监督的体制机制，打造良好公众形象。

七是加强监管能力建设。有效监管是良好公司治理的重要前提。要持续加强股份制银行监管能力建设，为机构持续健康发展提供坚实保障。在严格落实银行业保险业公司治理一般性规制基础上，结合股份制银行发展特点，制定修订细化监管规则，形成股份制银行公司治理监管政策体系，夯实监管制度基础。大力发展监管科技，探索运用大数据、云计算、人工智能等新技术改进公司治理监管方式手段，提升监管数字化水平。持续落实股份制银行联动监管有关制度，加强横向协同和纵向联动，提升监管规范性和有效性。强化金融管理部门和地方政府的协作，形成股份制银行监管合力，提升监管效能。要加大金融反腐力度，构建一体推进不敢腐、不能腐、不想腐体制机制，建设廉洁金融文化。

八是吸收借鉴良好国际经验。国际金融组织及部分国家和地区监管当局围绕金融业公司治理，在理论和实践层面进行了许多有益探索，形成了《二十国集团/经合组织公司治理原则》等许多成果。2016年，二十国集团杭州峰会通过并发表的公报中，明确提出支持《二十国集团/经合组织公司治理原则》；2019年，经合组织发布《公司治理概况》，指出当前全球上市公司公司治理的五大特点。股份制银行要结合自身实际，充分借鉴公司治理国际经验，持续加强公司治理规范化建设。金融管理部门要加强同国际金融组织及有关国家和地区监管当局的沟通交流，不断提升监管专业化、法治化、国际化水平。

完善金融机构公司治理是一场持久而深刻的变革，不可能毕其功于一役。股份制银行要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，持续完善公司治理结构，切实将制度优势转化为治理效能，更好服务经济社会健康发展，为实现“两个一百年”奋斗目标和中华民族伟大复兴的中国梦作出应有贡献。[银](#)

中国银保监会发布《健全银行业保险业公司治理三年行动方案（2020—2022年）》

※

为深入贯彻以习近平同志为核心的党中央关于防范化解金融风险 and 深化金融改革的决策部署，推动我国银行业保险业进一步加强党的领导，借鉴吸收国际先进经验，切实提升公司治理质效，近日，中国银保监会在监管系统内印发《健全银行业保险业公司治理三年行动方案（2020—2022年）》（以下简称《方案》）。

《方案》突出强调以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持加强党的领导，坚持完善现代金融企业制度。明确要坚持问题导向、标本兼治、分类施策、统筹推进的原则，聚焦主要问题、弥补制度短板、强化差异化监管、注重工作整体性和协同性。力争通过三年努力，初步构建起中国特色银行业保险业公司治理机制。

《方案》共十个部分，涉及总体要求（包括指导思想、基本原则、总体目标）、党的领导与公司治理融合、公司治理评估、股东行为规范、董事会等治理主体履职、激励约束机制、利益相关者保护、外部市场约束、监管能力建设、组织保障等方面。《方案》围绕公司治理各个方面规划了一系列重点工作安排，是今后三年我国银行业保险业公司治理监管的行动指南。

党的领导是做好一切金融工作的根本保证，是中国特色银行业保险业公司治理的本质特征。《方案》将推动党的领导与公司治理有机融合放在首要位置，提出要将党的领导融入公司治理进一步制度化、规范化、程序化，持续探索完善党的领导与公司治理有机融合的方式和路

径，推动国有机构党组织切实发挥把方向、管大局、保落实的作用。

《方案》借鉴国际先进经验，充分吸收了前期银保监会关于《二十国集团/经合组织公司治理原则》在我国银行业保险业实施情况的评价结果。对于评价发现的差距和不足之处，研究提出了针对性的改进措施。如完善大股东行为约束机制，进一步明确包括股权董事在内的所有董事都要公平对待全体股东，改进董事提名和选任机制，推动机构建立并严格执行高标准的职业道德准则等。

《方案》的发布和有效实施，是中国银保监会依法加强银行业保险业公司治理监管的重要举措，将全面提升公司治理监管的系统性、针对性和前瞻性，有力推动银行保险机构稳步提升公司治理质效，切实增强风险抵御能力和经营可持续性，为打赢防范化解重大风险攻坚战、全面建成小康社会提供有力支持。[银](#)



中国银保监会消费者权益保护局发布 《关于 2020 年第二季度银行业消费投诉 情况的通报》

※

近日，中国银保监会消费者权益保护局发布 2020 年第 10 号通报《关于 2020 年第二季度银行业消费投诉情况的通报》（以下简称《通报》），首次通报了中国银保监会及其派出机构接收并转送的银行业消费投诉情况。

《通报》指出，2020 年第二季度，中国银保监会及其派出机构共接收并转送银行业消费投诉 67248 件。其中，涉及国有大型商业银行 23503 件，占投诉总量的 34.9%；股份制商业银行 28705 件，占投诉总量的 42.7%；外资法人银行 373 件，占投诉总量的 0.6%；其他银行业金融机构 14667 件，占投诉总量的 21.8%。

《通报》指出，国有大型商业银行投诉量的中位数为 3182 件。中国银行、工商银行、建设银行的投诉量位列国有大型商业银行前三名。股份制商业银行投诉量的中位数为 2302 件。招商银行、中信银行、兴业银行的投诉量位列股份制商业银行前三名。外资法人银行投诉量的中位数为 13 件。东亚银行、汇丰银行和渣打银行的投诉量位列外资法人银行前三名。

《通报》指出，国有大型商业银行的平均每千营业网点投诉量的中位数为 237.7 件 / 千营业网点，平均每千万个人客户投诉量的中位数为 55.1 件 / 千万个人客户。交通银行、中国银行、工商银行的平均每千营业网点投

诉量位居国有大型商业银行前三名，中国银行、交通银行、工商银行的平均每千万个人客户投诉量位居国有大型商业银行前三名。

股份制商业银行的平均每千营业网点投诉量的中位数为 1637.5 件 / 千营业网点，平均每千万个人客户投诉量的中位数为 270.0 件 / 千万个人客户。平安银行、中信银行、招商银行的平均每千营业网点投诉量位居股份制商业银行前三名，浙商银行、兴业银行、中信银行的平均每千万个人客户投诉量位居股份制商业银行前三名。

外资法人银行的平均每千营业网点投诉量的中位数为 276.6 件 / 千营业网点，平均每千万个人客户投诉量的中位数为 487.5 件 / 千万个人客户。东亚银行、花旗银行、汇丰银行的平均每千营业网点投诉量位居外资法人银行前三名，恒生银行、汇丰银行、东亚银行的平均每千万个人客户投诉量位居外资法人银行前三名。

《通报》指出，2020 年第二季度，涉及信用卡业务投诉 33732 件，占投诉总量的 50.2%。在涉及国有大型商业银行的投诉中，信用卡业务投诉 8037 件，占国有大型商业银行投诉总量的 34.2%；在涉及股份制商业银行的投诉中，信用卡业务投诉 23914 件，占股份制商业银行投诉总量的 83.3%；在涉及外资法人银行的投诉中，信用卡业务投诉 282 件，占外资法人银行投诉总量

的 75.6%。交通银行、建设银行、工商银行的信用卡业务投诉量位居国有大型商业银行前三名。招商银行、中信银行、兴业银行的信用卡业务投诉量位居股份制商业银行前三名。东亚银行、汇丰银行、花旗银行的信用卡业务投诉量位居外资法人银行前三名。

2020 年第二季度，涉及个人贷款业务投诉 15146 件，占投诉总量的 22.5%。在涉及国有大型商业银行的投诉中，个人贷款业务投诉 2811 件，占国有大型商业银行投诉总量的 12.0%；在涉及股份制商业银行的投诉中，个人贷款业务投诉 2097 件，占股份制商业银行投诉总量的 7.3%；在涉及外资法人银行的投诉中，个人贷款业务投诉 46 件，占外资法人银行投诉总量的 12.3%。工商银行、农业银行、建设银行的个人贷款业务投诉量位居

国有大型商业银行前三名。平安银行、光大银行、招商银行的个人贷款业务投诉量位居股份制商业银行前三名。渣打银行、东亚银行、恒生银行的个人贷款业务投诉量位居外资法人银行前三名。

2020 年第二季度，涉及理财类业务投诉 10612 件，占投诉总量的 15.8%。在涉及国有大型商业银行的投诉中，理财类业务投诉 8835 件，占国有大型商业银行投诉总量的 37.6%；在涉及股份制商业银行的投诉中，理财类业务投诉 1320 件，占股份制商业银行投诉总量的 4.6%。中国银行、工商银行、邮储银行的理财类业务投诉量位居国有大型商业银行前三名。浦发银行、平安银行、招商银行的理财类业务投诉量位居股份制商业银行前三名。[银](#)



银保监会发布 2020 年二季度银行业保险业 主要监管指标数据情况

※

一、银行业和保险业总资产平稳增长

2020 年二季度末，我国银行业金融机构本外币资产 309.4 万亿元，同比增长 9.7%。其中，大型商业银行本外币资产 126.0 万亿元，占比 40.7%，资产总额同比增长 10.1%；股份制商业银行本外币资产 55.7 万亿元，占比 18.0%，资产总额同比增长 11.8%。

2020 年上半年末，保险公司总资产 22.0 万亿元，较年初增加 1.4 万亿，较年初增长 6.9%。其中，产险公司总资产 2.4 万亿元，较年初增长 5.3%；人身险公司总资产 18.6 万亿元，较年初增长 9.6%；再保险公司总资产 5133 亿元，较年初增长 20.5%；保险资产管理公司总资产 643 亿元，较年初增长 0.5%。

二、银行业和保险业持续加强金融服务

2020 年二季度末，银行业金融机构用于小微企业的贷款（包括小微型企业贷款、个体工商户贷款和小微企业主贷款）余额 40.7 万亿元，其中单户授信总额 1000 万元及以下的普惠型小微企业贷款余额 13.7 万亿元，较年初增速 17.7%。保障性安居工程贷款 6.6 万亿元，同比增长为 2.7%。

2020 年上半年，保险公司原保险保费收入 2.7 万亿元，同比增长 6.5%。赔款与给付支出 6308 亿元，同比增长 1.2%。保单件数快速增长。2020 年上半年新增保单件数 239 亿件，同比增长 28.0%。

三、商业银行信贷资产质量基本稳定

2020 年二季度末，商业银行（法人口径，下同）不良

贷款余额 2.74 万亿元，较上季末增加 1243 亿元；商业银行不良贷款率 1.94%，较上季末增加 0.03 个百分点。

2020 年二季度末，商业银行正常贷款余额 138 万亿元，其中正常类贷款余额 134 万亿元，关注类贷款余额 3.9 万亿元。

四、商业银行利润同比下降，风险抵补能力较为充足

2020 年上半年，商业银行累计实现净利润 1.0 万亿元，同比下降 9.4%，平均资本利润率为 10.35%。商业银行平均资产利润率为 0.83%，较上季末下降 0.15 个百分点。

2020 年二季度末，商业银行贷款损失准备余额为 5.0 万亿元，较上季末增加 2060 亿元；拨备覆盖率为 182.4%，较上季末下降 0.80 个百分点；贷款拨备率为 3.54%，较上季末上升 0.04 个百分点。

2020 年二季度末，商业银行（不含外国银行分行）核心一级资本充足率为 10.47%，较上季末下降 0.41 个百分点；一级资本充足率为 11.61%，较上季末下降 0.34 个百分点；资本充足率为 14.21%，较上季末下降 0.31 个百分点。

五、商业银行流动性水平保持稳健

2020 年二季度末，商业银行流动性覆盖率为 142.46%，较上季末下降 9.08 个百分点；流动性比例为 58.19%，较上季末下降 0.38 个百分点；人民币超额备付金率 1.90%，较上季末下降 0.61 个百分点；存贷款比例（人民币境内口径）为 74.60%，较上季末下降 0.33 个百分点。[银](#)



青岛银保监局部署 打击治理电信网络新型违法犯罪工作

青岛银保监局 王涛

为贯彻落实国务院和省市市政府关于打击治理电信网络新型违法犯罪工作部署，防范金融领域风险，青岛银保监局开展专题调研，印发《青岛银保监局办公室关于进一步做好打击治理电信网络新型违法犯罪工作的通知》（青银监办发〔2020〕162号）对辖区银行业机构下一步的打击治理工作进行全面部署，提出明确要求：一是高度重视，提高主体责任意识。要求各机构进一步增强责任感、紧迫感，提高政治站位，强力组织推动，坚决遏制电信网络新型

违法犯罪发展蔓延势头，切实维护人民群众财产安全。二是完善流程，强化内控制度建设。全面梳理管理制度，优化业务流程，将打击治理电信网络新型违法犯罪各项工作要求融入制度规程，落实到具体业务操作中。三是突出重点，切实加强账户管理。分别个人账户和对公账户，加强开户管理和事中事后核查，减少存量账户风险，遏制新增账户风险。四是积极配合，做好涉案账户查控工作。积极配合公安部门做好涉案账户的及时查询、紧急止付、快速冻结

等查控工作，不断提高账户安全管理水平。五是周密部署，定期开展账户风险排查。要求各机构高度重视账户风险排查工作，对排查发现的问题和风险隐患要抓早抓小、及时处置，有效防止风险扩大蔓延。六是大力宣传，提升社会公众防范意识。综合各种方式，深入开展经常性防范宣传教育活动，推动宣传活动进社区、进学校、进家庭，及时揭露不法分子的犯罪手法和伎俩，切实提高广大群众的防范意识和能力。[银](#)

青岛银保监局引领培育“愿贷”文化 增强小微企业金融服务主动性

青岛银保监局 周宇鹏

实现“要我贷”到“我要贷”的转变，是银行业金融机构做好小微企业金融服务的根本和关键。青岛银保监局以开展2020年“贷动小微”专项行动为契机，引领辖区银行业金融机构进一步强化内部机制建设，努力培育“愿贷”氛围，持续增强金融服务小微企业内生动力。

一、强化内部考核倾斜

发挥绩效考核“指挥棒”作用，通过调整绩效考核办法、将小微业务纳入KPI考核等措施，进一步提高普惠金融业务在银行业金融机构分支行综合绩效考核指标中的权重，提升小微企业金融供给能力。如：工商银行各一级支行行长签订普惠金融业务发展责任书，对评价排名落后的支行行长、分管行长在评先评优中“一票否决”，将计划完成情况作为分行主要负责人年度考核的重要参考和经济责任审计的专项评价内容。在综合绩效考核中将普惠金融相关考核权重由“±102分”提高至“±105分”。中信银行普惠金

融综合绩效考核在社会责任模块下占60分，同比提高25分。将普惠金融贷款完成率与各支行分管行长年度考核挂钩，普惠金融任务计划完成率低于一定水平，该支行分管行长年度考核下调一档。招商银行首次将普惠贷款增量指标纳入分行机构考核主卡考核，权重为2%。民生银行将普惠型小微企业贷款较年初增长情况纳入考核项并提升考核占比，按月进行排名，对增量排名连续靠后的经营机构分管行长进行降级处罚。渤海银行、北京银行等将小微业务指标列入经营单位及负责人年度KPI考核。日照银行小微业务在内部考核体系中权重占比达10%。胶州中成村镇银行普惠金融相关指标在客户经理及分管领导考核体系占比为15%。

二、实施FTP优惠

通过实施内部资金转移定价优惠，提升业务条线和分支机构开展小微企业业务的积极性。辖区40家中资银行机构中，27家实行了不同程度的FTP优惠。如：农业银行

将FTP定向返还全额按季分配至各经营行，2020年一季度补贴到账435.5万元。交通银行对本年度新发生的MPA口径普惠贷款，逐笔给予105个BPS的奖励。分行普惠贷款计划完成率若在150%（含）以上，超出部分将额外获得50BPS的奖励。分行将从总行获取的FTP奖励全部转移到支行，补充支行经营利润，激发支行开展普惠业务积极性。光大银行在内部转移定价方面给予普惠型小微企业贷款减点优惠110BPS。浦发银行对于普惠型小微贷款单笔新发生业务FTP补贴80BPS，单户日均增量部分（较2019年第四季度）额外补贴70BPS。河北银行对普惠型小微企业及疫情防控相关领域企业贷款实行了较其他贷款业务降低50BPS的优惠政策。

三、加大正向激励力度

强化对小微企业业务资源倾斜，通过安排专项激励费用、与客户经理职级晋升挂钩、利润损失补

偿等方式，激励拓展小微业务积极性。如：中国银行为定向降准口径普惠贷款配置2.5%的专项人事费用。交通银行开展普惠条线“开门红”活动，针对新增达标普惠产业链等项目给予支行非工资性配置，针对新增普惠“两增”实质性贷款客户、以产业链模式新增的快贴快保客户给予客户经理工资性配置。一季度分行累计配置非工资性资源10.44万元，配置工资性资源11.3万元。邮储银行开展小微金融业务“跨年开门红”暨2020年上半年“大走访大营销”活动，安排专项激励，全部用于激励小微企业经办团队及参与营销推广的基层员工。中信银行设置普惠金融绩效池，从各支行负责人年薪中拿出一定额度组成绩效池，各支行年度普惠金融任务完成率直接与绩效池中绩效挂钩。进一步提高公司客户经理普惠金融贷款营收积分定价，对普惠金融贷款营收按照3倍积分计算。光大银行将每月连续投放两笔普惠业务的客户经理等级调增一级，最高可到三级。华夏银行2020年单列100万元费用，专项用于普惠金融业务奖励。浦发银行在二季度的营销竞赛中，对房抵快贷业务按照发放金额的0.02%予以奖励，对小微企业主和个体工商户贷款，按照投放金额的0.03%进行奖励。兴业银行对普惠型小微企业贷款利息收入直接

减免6%的增值税，在核算分行经营人员基础薪酬及绩效薪酬时，对于新增的普惠型小微企业业绩按一般业务的3倍计入考核。对于2020年新增普惠型小微企业贷款客户，按照每户5000元的标准配置专项激励费用。民生银行对新增小微贷款业务按照一、二季度600元/笔，三、四季度500元/笔予以奖励。青岛农商银行调低费用扣减指标，对分支机构出现盈利亏损的普惠小微贷款予以抹平政策支持。汇丰银行推出普惠金融年度激励活动，根据业务开展情况评选出普惠业务标兵并予以奖励。

四、切实落实尽职免责

进一步细化小微企业不良贷款容忍度和授信尽职免责要求，全面排查小微企业授信尽职免责工作中存在的难点和堵点，完善相关规程制度，建立健全组织架构，细化工作流程环节，健全商业银行小微企业授信业务管理机制。如：工商银行对2016年以来近百户法人不良贷款责任评议所涉及的错误事实进行了案例分析，印发《关于明确法人不良贷款责任评议中的尽职免责认定标准与负面问题关注清单的通知》，进一步明确和完善各项法人贷款和普惠领域法人业务尽职免责标准。农业银行加大疫情期间尽职免责政策落实力度，规定在疫情期间发放的普惠型小微企

业贷款出现逾期或不良，未发现内外勾结、挪用资金、虚假骗贷及其他道德风险的，免除调查、审查、审批和贷后管理责任，对相关主办和管理人员予以免责。邮储银行于2020年制定了法人客户授信业务和个人贷款业务不良责任认定实施细则，明确责任认定调查报告应列明尽职免责评议结论，分行员工违规行为为审理委员会应对调查报告中提到的尽职免责评议结论进行综合审理。兴业银行于2020年3月制定《兴业银行青岛分行普惠金融信用业务尽职免责实施细则》，进一步明确了普惠金融授信相关人员的尽职免责认定标准和免责条件，2020年度各经营机构普惠型小微业务新增不良在1000万元（含）以内，不扣减客户经理、机构负责人等相关人员的工资、绩效等，不下调行员职等，不良新增超过1000万元的，仅对超出1000万元的部分予以扣罚。渣打银行将小微企业不良贷款容忍度设定为7%。

下一步，青岛银保监局将以“贷动小微”专项行动为契机，继续督促引领辖区银行业金融机构苦练“内功”，激发金融服务小微企业内生动力，努力构筑起银行业金融机构对小微企业“愿贷、敢贷、能贷、会贷”服务体系和信贷文化，着力缓解小微企业融资难题。[图](#)

青岛银保监局建立沟通协作机制 推动优化外资银行发展司法环境

青岛银保监局 李晓晖

青岛银保监局与青岛市中级人民法院建立沟通协作机制，研究涉外银行纠纷类案件的法律风险，针对诉讼案件反映的典型共性问题，定期向外资银行发送司法建议书，指导外资银行完善业务流程，推动外资银行在青发展司法环境持续优化。

一、总结涉诉案件情况

近年来，辖内外资银行纠纷诉讼案件呈增长态势，2017年至2019年，青岛市涉外银行类纠纷审结案件69件，涉及金额7.2亿元，其中判决36件，占52%。主要特点有：一是案件类型较为集中。以金融借款合同、信用卡纠纷为主，金融借款合同纠纷最多，有45件，占比69%，信用卡纠纷20件，占31%。二是外资银行多为原告。仅有少数涉及理财产品收益问题的案件系由自然人提起的诉讼。三是调撤率较高。涉外银行类案件的调撤率为46%，远高于普通案件一审案件的调撤率30%。四是案件办理效率高，结案周期短。86%的案件在6个月内审结，62%的案件在3个月内审结，远低于国内一审案件12月的法定审限。

二、分析反映的主要问题

一是诉讼管辖的问题。部分外资银行在无涉外管辖权的基层法院提起诉讼，依法应移送有管辖权的法院进行审理，影响案件审理时效。二是保证责任的问题。在个人作为债权保证人的情况下，其配偶虽然签订承诺书，但没有作出独立承担担保责任的意思表示不能视为保证人。三是合同签订及履行过程存在瑕疵，如诉讼时送达地址不明确，只能进行公告送达，导致案件审理周期延长，也增加了维权成本。四是担保方式单一，部分外资银行现行贷款规模较小，存在大量贷款仅有保证人而并无抵押担保的情形，导致纠纷发生后难以受偿。五是贸易背景审查不严。对于信用证、进出口押汇业务的贸易背景真实性、抵押单据的真实性疏于审查，导致银行持单无法赎回款项，造成财产损失。

三、吸纳司法建议提示风险

要求外资银行对照梳理制度，充分吸纳司法建议书的意见和建议，进一步规范各类业务处理流程，促进合法合规经营。一是针对管辖权问题。提示各外资银行根据管辖规定

向有管辖权的法院提起诉讼，避免因管辖问题影响诉讼效率。二是要求各行排查业务合同类要件的完备性，针对送达地址不明确、担保人应独立承担责任的意思表示等问题，边查边改，避免出现法律风险。三是强化信用风险管理，审慎核查单证项下贸易背景真实性，确保债权顺利实现。部分外资银行将司法建议书反馈至总行，华侨永亨银行充分吸收了建议，对担保格式合同进行了修改完善。

四、建立常态化沟通机制

一是建立报告和沟通机制，借助青岛地区外资银行涉诉案件交流平台，加强与司法部门间的沟通协调，及时掌握外资银行涉诉案件反映的新问题。二是定期通报典型案例。选取涉及外资银行诉讼案件的典型案例，及时研究审判中发现的典型问题，防范潜在法律风险。三是积极参与庭审。推动外资银行法务人员、合同管理人员积极参加法院案件庭审，通过参与相关案件审理质证、辩论等环节加深对法律知识的理解，掌握相关法律规定和证据保存策略，增强应诉能力。[银](#)

城市商业银行支持 小微企业复工复产政策落实现状剖析 ——基于对青岛市企业的抽样调查

青岛银保监局 杨笑

近期，青岛银保监局协调市政府有关部门共同深入银行和企业一线开展联合调研，重点针对辖区城商行服务小微企业和支持复工复产等方面，通过数据监测、现场走访、问卷调查和会议座谈等多种手段相结合的方式，摸透真实情况，找准痛点难点，并提出了有关建议。

一、辖区城商行相关工作及主要成效

（一）加强小微企业金融服务。

一是提高小微企业信贷获得率。截至5月末辖区城商行普惠型小微企业贷款余额221.8亿元，比年初增加34.51亿元，其中法人城商行阶段性完成“两增”目标，3家分行提前超额完成总行信贷计划。二是提升小微企业服务质量。各行普遍建立信贷审批绿色通道，简化审批流程，提高审批效率；结合疫情防控形势制定网点营业计划，通过微信、电话等方式引导客户线上办理业务，保证基础金融服务畅通。

（二）全面贯彻复工复产扶持政

策。一是加大小微企业信用贷款、中长期贷款、续贷、首贷支持力度。截至5月末，辖区城商行发放小微企业信用贷款116户，较年初增加12户；小微企业信用贷款余额136.09亿元，是年初的1.52倍；中长期贷款余额93.27亿元，比1月末增长13.13%；无还本续贷贷款余额47.85亿元，当年无还本续贷累放金额14.1亿元；一季度末辖区城商行法人机构培植首贷客户118户，贷款余额24.72亿元。二是支持延期还本付息。主动摸排企业情况，积极采取创新产品、修改系统设置和调整征信记录等措施为中小微企业临时性延期还本付息扫清障碍。截至5月末，辖区城商行累计为受疫情影响还款困难的中小微企业办理延期还本付息共9.7亿元。三是切实做到减费让利。法人城商行与政策性银行合作开展应对新冠病毒疫情防控中小微企业转贷款，为民营和小微企业提供优惠利率并且免收利息之外其他费用。前5个月各行减免信贷融资相

关收费13项，为企业让利3466万元，8家城商行中6家行的企业融资综合成本比年初下降。

（三）对受疫情影响严重行业加大支持力度。积极扶持受疫情影响严重行业复工复产，对受疫情影响较大的企业实行名单制管理，做到应贷尽贷。各行围绕产业链核心企业及上下游企业搭建业务平台，创新金融产品，拓展线上业务，推进协同复产复工。截至2020年5月末，辖区城商行对受疫情影响严重的交通运输、批发零售、文化娱乐、住宿餐饮等行业信贷投放比年初增加39.23亿元，对产业链核心企业及上下游企业融资分别比年初增加39.44亿元和14.26亿元。

二、存在的主要问题和困难

（一）复工复产扶持政策惠企实效有待加强

该局在青岛市中小企业局、青岛市中小企业公共服务中心的配合下，以全市112户重点民营和小微企

业（经政府有关部门评定获得“隐形冠军企业”“瞪羚企业”“独角兽企业”“小巨人企业”称号，以下统称“新锐企业”）、400户制造业小微企业和随机抽取各区市100户小微企业为样本，通过下发问卷、实地走访和会议座谈等形式，对全市小微企业复工复产及融资支持情况进行了系列抽样调查。从调查掌握的情况来看，问题主要集中在三个方面：

1. 贷款可获得性有待增强。对新锐企业调查发现，33户企业表示仍有银行融资需求，占比29.46%，需求额度1000万元至5000万元不等，多集中于1000-3000万元区间；对400户制造业小微企业调查发现，167户企业表示存在融资需求而未能获得银行贷款，占比41.75%；对随机抽取的100户小微企业调查发现，有69户小微企业未能获得银行贷款。未能获得贷款的原因一是企业缺乏抵质押物；二是银行贷款额度较低，难以满足资金需求。

2. 综合融资成本仍需压降。从制造业小微企业反馈情况来看，已经获得银行贷款的企业中，有93.85%的企业表示最近一次贷款利率水平与去年相比持平或下降，其中持平和下降的企业比例基本为1:1；73.21%的企业对当前银行贷款利率表示“比



较满意”，减费让利政策落实情况总体良好。但是仍有52.17%的企业反映银行在利息之外收取咨询费、管理费等其他名目的费用；34.78%的企业反映贷款存在附加条件，按照数量由多到少排列依次为购买保险、购买基金或理财产品和缴存一定比例存款等。

3. 银行对于惠企政策的宣导和执行不够到位。今年以来，监管部门及政府均推出了一系列中小微企业融资扶持政策，也收到明显成效，但从调查接触企业的情况来看，对监管政策和银行产品了解仍不充分。调查发现，对于无还本续贷、临时性延期还本付息、“首贷培植”、“银税互动”和政策性转贷等惠企政策，能够全部知晓的企业占比不高，银行贷款门槛高、手续繁琐

等印象仍未消除，特别是从未获得贷款的企业在面对银行时仍然存有较多疑虑。有的企业自身情况完全能够满足银行要求，并且符合“首贷培植”对象条件，但因对政策缺乏了解而去寻求各种中介或助贷机构的帮助；个别基层客户经理对符合无还本续贷或临时性延期还本付息申请条件的企业不主动告知、不积极受理，企业仍需筹措资金办理还旧借新，这都造成融资成本的不必要增加甚至形成政策“空转”。

（二）城商行自身存在短板

1. 同业竞争中难以占据优势。辖区城商行反映，近年来各行均较为重视普惠业务和小微企业金融服务，特别是今年以来同业之间针对优质小微企业客户的争夺尤为激烈。大型银行支持复工复产政策力度和资金成本等

方面均实力较强，城商行在贷款利率方面不占优势，造成存量客户流失。

2. 产品设计、人才储备和技术能力等方面相对落后。相对其他同业而言，城商行在吸引高端人才方面存在一定劣势，在薪酬待遇、工作环境、管理文化和职业前景等方面存在客观不足，在行业分析、产品研发、系统性特色方案的研究探索等方面能力相对欠缺。

3. 信息获取和运用能力有待增强。辖区城商行反映，当前针对小微企业的社会征信体系建设仍不完善，银行在对小微企业进行考察时，往往很难获得小微企业全面、真实信息，导致银行慎贷。小微企业普遍存在经营机制不完善、财务制度不健全、抗风险能力弱等问题，而少数经营良好、机制完善、有诚信力的优质小微企业，城商行的获客能力和渠道也较为有限。

三、下一步工作建议

（一）下沉工作重心，科学精准施策

继续坚持深入一线、实事求是，找准“堵点、痛点、难点”，科学精准施策。如：对于城商行资金成本偏高和产品基础薄弱等问题，指导银行用好普惠性贷款再贴现、政策性银行转贷款等专项低成本资金，充分

把握政策红利；对于综合融资成本偏高和政策宣导执行不到位等问题，严格要求银行执行“七不准”“四公开”要求，严禁贷款发放附加不合理条件、人为设置政策障碍、“吃拿卡要”等行为，加大监管督导检查力度，对于疫情防控期间发现并查实的违规行为从严从重处理。积极贯彻落实《商业银行小微企业金融服务监管评价办法（试行）》等规定，将保经营稳发展、强化小微企业金融服务各项政策要求与城商行小微金融监管评价工作有机结合，做到激励与约束“两手抓”。

（二）压实主体责任，指导深入挖潜

加强窗口指导，促进城商行持续提升小微企业金融服务能力和水平。一是拓宽获客渠道。采取更加主动的宣传营销手段，挖掘和培植更多小微企业客户。二是丰富产品类型。针对当前小微企业缺少抵质押物和担保手段的现状，借鉴“银税互动”“投贷联动”等现有产品的成功经验，综合运用大数据技术、政府部门信息等手段，研究推出小微企业更易获得的贷款产品。三是灵活开展联动。利用自身优势，加强与政府、公共部门和本地企事业单位之间的协同配合，积极建立合作关系，在信息获取、政策调研、企业联动等方面与各

方互通有无、整合资源，打通银行和优质小微企业之间的联系通路。四是完善机制保障。强化正向激励，进一步将银行业绩考核和内部激励机制与支持小微企业复工复产挂钩，加大对基层机构发放小微企业贷款和保经营稳发展的激励力度；落实尽职免责，细化小微企业贷款不良容忍度管理，充分调动业务人员积极性。

（三）加强多方协作，形成政策合力

一是推动政策创新。监管部门加强与政府之间的沟通协作，在政策调研和政策创新方面积极建言献策，从更加专业和更为现实的角度提出意见建议，确保创新政策切实可行且能够收到实效。二是研究增信手段。充分考虑小微企业现实情况和商业银行风控原则，积极研究小微企业增信措施。指导城商行改进与政府担保公司、各类创投基金和保险公司等金融机构的合作方式，学好用好政府各类补贴补偿政策，在不加剧“融资贵”的前提下有效缓解“融资难”。三是加大政策宣导力度。与各相关单位、地方媒体加强联系，做好政策推广、宣传和答疑；同时要求城商行全体员工提高重视程度，强化服务意识，对符合条件企业的相关权利尽到告知义务，积极主动对接，让企业扶持政策实现应享尽享。^[6]

系列宣传视频，增强荣誉感和使命担当；录制百佳、千佳单位、五星级网点观摩视频，展示文明规范服务单位风采，推广行业文明规范服务先进经验；举行2019年银行业文明规范服务百佳单位挂牌仪式，强化百佳单位示范效应和引领作用；通过各种形式在青岛主流媒体上大力宣传文明规范服务单位，全面展示青岛银行业文明规范服务工作所取得的成绩。

结合疫情防控常态化要求，青岛市银行业协会科学细致地制定了《青岛市2020年银行业文明规范服务千佳单位达标评估工作实施方案》和《2020年千佳单位达标评估现场检查考核方案》，按照五抽原则确定录像调阅日期、网点分组、检查人员分组、网点检查顺序，检查人员板块分组，首次运用线上方式，对16名检查人员进行测评考试并为之签署廉洁自律承诺书，保证了达标评估工作的有序、高效、专业、和公平、公正，得到参评会员银行的高度认可。经检查组现场检查考核、监管部门合规性审核、理事会审议通过等流程，工商银行青岛辽宁路支行等15家单位被推荐为2020年银行业文明规范服务千佳候选单位。

在文明规范服务达标评估活动的推动下，青岛银行业服务工作的内在动力不断加强，会员银行各项服务指标逐步量化、细化，网点内外环境不断改善，业务品种和服务手段日新月异，服务模式持续优化，业务场景快速扩展，经营业绩稳步提升，金融科技投入不断加大，为广大客户带来了便捷、安全、高效和智能的现代金融服务体验。特别是新冠疫情爆发以来，银行网点作为金融服务窗口单位和防控疫情风险扩散的一线场所，积极落实金融服务保障工作，坚决贯彻疫情防控要求，有效地支持了社会经济活动和群众生活的平稳运行。

今后，青岛市银行业协会将进一步落实党中央、国务院的决策部署，在青岛银保监局的领导下坚定推进银行



业深度转型发展，聚焦行业自律建设，加强行业力量凝聚，切实履行好“自律、维权、协调、服务”的职责，当好“监管助手”，做好“服务能手”，助推银行网点和银行业金融机构持续焕发创新活力，更好地为青岛经济社会发展贡献力量。银

青岛市银行业协会举办《民法典》及《九民会议纪要》法律培训讲座



按照银保监会和中银协有关做好《民法典》宣讲工作的要求，9月15日上午，青岛市银行业协会在湛山花园大酒店举办了《民法典》《九民会议纪要》等热点法律问题专题讲座。青岛银保监局相关人员，以及来自40多家会员单位的130余名法务、合规、风控等部门负责人参加了本次讲座。青岛市银行业协会专职副会长沙爱红主持讲座。

作为我国首部以“法典”命名的法律，系统整合了新中国成立70多年来长期实践形成的民事法律规范，汲取了中华民族五千多年优秀法律文化，借鉴了人类法治文明建设有益成果，是一部体现我国社会主义性质、符合人民利益和愿望、顺应时代发展要求的民法典，是一部体现对生命健康、财产安全、交易便利、生活幸福、人格尊严等各方面权利平等保护的民法典，是一部具有鲜明中国特色、实践特色、时代特色的民法典。从宏观上看，民法典具有完善中国特色社会主义法律体系、促进

国家治理体系和治理能力现代化、推动社会规范和法律适用科学化等一系列重要意义；在微观层面看，民法典则关系到人民群众的衣食住行、生老病死，是调整一切民事主体的人身和财产关系的基本依据。

本次讲座邀请山东德衡律师事务所杨培银主任进行授课。围绕《九民会议纪要》《中华人民共和国民法典》出台后对金融机构的影响”的主题，详细梳理了民法典中涉及金融机构重点法条，深入分析了民法典的指导思想和主要变化，结合《九民会议纪要》，分别从民法典物权编、合同编、婚姻家庭编及执行中问题的四个方面分别作了详细讲解。同时，结合司法案例、金融同业创新业务等业务实践，有针对性的进行分析和阐述，对于大家学好、用好民法典具有很大帮助。本次讲座营造了学习宣传民法典的浓厚氛围，帮助会员单位不断提高运用民法典维护权益、化解矛盾、维护稳定的能力和水平，为业务经营高质量可持续发展提供保障。银



重温红色岁月、坚定理想信念

—— 青岛市银行业协会与青岛农商银行莱西支行开展主题党日活动

为庆祝建党 99 周年、全国村级组织建设工作座谈会（史称“莱西会议”）召开三十周年，青岛市银行业协会与农商银行莱西支行开展“重温红色岁月、坚定理想信念”主题党日活动。

座谈中，莱西支行高佳明行长介绍了农商银行莱西支行近几年的发展和在疫情期间支持县域经济持续发展、助力农村、农民复工复产情况；沙爱红专职副会长在发言中对银协会的党建工作和银协会的职能做了介绍；对青岛银保监局支持复工复产政策进行了解读。

为使党员坚定理想信念，主题党日设立了为党员过“政治生日”活动，沙爱红、高佳明同志向 8 名党员赠送了“党员政治生日贺卡”，勉励党员不忘初心、牢记使命，发挥党员的先锋模范作用，强化了党员的身份意识和责任意识，

座谈会上，双方围绕基层党建和金融业发展畅所欲

言，协会领导认真听取意见和建议，并现场解答了基层关注的问题。

座谈会后，全体党员到胶东农村第一个党支部纪念馆——保驾山红色教育基地参观，详细了解和学习胶东农村第一党支部的创立、发展和奋斗历程，党员干部们深刻感悟到革命先烈的忠诚与担当。全体党员重温入党誓词，牢记一名共产党员的初心使命，再忆入党时的理想信念和心路历程。

本次共建活动是双方党组织积极探索党建工作新思路而采取的有力举措，也是提升双方党建工作水平，实现党组织优势互补，促进工作发展的有效方式。今后，双方将立足实际，积极拓展在金融助力乡村振兴、支持企业复工复产、服务中小微企业及普惠金融等方面的契合点，以党建为平台，落实党的行业政策，彰显行业担当。**银**

2019 年度青岛市银行业 十佳支农网点评选活动圆满结束



为响应国家乡村振兴战略，助力脱贫攻坚，切实发挥涉农银行基层网点支农助农作用，青岛市银行业协会在青岛银保监局的支持和指导下，组织开展了 2019 年度青岛市银行业十佳支农网点评选活动。

按照《青岛市银行业十佳支农网点评选活动方案》和《关于调整 2019 年度青岛市银行业十佳支农网点检查考核方式的通知》要求，本次评选共有 12 家会员单位的 24 个网点申报。检查组对申报网点涉农业务指标、支农产品和服务案例进行了全面审验和客观评价，最终，农业银行胶州市支行营业部等 10 家银行网点获得“2019 年度青岛市银行业十佳支农网点”称号。这 10 家银行网点是青岛市银行业支农服务的优秀典型，他们以三农服务为己任，大力发展农村普惠金融，持续加大涉农贷款投放力度，强化涉农金融产品和服务创新，积极参与乡村振兴，开展金融精准扶贫，切实发挥了支农主力军的作用。

全行业要以先进单位为榜样，积极支持当地农业、农村发展，聚焦乡村振兴重点领域和精准扶贫，形成农村金融服务合力，为全面建成小康社会作出行业应有的贡献。**银**



2019 年度青岛市银行业十佳支农网点名单

(排名不分先后)

农业银行胶州市支行营业部	青岛银行即墨支行营业部	青岛银行莱西支行营业部
青岛农商银行莱西姜山支行	青岛农商银行胶州营海支行	青岛农商银行黄岛灵珠山支行
青岛西海岸海汇村镇银行六汪支行	青岛西海岸海汇村镇银行泊里支行	青岛崂山交银村镇银行北宅支行
青岛黄岛舜丰村镇银行琅琊支行		

青岛辖区银行业押品资产交易信息发布平台动态信息

自2020年7月15日至2020年9月23日期间,押品平台新增发布量 23 条,涉及金额 1.9 亿元;5 家银行机构上传了押品信息。

一、押品平台本期访问总量 429612 次,环比增长 8071 次,访问类别前五名是:住房、商业用房、土地、机动车、厂房;访问量前十位的机构分别是:浦发银行、中国银行、工商银行、农业银行、邮储银行、青岛农商银行、建设银行、光大银行、平安银行、日照银行。

二、押品累计发布量和成交情况。各机构累计发布 1487 条押品信息,评估价值 124.92 亿元;通过押品信息发布平台共成交 124 笔,累计成交金额达 14.22 亿元。已成交的机构分别是工商银行、中国银行、交通银行、浦发银行、邮储银行、光大银

行、中信银行、青岛银行、民生银行、招商银行、华夏银行、青岛农商银行、齐鲁银行、日照银行、威海银行、南洋商业银行。

三、押品评估价值按资产形态分类:住宅为 12.8%、商业用房为 26.5%、土地为 29.8%、厂房为 7.7%、其它种类资产为 23.2%;按资产状态分类:司法裁定资产为 61.8%,抵债资产为 10.2%、涉诉未决资产为 0.2%、其它资产为 27.8%。

四、押品成交金额按资产形态分类:住宅为 15.4%、商业用房为 17.4%、土地为 5.5%、厂房为 10.5%、其它资产为 51.2%;按资产状态分类:司法裁定资产为 39.4%,抵债资产为 9.0%、涉诉未决资产为 8.1%、其它资产为 43.5%。[银](#)

投诉处理出新招 “以疏克堵” 见实效

——青岛农商银行创新消费者投诉处理流程取得显著成效

今年以来,青岛农商银行针对当前消费者投诉的新情况和新特点,创新投诉处理流程,以疏克堵,因势利导,协同处置,完善渠道,提升效率,有效地维护了单位声誉,保障了业务经营发展。1-6 月份,该行受理的消费投诉同比下降 27%,办结率达到 100%。该行的主要做法是:



一、找准“堵点”,创新机制,“以疏克堵”出新招

所谓“堵点”,就是制约消费者投诉处理工作的相关问题和环节,只有打通堵点,才能充分发挥消保工作机制的积极作用,提升工作水平。

以往投诉情况看:一是上级部门(人民银行、银保监局、政务服务热线等)转办并要求限时回复的投诉持续增长,反映出消费者权益保护意识正在显著提升,并把选择到上级部门投诉反映问题作为了一条重要途径,这对处置效率和处置效果都提出了新的、更高的要求。二是投诉类型占比发生了显著变化,涉及员工服务态度之类的投诉占比较低,但涉及到产品业务类的投诉不断增多,对答复的专业知识水平要求也越来越高。三是个别涉及信贷的投诉问题因发生时间久远,情况复杂,给后期的处置和答复工作造成了很大的困难。

鉴于当前消费者投诉的类型和情况都已经发生了较大变化,而投诉处理如果仍然单纯依靠前期“投诉←→消保部门←→基层单位”(即全部

投诉问题都反馈给基层单位自行解决)的简单处置方式,以对待员工服务类投诉的简单方式应对其他所有投诉(投诉处理完全依赖基层),不仅效率低,而且答复往往不专业,难以让投诉人员满意,这是前期制约投诉处理工作的主要症结和“堵点”。

找到了“堵点”,也就为解决问题提升处理效率创造了条件。该行认为,投诉处理作为消费者权益保护工作的重要内容,如果处置不到位或答复不及时,引发第二轮甚至第三轮投诉,不仅牵扯大量的时间和精力,也会严重影响单位声誉,因此在必须高度重视消费者投诉处理工作,整合全行的资源,全力以赴对待每一次投诉处理(包括监管部门转办的投诉),力争在第一次处理中圆满解决,绝不让投诉积压,久拖不决。经过研究,该行制定并印发了《青岛农商银行消费投诉处理流程》,把总行各专业部门也纳入投诉处理工作范畴。

具体程序是：消保部门接到投诉（含上级单位转办）后，按照问题类型及时进行分流（除服务类投诉外，其他投诉同时转交相关专业部门和基层单位），由相关专业部门指导基层单位解决处理，并由基层单位负责最终向投诉人员反馈专业部门认可或出具的答复（确保合规合法）。该行此举的最大优点在于因势利导，以疏克堵，发挥了全行的资源优势，整合更多专业人员参与到投诉处理中，不仅彻底解决了相关“堵点”问题，而且有效提升了处理效率和专业水平，在法律上也有了保障。

二、分流迅速，限时答复，新型流程效率高

自实行新的处理流程以来，该行的消费者投诉处理工作呈现出全新的局面：

一是对口负责，迅速分流。无论是上级单位转办的投诉还是本行接收的投诉，消保部门均按照投诉内容和类型，在第一时间按照流程迅速分流到相关专业部门和基层单位。其中，对单纯的服务类投诉，直接转交基层单位处理即可；对涉及到贷款、结算、信用卡、电子银行、自助设备、代收付等各种业务的投诉，则同时转交总行相关专业部门和相关基层支行（基层单位收到投诉后处理流程等同），避免了积压拖延的问题。例如，该行在去年曾接到某客户投诉，反映到网点办理业务时遇到的收费问题。接到这一投诉后，消保部门站在切实维护消费者权益的角度，按照流程迅速转给相关部门和基层单位尽快处理，后经专业部门人员到现场落实后，发现营业网点对外公布的服务价格完全符合规定，产生问题的根源在

于网点个别营业人员对收费项目不熟悉，解释不到位让客户产生了误解，进而引发了投诉。针对这一事件，该行一方面责令相关网点立即与客户取得联系，向其详细解释收费政策，及时争取客户的理解和支持，圆满化解误解；另一方面，梳理同类型问题，迅速跟进培训，进一步提升一线员工的业务素养，避免类似投诉再次发生。

二是严格分工，明确重点。按照各个部门和单位的职能，新型流程对处理过程中的工作进行了严格分工，并明确了各自的工作重点。其中，消保部门主要负责接收投诉，纪录相关信息（涉及投诉人的姓名、联系方式、投诉事项、投诉要求等）并形成台账，根据投诉类型，形成办理意见，转交有关部门和单位处理。对那些涉及到多个专业较为复杂的投诉，消保部门可以报分管行长指定牵头部门拿出处理意见，按照流程进行处理；总行各业务部门主要负责涉及自身业务领域范围投诉的处理工作。例如对属于政策、制度和业务办理流程方面的问题投诉可直接给予投诉人答复，对专业的其他投诉可对基层单位的处理和答复给予指导和审核；相关基层单位在接到上级转办的投诉后，应根据投诉内容涉及到的专业及时与有关部门联系，同时组织人员认真调查投诉事项的发生过程，以此确定具体处理意见，并与投诉人员进行沟通，必要时网点负责人应出面调解安抚，耐心倾听，根据相关制度规定积极做出正面解释，采取有效措施解决投诉，并最终向消保部门反馈处理情况。

三是落实责任，限时处理。该行特别明

确，对消费投诉实行限时处理，各业务部门、基层单位自收到投诉转办工单后开始计时，到最终向消保部门反馈处理情况时终止。原则上，一般投诉在3个工作日内予以处理；紧急投诉在2个工作日内予以处理；重大事项投诉在24小时内予以处理；对处理过程特别复杂，例如需要外部机构鉴定、检测的，可以适当延长处理时间，但必须及时告知投诉人员。为了进一步提升处置效率，落实好各个环节的责任，该行专门制定了考核办法，将投诉处理进展及处理质量全部纳入综合考核办法，并定期进行通报，以此督促各专业部门和基层单位不断提高投诉处置的处理效率和水平。例如，今年3月份该行接到很多客户投诉或咨询，要求享受疫情阶段的优惠政策，例如信用卡欠款延期归还等。该行对此高度重视，按照相关政策要求，专业部门协同基层单位调查落实，在短期内就为符合条件的客户办理了相关业务，对那些不符合条件的详细进行了解释，此举受到了客户的交口称赞。

四是层层把关，专业答复。为了确保答复能上下口径一致，不出现违背监管政策、规章制度等要求的内容，该行还专门制定了“签字负责”制度，即专业部门对答复内容实行“谁签字、谁负责”，层层把关，确保答复专业、合规，经得起检验。例如，前期接到某客户投诉，反映在查征信时发现自己在不了解的情况下“成为”贷款担保人，现在因为该贷款逾期个人信用记录出现问题，要求该行“给”一个说法。针对投诉，消保部门转交相关业务部门和基层单位后，经层层调

查，并由律师介入，确认该笔贷款材料内确实存在某客户当时的亲笔签名和相关信息，客户所谓的“不知情”属于无理取闹。因此，在答复该客户时向其出示了当时的签名，阐明银行贷款清收的相关政策和担保人应承担的责任，督促其赶快联系借款人偿还贷款。后期通过一系列工作，终于归还了贷款，该行也为担保人及时办理了不良纪录的解除手续，投诉得到圆满解决。

三、追本溯源，对症施治，整改完善变新貌

对每个阶段的投诉问题，虽然已经处理完毕，但该行并没有简单存档了事，而是逐笔分析形成的原因，认真查找自身存在的问题和原因，追本溯源，对症实治，及时采取措施整改完善，确保同类问题不再发生或投诉显著下降，以此提升消费投诉管理水平。

一是加强制度建设，完善框架体系。该行结合《银行业保险业消费投诉处理管理办法》《青岛市银行业保险业消费投诉处理实施细则》等上级部门制定的投诉处理办法，结合实际，对本行消费投诉管理制度进行完善、充实，以期充分适应当前工作需要。其中，在年度综合考核办法中制定了专门的消费者权益保护考核体系，以此推动全行把各类投诉处置工作真正落到实处；专门下发《青岛农商银行金融消费者权益保护专业考评办法》，从消保内控管理、优质服务管理、消费投诉管理、公众金融教育与网点创建、个人金融信息保护等五个方面明确了消费者权益保护工作的重点，进一步强化了消保部门与其他专业部门的协调沟通。



二是重视投诉事项，严格调查落实。对每一起消费投诉，该行都高度重视，不仅安排专人进行调查落实，还对那些因为员工原因造成的投诉从严进行责任追究。其中，该行针对服务类投诉反映的问题，除要求相关基层单位及时上报书面情况介绍以外，还通过远程监控方式，在第一时间调阅投诉事件整个过程的视频资料，还原投诉事件的完整过程，以此确认各方责任。在涉及服务类的投诉问题处理上，该行实行严格管理，责任追究绝不姑息，除对相关单位和责任人员进行了管理处罚外，还专门建立了约谈制度，由总行领导定期约见服务问题较多的支行领导班子，以此提升基层服务工作的重视程度。

三是仔细分析原因，不断完善改进。在专人调查落实处理的基础上，该行还针对投诉反映的问题，定期召开会议，仔细分析原因，查找工作不足，切实采取措施，实现不断完善改进的目标。例如，近年来金融机构基金等新型产品不断上市，部分消费者因为不熟悉其风险特点，往往不在乎风险提示环节，容易误解引发产生投诉，该行针对这一问题，根据《青岛农商银行消

费者权益保护工作管理办法》、《青岛农商银行产品创新管理办法》、《青岛农商银行基金销售业务管理办法》等制度办法，在新产品推出前，按照要求，专门加强了消费者权益保护审查工作，上半年累计审查金融新产品近 20 余个，以此保证金融消费者权益保护的措施在产品和服务进入市场前得到全面落实，做到合规合法。

四是积极开展宣传，提升消保意识。为进一步提升消费者的风险防范意识和能力，该行在今年专门下发了《2020 年“3.15”消费者权益保护教育宣传周活动方案》《2020 年“普及金融知识，守住‘钱袋子’”宣传活动方案》和《2020 年“普及金融知识万里行”活动方案》，面向社会开展宣传活动，共发放宣传材料 11.6 万份，编辑金融知识推文 156 条，制作短视频 108 段，媒体报道 5 次，编辑“以案说险”风险提示 60 篇，总点击量共 46900 余次，线上线下受众人数达 17.23 万余人。此外，在今年 6 月份，该行积极参与了由人民银行青岛市中心支行、青岛市地方金融监督管理局、青岛银保监局、青岛市广播电视台等单位联合主办的“普及金融知识，珍爱信用记录，守住钱袋子，金融惠民送万家”活动，为广市民普及金融知识，了解个人金融信息保护、防范电信网络诈骗方法，引导市民科学合理使用银行产品服务，以此增强社会公众参与金融活动的风险识别能力和自我保护意识。银

擦亮眼睛，让假币无处可逃

近日，平度惠民村镇银行连续收缴多张 2015 年版 100 元假币，经过仔细询问客户，假币多数是在集市上卖货收取的，客户对收取假币的愤怒和不能识别假币的无奈触动了银行员工。面对广大人民群众对人民币知识方面的欠缺，为了提高其识别假币、打击假币的能力，该行多措并举开展反假币宣传活动，并得到了强烈的反响。

该行积极部署反假币工作，一方面通过厅堂宣传，日常在大厅摆放宣传展架，由大堂经理对来办理业务的客户发放宣传材料，针对客户提出的问题进行详细的讲解，让客户了解国家对收缴假币的有关规定，提高维权意识和能力。

另一方面通过集市宣传向人民群众普及反假币常识。该行员工连续两周走入集市，拿着真人民币手把手地向商户讲解人民币知识和假币的特点，通过实物对比加强客户对人民币防伪特征的了解和掌握，使客户们学到了知识，增强了识别假币的能力。

该行通过形式多样的反假宣传，不仅帮助人民群众增强了反假意识、提高了自我保护能力，而且有效提高农村反假币宣传教育的覆盖率，更进一步增进了银行与客户的情感联系，以实际行动履行了社会责任，从而树立了良好的企业形象。银

建设银行青岛市分行帮客户追回被盗刷资金

2020 年 4 月 21 日上午，建设银行青岛市分行某网点得到客户反映，该客户的银行卡在本人手中，但卡内资金 4.7 万元于 4 月 20 日下午 4 点 58 分被广州一商户操控为冻结状态，经查询将在 24 小时后解冻转入不法分子账户，急切请求网点帮助追回资金。

建行青岛市分行个人金融部分行接到网点的求助电话后，急客户之所急，立即联系总行业务部门以及中国银联寻求帮助，多渠道查询客户资金被盗的原因和操控方式，最终工作人员通过建行“新一代”业务系统查询判断，不法分子是通过自助柜员机转账的方式，暂时控制了受害人的

账户资金。根据这一重要线索以及个人通过自助柜员机转账的相关业务规则，分行确定了拦截方案。

根据《中国人民银行关于加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知》（银发〔2016〕261号）关于“加强转账管理”的相关规定：“除向本人同行账户转账外，个人通过自助柜员机转账的，发卡行在受理 24 小时后办理资金转账。在发卡行受理后 24 小时内，个人可以向发卡行申请撤销转账”，网点在临近资金转出时间不足 30 分钟时，在客户配合下通过本行业务操作系统做了撤销转账的处理，成功为受害人挽回资金损失。银

中国银行青岛市分行

开展金融知识普及系列宣教活动

为构建和谐和金融消费关系和良好的金融生态环境，中国银行青岛市分行严格落实监管要求，认真组织开展2020年“普及金融知识宣传月”活动，围绕“普及金融知识 守住‘钱袋子’”以及“普及金融知识万里行”等主题，开展形式多样、内容丰富的金融知识普及系列宣教活动。

聚焦线上 实现金融知识宣传“零接触”

根据疫情防控要求，中行青岛市分行利用线上方式作为宣传主阵地，积极探索多媒体渠道，广泛开展普及金融知识宣教活动，确保宣传效果最大程度触达广大金融消费者。活动期间，该行全部网点统一通过联播平台在LED屏、LCD屏、液晶电视等滚动播放金融知识宣传口号、宣传海报及疫情期间的温馨提示等内容，营造活动氛围。

同时，该行积极运用微信公众号、抖音平台等渠道制作丰富多彩的宣教素材，以微信长图、视频短片、动画等有趣、灵活的宣传形式，向客户普及金融知识，并充分利用官微介绍中行产品服务，做好风险提示。生动活泼的宣教形式充分调动了广大客户学习金融知识的热情，营造了良好的宣传氛围。

线下助力 筑牢厅堂宣传阵地

活动期间，该行充分发挥网点渠道优势，全面铺开厅堂宣传工作，使网点宣传阵地的作用进一步凸显。通过在营业厅堂设置“金融知识教育宣传专区/专栏”，摆放经过消毒的与宣传主题相关的金融知识折页、宣传单、宣传手册等，及时把

各类民众最关心的内容传导至消费者，并配备专人进行现场咨询答疑，引导客户合理选择金融产品和服务。同时，对在柜面办理业务的客户，柜员以递送宣传折页的方式，告知客户金融风险，通过岗位联动使金融知识贯穿柜面金融产品与服务始终，做好嵌入业务办理宣传。及时向等候区客户宣讲卡片保管、密码安全、ATM操作、网上支付、三方支付使用以及电信诈骗类型、作案方式等内容，提高客户的风险防范意识，达到更广泛、更深入浅出的宣教目的。

主动拓展 稳妥有序“走出去”

中行青岛市分行在做好疫情防控工作同时，主动开展进商圈、进社区、进车展、进助农点、进集市等主题活动，切实提升宣教效果。通过进商业区、进车展、进集市等，积极宣传支付安全方面知识，提高消费者安全用卡意识。大力宣传电信诈骗对消费者人身和财产安全的危害，从新型电信诈骗手段等方面向社会公众进行详细说明，着力增强公众的防诈骗能力。一系列宣传活动，切实增强社会公众的警惕性和防范意识，提高消费者甄别诈骗犯罪的能力，共同维护社会安定，助力金融系统稳定。

通过进社区，进助农点，向居民宣讲理财风险、网络诈骗、非法集资、征信保护等贴近居民生活的金融知识，深入推进金融知识普及工作进程，提升了社会公众金融安全意识和金融素养，进一步增强消费者对金融产品的服务能力和信心。^银

威海市商业银行青岛分行

全面开展金融知识宣传活动



动顺利有序开展，立即召开专题会议，按照各部门职能进行工作安排，制定活动方案，充分利用多样线上宣传模式，群策群力，提高宣传力度。

二是创新模式，线上多渠道宣传。各网点在户外宣传受限的情况下，开展了线上知识竞赛活动，并积极利用微信公众号、网点电子屏幕等载体投放电子海报及金融知识宣传音频、视频，利用微信、网站、短视频平台等线上渠道，全员参与转发宣传，提高受众面和影响力。

三是线下保障，助力复工复产。为给客户提供更加安全、舒适的环境，分行各网点定时进行全面消毒工作，每位客户进行体温登记，切实做好防疫的各项要求。同时分行领导及各支行对辖内企业进行全面摸底，积极深入企业进行调研，提供最有力的融资帮助，全面助力企业复工复产。^银

根据青岛银保监局及威海市商业银行总行金融知识宣传普及活动要求，青岛分行特开展了“以金融消费者为中心助力疫情防控”主题宣传活动，多渠道、多形式、多方面开展线上宣传活动，切实做好新冠肺炎疫情期间金融服务，保护金融消费者的合法权益。

一是高度重视，全面开展活动。疫情突发，在全国人民上下万众一心一致抗击疫情的关键时刻，该行充分认识到线上宣传活动的重要意义，为确保教育宣传周活

“青诚”消保 普惠万家

—— 青岛银行扎实开展消费者权益保护宣传教育

为持续做好金融消费者宣传教育，增强消费者金融素养、金融安全意识，青岛银行先后开展了2020年度“普及金融知识万里行”、“普及金融知识 守住‘钱袋子’”金融消费者权益保护宣传月活动，围绕“个人信息保护”、“防范电信网络诈骗”、“支付安全”、“倡导依法理性维权”等主题，向社会公众传播金融正能量，增强全民风险防控意识。

做好金融知识宣传教育工作是推进银行合规经营、持续健康发展的重要基础，也是商业银行积极承担社会责任、维护公平、公正市场

环境的必要举措。作为“A+H”上市银行，多年来，青岛银行高度重视消费者权益保护工作，以“青诚”消保品牌为引领，以服务社会为宗旨，秉持“青心倾意，仁信笃诚”的工作理念，创新“五位一体”金融宣教机制，构建与消费者之间和谐共赢的消费关系，开创高质量发展，行稳致远的良性格局。

线上线下，助推金融知识全面普及。活动期间，青岛银行充分利用大数据、新兴媒体，加强科技应用，创新金融知识宣教方式，运用媒体平台——“两微一抖”，开展金融知识普及。定期在青岛银行“微青银”、“青银E刊”两大微信和抖音公众号发布“金融知识微课堂”、“防诈骗系列”小短剧，宣传金融知识，提高消费者对金融产品和服务的认知、选择能力。该行营业厅堂滚动播放宣传片，对进入厅堂的客户采用“一对一”、“小讲座”的方式，讲解当下新型的电信网络诈骗形式，提高消费者风险防范意识。

有的放矢，重点领域热点问题精准宣传。此次活动，青岛银行针对金融消费者关注的理财知识、消费维权等重点领域，以及个人信息保护、支付安全、有效预防电信诈骗等社会热点问



题，展开多层面、深层次的普及宣传。分“预防—识别—应对”三部，由浅入深、理论结合实际，下好宣传教育“先手棋”，提高人民群众的辨别能力，从源头遏制侵犯消费者权益的事件发生。

博采众意，不断提升金融产品和服务。在活动过程中，青岛银行通过走访、调查问卷、客户访谈等形式，多渠道收集消费者建议和意见，认真研判和分析，真正站在消费者的角度去了解消费者的需求和期望，运用科学方法分析现有产品和服务满足消费者，不断改进

产品和服务，努力提升消费者满意度。疫情期间，青岛银行在做好疫情防控工作的同时，创新金融服务方式，以实际行动践行金融服务初心，让“青馨”服务在防控疫情阶段以“阳光心态”拥抱客户、温暖客户，充分开展金融知识宣教活动。

消费者权益保护是一项长期的工作，既要有锲而不舍的决心，更要有大公无私的责任感。青岛银行将不忘初心，始终把消费者的利益放在首位，用责任诠释能力，用行动践行承诺，努力为消费者提供更优质的金融服务。银

普及金融知识 守住“钱袋子”

招商银行青岛分行开展丰富多彩的消保宣传活动

为发挥金融企业的社会责任，适应特殊经济时期的诸多变化，招商银行青岛分行转变传统理念，大胆开拓线上消保宣传模式，开展了多场丰富多彩的线上线下活动。

其中，由青岛金融消费者权益保护协会和招商银行青岛分行主办的面向大学生的“学金融防风险”线上答题活动，得到居家隔离的大学生们的积极参与，参与人数达到15300余人，是现场参与人数的50倍，取得非常好的宣传效果。

另外，招商银行青岛分行借助20周年行庆限时快闪店的契机，走进青岛客流最火爆的万象城，招行将扭蛋机、冰激凌机、招牌特效室等环节巧妙加入金融风险提示文案，通过生动的slogan展示、扭蛋礼物夹带等特殊宣传载体，进一步加强宣传效果。活动期间，来万象城的年轻客群被印制成slogan卡牌的宣传口号吸引，纷纷拿在手中摆出各种造型拍照留念。而参与扭蛋环节的客户更是体验到了不一样的惊喜，打开扭蛋的瞬间，既能收获精心准备的小礼物，还能同时看到带有招行消费者权益保护卡通IP“招小宝”图案的风险提示小画页，巧妙的设置引得参与者连呼“有点意思”。招行小主播更是将“普



及金融知识，守住钱袋子”的活动内容在线进行了普及和宣传，直播观看人数最多时达8.62万人次，进行了一次服务升级和公益宣传的有益探索和尝试。

同时，青岛分行线下常规宣传活动也在有序推进中，辖区网点纷纷利用各自优势力量进社区及周边宣讲活动；分行消保中心积极组织骨干宣传力量参与集中宣传。2020年6月20日，由人民银行青岛市中心支行、青岛市银保监局、青岛市广播电视台主办，招商银行与多家金融机构协办的大型室外消保宣传活动暨金融知识宣传平台授牌仪式在青岛广电大厦隆重举行。招商银行青岛分行行长张连怀参加授牌仪式并对分行消保宣传活



动进行了现场指导。

本次宣传活动以“普及金融知识，守住钱袋子”为主题，旨在以低净值人群的实际需求为导向，将金融知识以“贴近基层、贴近群众、贴近生活”的方式送到广大人民群众中去。近年来，老年群体因信息闭塞，自我防范意识薄弱，已成为金融经济犯罪受害的高危群体。活动现场，工作人员通过现场展板、发放宣传折页、语音播报、演讲rap等方式，向市民普及如何安全使用金融产品和金融服务，引导居民理性、合法投资理财，并接受群众现场咨询，为广大群众解疑释惑，并提醒他们建立量入为出的理性消费观，提高风险防范能力。市民张大爷说，自己之前经常收到一些莫名的电话，声称可以利用投资获得高额回报，现在听了招行工作人员的讲解，知道了“天上没有掉馅饼的好事，要看好自己的养老钱”，以后遇到投资养老房、购买收藏品等电话，自己会立即挂断。此次宣传活动，招商银行青岛分行结合老年群体的知识水平

和行特点，设计了简明易懂、图文并茂的宣传作品，引导市民树立正确的理财观，维护社会金融的稳定，营造了良好的氛围。

2020年，招行将继续发挥目前的宣传优势和特色，一方面组织条线、网点的宣传力量，做好集中性、常态化的宣传教育工作；另一方面继续开发针对不同受众群体的宣讲课件和形式，将“自主性”的宣传模式更多地运用到宣教活动中；三是针对低净值人员，探索不同的“非接触式”宣传方式。通过电视、线上公众号、视频号等渠道向其宣传普及理性消费和科学理财观，充分发挥该行员工的创造力和能动性，不断创新，为构建和谐稳定的金融环境助力。^[1]



兴业银行青岛分行

→ 神探狄杰在线直播破解金融骗局

伴随着信息化时代的到来，网络购物、线上支付等新型消费模式逐步延伸至老年人群体。但老年人对前沿科技深入了解的滞后性、对网络诈骗全面认识的局限性等，也让自身逐渐成为不法分子主要诈骗对象。尤其是受新冠肺炎疫情影响，网络诈骗新形式、新手段层出不穷，让老年人应接不暇。为进一步强化老年人的安全意识，兴业银行青岛分行联合青报集团共同成立了兴业安愉金融学院，并开设系列“金融知识小课堂”。

近日，该课堂首次通过直播形式面向更多老年群体进行开放，来自兴业银行市南支行客户经理张狄杰及劲松一路社区支行行长李绍娜化身主播，通过身边切实发生的经典案例，深入浅出地为大家分析了不法分子电信诈骗的主要手段及惯用方式。两位主播的妙语连珠及穿插的抽奖活动，极大地带动了现场氛围，直播首秀得到了热烈的反响，整场点击量超5万人次。

案例一：犯罪分子谎称帮助客户对接公安局报案，牵连出客户涉嫌跨国洗黑钱案，使当事人倍感紧张和恐慌，趁机要求受害人将资金转入指定账户完成诈骗。遇到这种情况，一定要冷静，谨记：“身份信息很重要，小心保管要记牢，公检法来电要谨慎，官方渠道来询问”。

案例二：不法分子通过在网络上购买客

户信息，假冒客户在网上贷款，之后打到受害人账户，再联系受害人以转错账的名义转回给不法分子，最终受害人需自行承担网络贷款的还款。

案例三：网络贷款平台先以利率低为由诱导受害人进行网络贷款，平台快速审核，让受害人放松警惕。实际后台人为抬高借款利息，再联系受害人以系统错误为由，指引其再次进行操作，获取其动态验证码，通过充值或消费的方式将受害人资金骗走。

直播最后，本期主播还为大家总结了防诈骗口诀：一谈到银行卡一律挂掉；一谈到中奖了一律挂掉；一谈到是公检法或者税务部门要求汇款的一律挂掉；所有短信让点击链接一律删除；微信不认识的人发来的链接一律不点；所有显示“未知”的电话一律不接。

下一步，兴业安愉金融学院将持续通过直播课堂形式，普及金融知识，破解金融骗局，让更多老年人足不出户即可享受金融为生活带来的便捷与美好。同时，兴业安愉金融学院也将依托完善的增值服务体系，持续致力于满足岛城老年人的金融消费需求和品质生活追求，彰显责任担当。银



工商银行与青岛战略合作促进新发展格局



2020年8月27日，中国工商银行与青岛市政府在青岛签署《战略合作协议》。工商银行将在未来5年内，向青岛市重点发展领域提供总额不低于5000亿元的融资支持，促进青岛高质量发展，深度服务以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局。工商银行董事长陈四清，青岛市委书记王清宪等出席，工商银行副行长王景武、青岛市副市长栾新代表双方签署合作协议。

工商银行董事长陈四清表示，青岛是我国沿海重要的中心城市、滨海度假旅游城市、国际性港口城市，是“一带一路”新亚欧大陆桥经济走廊主要节点城市和海上合作战略支点。工商银行将深入贯彻落实习近平总书记对青岛发展“办好一次会，搞活一座城”的重要指示，紧紧围绕“六稳”“六保”，加大对青岛实体经济的金融支持。深度参与青岛智能制造、海洋经济等重点领域发展，推动国际航运贸易金融创新中心建设以及中国-上海合作组织地方经贸合作示范区和自贸片区高质量发展。通过金融助力青岛市高水平开放，深度服务以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局，为青岛建设成为“现代化国际大都市”做出新的更大贡献。

青岛市委书记王清宪表示，中国工商银行是中央管理的大型国有银行，多项指标领先全球同行业。希望以此次战略合作协议签署为契机，全面推进双方在投融资服务、机构设立、智慧政务、人才培养等领域的全方位合作，创新政银合作模式，共同服务国家战略。

根据协议，工商银行将在未来5年内，向中国-上海合作组织地方经贸合作示范区、中国（山东）自由贸易试验区青岛片区、青岛市国际航运贸易、高端制造业、海洋经济、国企改革、民营经济等青岛市重点发展领域，提供融资支持，涵盖“股（权）+债（权）+贷（款）+代（理）+顾（问）+租（赁）”六位一体的全口径投融资服务。此外，双方还将在智慧政务、人才培养、双招双引等方面开展多层次、宽领域合作。银

“票付通”成功上线! 交通银行青岛分行 迈出“票据+工业互联网”第一步



8月,随着好品海智工业品大规模定制平台4笔线上票据支付订单的成功落地,交通银行青岛分行成功上线“票付通”业务,进一步增强交行服务实体经济能力,加大金融创新驱动发展力度,开启B2B电商平台票据支付新时代。

好品海智工业品大规模定制平台,隶属海尔集团卡奥斯COSMOPlat工业互联网平台,在海尔“人单合一”模式和“三生”体系引领下,创全球引领的工业品大规模定制平台。为进一步提升交行票据板块服务能力,分行积极与平台对接,最终在总行的全力配合、分行的努力推动下,交通银行青岛分行成功上线“票付通”,进一步提升平台的供应链业务管理水平,同时助力分行在线捕捉潜在客户结算行为及信用状况,深挖优秀贴现或再贴现票源,从而为提升中小微企业融资规模,优化融资结构创造条件。

本次“票付通”产品投产时间紧、任务重,交行青岛分行倒排工期,在短短一个月时间内完成系统开发、联调测试、上线投产,跑出交行加速度。

后续,交通银行青岛分行将充分发挥金融科技创新力量,不断丰富服务企业业务模式。同时,积极寻求科技突破口,倾力为中小微企业高效融资探索新方法,科技赋能支持金融服务升级。

服务“六稳”“六保” 农业银行青岛市分行显担当

今年以来,农业银行青岛市分行抓住“六稳、六保”带来的新机遇、新市场和新增长点,加大对青岛市经济的支持力度,重点支持“两新一重”,为经济社会恢复发展注入了强大金融动力,有力支持了经济高质量发展,显示出青岛农行的责任担当。

一、创新服务助推“两新一重”

近日,青岛某大型企业在农业银行青岛市分行开立结算账户,这家公司负责山东及周边省份能源业务专业化运营,对区域经济有较大影响力,这对服务“新基建”“一带一路”等国家战略,推动青岛市经济社会加快发展发挥重要力量。

农业银行青岛市分行立足“一切为了客户”创新服务模式,在服务某集团的过程中,为企业量身定制了“综合服务方案”,整合了“投行+商行”和“融资+融智”产品体系,以项目融资和并购贷款帮助企业降低融资成本;为企业提供了资产证券化、理财融资产品,帮助企业拓宽融资启动;通过为企业提供年金服务,提高企业薪酬福利水平的市场竞争力和留住人才;通过为企业搭建网上商场、网上缴党费、智慧食堂场景,为企业员工日常缴费提供便利。

二、注入高质量发展“新动能”

立足国家战略大局,农业银行青岛市分行积极支持上合组织地方经贸合作示范区、山东自贸试验区青岛片区建设、蓝色硅谷等重大战略实施,紧盯山东省及青岛市2020年重大项目、新旧动能转换、双招双引项目,全力助推青岛市15个攻势。

同时,积极培育一批新兴客群,立足青岛市新旧动能转换,打造工业互联网之都的设计,支持传统产业中的龙头企业和地方骨干企业的技术升级、智能化改造、节能减排改造和并购重组等金融需求;积极服务互联网、大数据、人工智能与先进制造业深度融合;支持战略性新兴产业发展,抢抓一批独角兽企业。

在今后的工作中,农业银行青岛市分行将全面贯彻创新、协调、绿色、开放、共享五大发展理念,将服务实体经济、支持新旧动能转换重大工程有机结合,积极拓展国家重点工程项目,大力发展普惠金融业务,有力实施乡村振兴战略,以更好地体现和落实服务实体经济的价值取向。

行业先行! 青岛银行迈进5G时代 成为全国首家全网点覆盖5G的银行



8月5日,以“5G·预见未来”为主题的青岛银行迈进5G时代新闻发布会在青岛银行大厦成功举行。会上,青岛银行宣布该行完成青岛地区5G网络全域覆盖,率先迈进5G时代。据了解,这将是全国首家全网点覆盖5G的银行。

上午10时许,炫酷的《5G·预见未来》宣传片拉开了发布会序幕。全息技术、VR体验、5G冲浪等等,此次发布会科技感十足。青岛银行信息技术部负责人全面介绍了该行的5G创新应用。给予青岛银行铺设5G提供技术支持的移动、联通公司两大电信运营商也到场祝贺,介绍5G建设情况。活动期间,青岛银行战略合作伙伴——意大利联合圣保罗银行高管Marco MUSSITA先生通过全息投影的形式视频连线参加。

面对澎湃而来的5G时代,青岛银行敏锐认识到5G技术是与大数据、云计算同样的会对未来产生深远影响的重大科技成果。“5G+金融”场景创新应用能够对银行业务提升提供更好的业务影响、服务提升。为给客户提供更好的服务体验,青岛银行先行一步,今年,该行迅速联合多家通讯公司,开启5G新金融服务模式探索。号令即出,动若风发,目前,青岛银行已以最快的速度在青岛地区全网点实现了5G信号全覆盖,十一国庆前青岛银行将实现全部网点5G信号覆盖。全面布局5G必将有力推动青岛银行经营转型和服务质量提升,为未来青岛银行一系列5G金融科技场景的实现打下坚实的基础。

青岛银行成为全国首家覆盖5G的银行,并非意料之外。作为一家将“科技引领”作为发展战略的A+H上市银行,近年来,青岛银行全面实施科技创新战略,“我们一直积极探索符合本行特色的金融科技发展策略,充分运用大数据、云计算、5G等新兴科技手段,致力于打造敏捷灵活、安全好用的信息科技支持体系”,青岛银行董事长郭少泉在致辞中表示。

事实上,近年来青岛银行的科技创新硕果累累。在中国银监会历年组织的银行业信息科技风险管理课题研究评选活动中,青岛银行屡获奖项,为城市商业银行中的最好成绩。可以说,在科技应用方面,青岛银行一直走在城商行的前列。此次全面布局5G既是该行携创新基因,领潮流之先的积极举措,也是青岛银行近年来积极探索新金融服务理念的水到渠成。

“青岛银行充满活力,愿意引入新的理念、新的技术和新的模式,这也是我们一直看好青岛银行的原因之一”Marco MUSSITA先生在致辞中表示,“相信5G的引入将为青岛银行客户带来更快、更好、更安全、更新颖的金融服务体验”。

谈及5G的全面落地对于青岛银行的意义,青岛银行相关负责人表示,一方面,该行将借助5G“大带宽、广连接、低时延、高速率”的服务能力,以更极致的金融体验赋能客户美好生活。另一方面,5G技术的推广应用将助力青岛银行以更精准的金融产品践行国家普惠金融政策,为中小微企业提供更加精准有效的金融服务。此外,利用5G可以大大降低网络建设成本,释放人力,降低非经济人力成本。青岛银行还将推进5G技术与大数据、物联网、云计算等技术结合,有效提高青岛银行的信贷审批效率、运营效率和风险监测能力,提高内部管理水平,助力业务持续提升。

5G时代的到来,为未来商业银行数字化转型带来无限可能。青岛银行表示,将以本次发布会为契机,与合作各方建立更紧密的连接和渠道,在推动自身转型发展的同时,与各个行业构筑起共赢发展的基石,更好地服务实体经济,服务于百姓生活,为数字经济新生态发展贡献新的金融力量! **银**



“绿创贷”落地青岛 兴业银行加快推进绿色融资新模式

近日，兴业银行青岛分行与中国清洁发展机制基金管理中心（下称清洁基金）、青岛市财政局在线签署了“绿色创新投资业务”合作协议，标志着青岛市正成为国家清洁基金首个副省级城市合作伙伴。通过构建节能减排和绿色低碳产业发展新机制，将有力助推岛城实体经济绿色转型发展，让“红瓦绿树、碧海蓝天”的青岛气质更加彰显。

据悉，“绿色创新投资业务”（简称“绿创贷”）将专项用于支持青岛市有利于产生应对气候变化效益的产业活动，包括但不限于清洁能源开发和利用、绿色交通、与节能减排相关的装备制造项目等。与传统项目相比，“绿创贷”提供绿色创新投资业务低息贷款，将大幅降低企业融资成本。预计本合作协议顺利落地实施后，以每年开展10亿元人民币的基金贷款项目计算，可至少撬动25亿元人民币的社会资本。

根据协议，围绕生态环境保护发展，合作三方将充分发挥各自优势，协力推动岛城特色发展、绿色发展、集约发展。其中，清洁基金发挥政策引导和种子资金撬动作用，承担项目统筹规划、政策把握、贷后管理等；青岛市财政局发挥组织推动作用，负责项目推荐，并进行适量贴息，进一步降低企业融资成本；兴业银行青岛分行则依托在绿色金融领域的专业优势，具体承担项目筛选、审查、投资及资金监管等职责。后续，三方还将面向辖属各市县财政局和企业提供“绿创贷”项目准入、具体申报流程等培训，加快推进项目落地。

开展“绿创贷”是深入贯彻“生态优先、绿色发展”理念的应有之义，也是落实推进供给侧结构性改革的必由之路，对于转变经济发展方式、撬动社会资本参与生态文明建设具有重要意义。作为中国首家赤道银行，兴业银行将持续扎根岛城，以本次银政企三方合作为契机，进一步深化绿色金融创新，加大对岛城绿色产业的支持力度，为青岛实现更高质量的发展作出应有的贡献。银



对准“靶心”做好复工复产“助攻手”

为贯彻落实习近平总书记统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署会议重要讲话精神、落实市委市政府支持企业复工复产决策部署，黄岛舜丰村镇银行推行积极营销的信贷政策，探索创新金融产品，加大信贷投放力度，降低客户融资成本；积极践行社会责任，多方位确保金融服务“不掉线”，对新区“三农”、小微企业复工复产提供高效金融支持。

一、持续开展“行长访小微”和“双惠”银行行动。定期深入小微企业，开展一对一的宣传活动，切身了解小微企业经营现状、融资需求及市场行情等，根据客户的实际情况，进一步完善工作机制，做好融资顾问和财务咨询服务，适当下调贷款利率、增加小额信用贷款和中长期贷款。同时，开展融资风险警示、诚信经营宣传，帮助客户强化风险意识、合规经营意识。结合客户的实际需求，有针对性的为客户量身定做信贷产品，培养忠实的优质客户群体，建立长效稳定的合作关系。确保实现纳入“双惠”银行工作机制小微企业数量持续增长。

二、开展“百行进万企”和“首贷培植”活动。各支行组建金融服务工作队，深入周边企业逐户了解企业

生产经营情况，了解小微企业生产经营受疫情影响情况、金融服务需求情况，逐户摸清企业融资及其他金融服务需求，宣传金融政策，推广金融产品，制定针对性金融服务措施。同时，定期开展融资需求调查“回头看”工作，对于在首轮调查中无融资需求、不愿意接受银行上门走访对接的小微企业，要再次进行联系对接，主动调查研判小微企业生产经营和融资状况变化，着重关注分析“首贷户”融资需求。对于万户企业中暂时不符合贷款条件但有发展潜力的，尤其是之前没有贷款的企业，该行将持续关注，加强辅导培植，帮助企业尽快达到贷款条件，及时开展融资对接工作，有针对性地为企业提供贴身优质金融服务，确保小微企业合理融资需求得到及时有效满足。

通过培植系列活动，使企业的“首贷”获得率明显提高，截至目前，黄岛舜丰村镇银行信用卡余额占比9.49%，较年初提高9.19个百分点；培植民营和小微企业首贷客户6户，共发放200万元贷款；发放“抗疫”类贷款1051笔，余额10439.81万元；充分运用央行疫情期间再贷款资金，支持小微企业复工复产，该类贷款发放额度达到7400万元，其中1511万元已获得央行再

贷款资金支持。同时，深入推进无还本续贷服务，已办理无还本续贷业务8笔，金额1130万元。

三、多举措开展“精准扶贫”与“乡村振兴”工作。黄岛舜丰村镇银行积极扶持新型农业经营主体，优先做好对重点行业、重点区域农业产业化龙头企业以及农业产业化重点集群客户的金融服务，以农业产业化龙头企业为核心，捆绑上下游农户，实现农业规模化生产和集约化经营，大力支持新型农业经营主体发展壮大。同时，该行大力支持“三农”绿色金融、支持“蓝色粮仓”建设，加大对海水养殖业的支持力度，加大对供水、供电、供气、道路、环保和科教文卫事业的信贷扶持力度；对地区优势明显的特色产业，该行积极按照“一县一业，一行一品”的原则，并发挥该行“点多面广”金融优势，加大对西海岸新区贫困地区的建档立卡贫困户、重点产业、特色行业的金融支持力度，通过专项扶贫产品，积极支持贫困地区培育和发展特色优势产业。继续深化银政、银协、银企等平台合作，创新增信要素，丰富抵质押担保措施，推动缓解“三农”贷款难、担保难问题；强化线上线下金融知识宣传，提升老百姓金融意识、风险意识、责任意识、维权意识。推

进网格化营销、“整村授信”等营销网络建设，形成服务乡村振兴战略合力，在着力提升业务增长点的同时，把更多的金融资源配置到农村经济社会发展的重点领域和薄弱环节，为乡村振兴战略积极贡献金融新动能。

截至5月末，黄岛舜丰村镇银行新增存款0.96亿元，同比多增

0.33亿元，其中储蓄存款新增0.54亿元，同比多增0.24亿元；新增贷款1.04亿元，同比多增1.25亿元，新增贷款1105户数，户均9.37万元，其中零售贷款新增1.04亿元，同比多增1.25亿元；当年累计发放各类贷款4.5亿元，发放户数1539户，户均29.44万元。

黄岛舜丰村镇银行将怀着为农村

经济发展服务的愿景，精进科技强化业务，坚持精准施策，把金融与服务实体经济目标导向结合起来，不断创新金融服务模式，通过优质高效的金融服务，为青岛西海岸新区企业复工复产增添新动能，为推动青岛西海岸新区经济实现高质量发展做出积极贡献。 **银**

华夏银行青岛分行举办 “市民银行服务地摊经济”惠民金融服务活动

李克强总理在山东考察时，称赞“地摊经济是人间的烟火”，针对地摊经济热潮，华夏银行青岛分行组织辖内支行与周边利群超市、可好超市等密切合作，将超市鸡蛋大米、油盐酱醋、衣帽鞋袜等一众日用品搬出，以“地摊售卖”方式摆在支行门前销售，并以发放优惠券形式，向周边客户大力宣传折扣政策，每场活动吸引200余位客户参加。活动过程中，分行加大对社区存款积分政策的宣传，并对大额存单、龙盈理财、信用卡和手机银行等金融产品进行重点宣传，客户体验较好，参与客户积极前往支行办理业务，了解金融产品相关知识，取得良好效果。 **银**



工商银行青岛市分行： 秉承“客户至上，服务实体”宗旨 精准发力为小微企业纾困

今年以来，面对复杂多变的国内外形势和新冠肺炎疫情冲击，工商银行青岛市分行围绕服务“六稳”“六保”，秉承“客户至上，服务实体”的宗旨，依托科技创新，以数字供应链、经营快贷和e抵快贷三大普惠金融产品为抓手，采取“精准定位、优化结构、降息让利”等措施，创新服务为小微企业量身订做普惠金融产品，金融助企渡过难关。

深化合作 构建普惠金融生态圈

工商银行青岛市分行深化与政府、监管、同业、企业、担保机构、保险公司、第三方平台等社会各界的通力合作，构建“共建、共享、共赢”的普惠金融生态圈。该行通过与青岛市财政局“政府采购信用融资平台”开展业务对接，为青岛市政府采购中标的中小企业提供信用融资支持；积极参与青岛市“金企通”金融服务信息支持平台上线，为畅通银企融资渠道，改善金融支持营商环境奠定基础。以“做真、做实、做好、做活、做持久”的普惠金融发展方针，建设对小微企业“愿贷、敢贷、能贷、会贷”的服务体系和长效机制，提升支持小微企业的服务质效。

银企互动 增强小微金融供给

工商银行青岛市分行全面贯彻政府工作报告提出“大型商业银行普惠行小微企业贷款增速高于40%”的要求，做好政策传导和落地，在融资对接中小微客户的合理贷款需求及时响应、高效满足。同时，做实做细“结构性指标”发展要求，提高对小微企业首贷、信用贷、中长期贷款、制造业贷款、续贷业务累放、银税合作贷款和单户授信3000万元及以下小微企业贷款增速支持力度，提升小微企业贷款增量扩面、提质降本的可得性，全力支持小微企业复工复产与纾困发展。

青岛某医药科技有限公司于2019年在工商银行城阳支行开立基本结算账户。支行在为企业进行个性化理财服务中了解到企业的融资需求，但因该企业在银行从未办理过融资业务，面临贷款难的困境。“手续繁杂、审批率低”是该企业对银行“融资难”的传统印象。支行在对企业进行充分调研的基础上，为企业量身定制了专属融资方案，合理规划企业融资规模、期限，解决客户资金账期问题，提高资金使用效率。最终，企业在工行成功办理2700万元

流动资金贷款，实现了在银行的“首贷”经历。

精细管理 不断优化产品结构

工商银行青岛市分行不断强化“聚焦实体，服务本源”的大局意识，深入贯彻“拓面增量、提质降本”发展思路，全面对接“六稳”“六保”要求，对普惠融资在担保方式、期限等方面进行更加深入的结构优化。一是加快经营快贷白名单客户确认落地，盘活长期未确认落地的存量白名单客户，增加优质信用类经营快贷占比。二是加快推动既定供应链落地进度，优先保障医疗健康、先进制造业、农业、现代物流业等领域的规模供给。以该行为某大型企业数字供应链业务推出的特色产品“希望贷”为例，该产品基于其产业链龙头企业的饲料厂、冷藏厂与其各级供应商的交易场景，在该企业与工行在线信息交互的前提下，沿产业链为其各级供应商提供场景融资服务。这一创新产品的推出实现了小农户与现代农业、金融机构的有效连接，将金融活水精准滴灌到农业产业链终端农户环节，有效解决了该企业养殖端农户“融资难、融资贵”的问题，真正做到普



及大众、惠及民生。三是适当管控个人端 e 抵快贷业务规模和确认落地进度，使其余额及增量占比保持在合理的范围，为信用贷款增长腾出宽裕的空间。

科技赋能 创新数字普惠供应链

在科技日新月异的今天，大数据、物联网、人工智能、移动互联网、区块链、新基建等创新技术的快速发展都使得今天的金融生态处在不断变动和重构中。为顺应这一趋势，工商银行青岛市分行坚持“科技驱动、价值创造”的工作思路，凝力于制造业、民营企业为核心企业的供应链突破。一是确定重点突破区域。结合青岛市发展工业互联网、现代服务业及贸易港的规划，该行围绕青岛市重点区域和重点产业的发展布局确定供应链金融的突破区域。二是以重点产品为抓手。大

力发展包括优质核心企业的上下游的垂直供应链、大宗商品交易平台的买方、卖方融资业务、仓单质押模式的供应链融资、商业汇票质押模式的供应链融资业务、数据链融资等。三是充分发挥“科技赋能”理念在供应链融资发展中的指导作用，加强内部业务管理及研发部门的沟通对接，强化系统功能开发在业务推进中的作用，及时将业务需求纳入集团重点产品创新和业务推广规划，积极配合完成与核心企业对接等外围工作，为业务发展提供有力的支撑。

降息让利 金融助企渡过难关

疫情期间，工商银行青岛市分行积极响应“春风”行动，为受疫情影响暂时出现困难的小微企业主动降息让利，实施差异化定价策略，分类降低普惠贷款利率，为复工复产提供了有力保障。同时，该行严格执

行“七不准、四公开”“两禁两限”的要求，对小微企业免收取评估费、承诺费、资金管理费，多项费用减免降低企业融资成本；严限收取财务顾问费、咨询费，发放贷款时不附加不合理条件。对受疫情影响较大的批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等行业，有发展前景但受疫情影响遭遇困难的实体主动提供续贷、延期还本付息等融资接续服务，有效解决小微客户资金连续使用的需求，有力地保障了疫情期间企业经营平稳过渡。该行还优化整合了现有的线上产品办理流程，加快企业获取融资速度，解决企业疫情期间的融资需求。

截至 7 月末，工商银行青岛市分行普惠小微企业融资成本较年初降低 35BP，为 235 户普惠小微客户办理无还本续贷 13326 万元，极大的便利了企业获取融资渠道，为众多小微企业解了燃眉之急。银

农发行青岛市分行 3 亿元贷款支持生猪冷链物流体系建设

“猪粮稳，天下安”。今年以来，农发行青岛市分行积极贯彻落实党中央、国务院关于做好“六稳”工作，落实“六保”任务的指示精神，以及政策性银行“当先导、补短板、逆周期”要求，在支持生猪产业发展方面持续发力。近日，该行获批青岛鲁海丰投资有限公司农村流通体系建设固定资产贷款 3 亿元，用于中国北方（青岛）国际水产品交易中心和冷链物流基地冷库二期项目建设，目前已投放首笔 4630 万元。

据了解，青岛鲁海丰投资有限公司是青岛最具规模的从事远洋渔业投资、水产品加工、物流储藏的民营企业，公司拥有首批国家级海洋牧场 5 万多亩，世界单体最大的 5.3 万吨

超低温冷库，并拥有各种先进的加工设备。自 2019 年起，公司开始承担国家储备肉代储任务，目前储备国家储备肉 5 万余吨。公司承建的青岛市重点项目——“中国北方（青岛）国际水产品交易中心和冷链物流基地”，是亚洲最大的冷链物流基地项目，政府高度重视。该项目一期已建成投入使用，储存国家储备肉 2 万吨，为进一步扩大仓容，公司计划新建冷库 3 万吨。

为认真贯彻落实上级行党委关于支持实体经济和生猪全产业链发展的部署要求，青岛市分行提升站位、主动作为，积极对接辖内相关企业融资需求。在了解到中国北方（青岛）国际水产品交易中心和冷链物流基地

冷库二期建设即将启动后，该行一方面主动上门对接，宣介农发行优惠政策；另一方面，第一时间向上级行汇报，得到上级行的高度重视。为提高办贷效率，加快贷款审批，三级行协调联动，启动办贷绿色通道，及时成立项目评估组开展实地调查，迅速摸清企业的实际经营情况和资金需求，为企业量身定制融资方案。最终成功获批中长期贷款 3 亿元，并给予首年下浮 100BP 的利率优惠。

支持该项目建设，不仅服务了生猪稳产保供，而且有力促进了农产品仓储保鲜冷链物流体系建设，对于乡村振兴补短板具有重要意义，进一步彰显了关键时期政策性银行的责任担当。银



农商直播带货，滞销变成畅销

8月25日下午，一场“金融赋能助力乡村振兴”线上直播，让青岛胶州东丰家村的葡萄和蜜桃一口气卖出5000多斤和1000多斤。而直播带货的不是什么网红、明星，而是与东丰家村合作密切的青岛农商银行胶州支行。

这场直播是青岛农商银行胶州支行和胶北街道东丰家村党建共建的成果。

2020年5月，青岛农商银行胶州支行与胶北街道东丰家村签订了党建结对共建协议，商定发挥各自优势，以党建为统领，聚双方之合力，助力东丰家村发展。在每月一次的联系会议上，东丰家村党支部书记杨永鹏提到了今年村里葡萄销售的难题——东丰家村地处胶北街道西北部，以盛产葡萄而闻名，已经有20多年的葡萄种植历史，带动周边规模种植户100多户、面积1000多亩。由于土地肥沃、光照充足、昼



夜温差大，其盛产的“巨峰”“夏黑”葡萄果穗整齐、口感甜脆。但今年受疫情影响再加上雨水多，葡萄销路比往年差，价格也上不去，果农非常着急。“可否借助农商银行渠道，帮我们拓展葡萄销路？”杨永鹏说。

说了算，定了干。青岛农商银行胶州支行立刻行动起来，联合胶北街道东丰家村共同商议促销方案。几经策划，他们给出一套促销组合拳，即扩大“东丰家园”品牌宣传、“七夕”线上直播促销、线下农商存贷优惠相结合。“金融赋能助力乡村振兴”线上直播就是促销组合拳的其中一记重拳。

为保证直播效果，青岛农商银行胶州支行全辖33家网点通过MAXHUB同步直播，厅堂到访客户均可以第一时间收看直播，参与直播互动。在这场线上直播中，胶州农商行的网红直播们将胶北街道东丰家村盛产的“东丰家园”品牌葡萄推荐给网友，现场嘉宾们吃得开心、线上评论区观众聊得愉快，销售出葡萄5000多斤、蜜桃1000多斤。

这场直播还帮助“东丰家园”葡萄打开了品牌知名度，这些天，村里早晚都有拉葡萄的汽车。滞销变畅销，果民们喜笑颜开。果农乔继海



兴奋地说“我家11亩地产的5万多斤葡萄已经都发了出去，价格和往年差不多了，感谢村党支部、感谢胶州农商行。”

青岛农商银行胶州支行行长牟黎明说：“通过党建共建，我们切实了解到了村民们的金融需求。下一步，我们将进一步丰富与东丰家村的党建共建内容，帮助东丰家村葡萄产业换代升级、延伸产业链，促进集体增收、农民致富。”[银](#)

青岛农商银行：贴身打造金融产品，助力落后村脱贫致富

“乡村振兴从来不是另起炉灶，而是在脱贫攻坚的基础上推进。”青岛农商银行坚守“服务三农助力银行”初心，通过因地制宜的信贷服务，以精准扶贫为突破口，打响了促进农业增效、农民增收的乡村振兴攻坚战。

一线调研

挖掘经济落后村脱贫致富新机遇

受地处偏僻、贫困人口数量多等因素影响，平度市旧店镇徐里村的经济发展相对滞后，对此青岛农商银行会同人行青岛中支在徐里村举办了一场金融支持精准扶贫座谈会，拟用金融撬动当地村民致富。

经过深入沟通，青岛农商银行行长刘宗波了解到，徐里村近年来在村

两委的带动下，养殖业、水果种植业展现出较好的发展势头，已建和在建大棚达到50个，有大棚户28户。大棚经济成为该村农业增效、农民增收的有效手段。但因现有银行信贷产品多与当地产业发展的实际契合度不高、适应性不强，金融资源无法在该村的扶贫开发上实现有效聚集，无法解决村里大棚建设的资金需求。刘宗波当即表示，结合当地大棚建设需求为徐里村量身定制信贷政策，共同推动村民增收致富。

量身定制

“大棚贷”成特色金融名片

督导调研结束后，青岛农商银行平度支行立即派专人三进“大山”，了



解徐里村经济发展及大棚种植的实际情况。最终，在“信e贷”产品的基础上，青岛农商银行针对徐里村特点推出“大棚贷”专项信用信贷产品。该产品具有一次建档、信用贷款、系统自动测评信用额度、随用随贷、循环使用的特点，年利率低至5.04%，最快可实现申请到投放当天完成。

“大棚贷”的推出得到徐里村村委的高度认可和欢迎，为让更多村民了解“大棚贷”产品，7月6日在村委帮助下平度支行在村里开办支农信贷产品专场宣传会。现场，青岛农商银行批量采集客户信息24户，挖掘意向客户8户。经过会后的迅速跟进和逐户落实，到目前，青岛农商银行已挖掘贷款意向户12户，发放贷款3户金额31万元。因地制宜的“大棚贷”帮助徐里村大棚户解决了建棚缺资金、贷款缺担保的难题，村书记、村委以及受益的村民对外均骄傲的称青岛农商银行的“大棚贷”是徐里村的特色金融名片。[银](#)



“大银行”金融活水精准滴灌“小微户”

——农业银行青岛市分行做好“六稳”“六保”精准支持小微企业

做好“六稳”工作、落实“六保”任务，金融支持是重要一环。今年以来，农业银行青岛市分行开辟小微企业融资绿色通道，深入推进线上线下作业一体化、本外币服务一体化，通过对小微企业“扶一马，送一程”，对冲疫情对小微企业的影响，为小微企业疫情防控、复工复产保驾护航。截至6月30日，普惠金融重点领域贷款余额66.67亿元，较年初增长22.15亿元；贷款客户8195户，较年初增加2879户，获评“青岛银行业小微企业金融服务先进单位”。

一、精心培育，助推小微企业快速成长

疫情以来，青岛市分行针对小微企业“短、频、急”贷款需求，设立绿色通道，提高业务效率。建立审批特殊通道，涉及疫情防控的线下授信业务采用直接审批方式，最多2个工作日完成；建立小微企业“白名单”，增配信贷计划，落实“预授信”“平行作业”“优先办结”“一网三化”等措施，提高办贷效率；下放普惠贷款利率审批权限，减少审批层级和信贷环节，不断优化审批流程，打通小微企业融资“最后一公里”。

二、线上赋能，助力首贷企业腾起加速

自疫情发生以来，农业银行青岛市分行主动作为，建立常态化银企联系机制，向小微企业及时传导金融政策，通过“百行进万企”、“金融辅导队”等融资对接活动，扩大小微企业“首贷”客户覆盖面。在抗击疫情的关键时期，大力推广全线上、纯信用的资产e贷、纳税e贷等产品。例如，与青岛市税务局签订银税合作协议，对纳税信用等级不低于B级的小微企业发放“银税互动”信用贷款，实现小微企业信贷全流程线上操作，从网上办税厅税务数据授权申贷到获得授信，最快只需要3分钟；通过整合不动产登记、人行征信等多维数据信息，对小微客户进行“精准画像”，在全国农行首批开办“抵押e贷”，将抵押类小微贷款审查审批时间缩短为“秒批”。

三、解围纾困，缓解企业经营压力

疫情期间，农业银行青岛市分行主动深入企业宣传续贷、展期等“应延尽延”政策，贷款到期前为企业办理了无还本续贷。对受疫情冲击经营困难的小微企业实施“宽限期+续

聚焦“六稳” 聚力“六保”

贷+展期”的组合政策，优先为企业无还本续贷，对不符合无还本续贷条件，签订展期稳岗承诺书、承诺保持就业岗位基本稳定的企业实施批量展期，帮助小微企业渡过资金困境。截至6月末，共为112户小微企业办理续贷业务139笔，贷款本金1.5亿元。

四、以大带小，生态化产业链批量服务小微客群

目前农行青岛市分行已拥有六和、九联、中车等十几家核心“商圈”，聚集200多家小微客户。近期百洋医药“链捷贷”服务方案获批通过，成为首个服务下游的客户商圈，通过数字金融支持医药下游小微企业快速发展，也是农行深入参与疫情防控，信贷支持健康医疗领域，履行大行担当的又一成果。截至6月末，农业银行青岛市分行链捷贷商圈已办理贷款业务7852笔，累计贷款金额23.7亿元。银

中国银行青岛市分行： 扶小助微兴实体 普惠金融出实招

中国银行青岛市分行新一届党委成立以来，牢固树立服务于地方经济，依托于地方经济，在支持地方经济发展过程中实现自身健康发展的理念，支持实体经济发展。新冠肺炎疫情期间，中行青岛市分行积极响应政府号召，着力提升金融服务能力，优化金融资源配置效率，支持企业复工复产工作，向普惠小微企业提供针对性、便利性的金融服务支持。截至7月末，中行青岛市分行为近4000户小微企业，提供了280余亿元的贷款支持，向广大岛城企业送去便捷、高效、畅通的金融“春风”。

“普惠十条”扶持政策全面助力复工复产

为切实加大对小微企业的支持保障力度，在打赢疫情防控阻击战的基础上助力企业复工复产，中行青岛市分行第一时间出台了十项普惠金融扶持政策，通过增信贷、降成本、快审批、强保障、优机制等措施，为小微企业“轻装上阵”贡献中行力量。

中行青岛市分行积极增加资金供给，不断加大对小微企业的信贷投放力度，重点支持国家疫情防控重点保障企业、青岛市疫情防控企业及受疫情影响企业。大幅压降融资成



本，逐年降低普惠贷款利率，切实降低企业负担。截至7月末，该行普惠贷款利率3.92%，继2019年下降73BP之后，上半年再下降50BP，切实减轻小微企业负担。主动承担相关费用，普惠小微企业贷款涉及的抵押登记费、质押登记费、评估费、公证费、保险费一律由中行承担。全力保障信贷稳定，对遇到暂时困难、不能及时还款的小微企业，通过中银接力通宝、小微企业转贷资金、发放信用贷款和中长期贷款、临时性延期还本付息、贷款展期、调整还款计划等方式，帮助客户解决资金周转问题、缓解还款付息压力。

小微专属信用贷款特色产品保驾护航

为破解“轻资产”小微企业融资难题，支持受疫情影响客户渡过难关，中行青岛市分行推出一系列专门面向小微企业的信用及续贷类融资产品，打出了小微企业金融服务的“组合拳”，主动送贷为客户纾困解难，有效破解中小企业融资难、融资贵难题。

中行青岛市分行推出“中银税贷通宝”产品，该产品基于客户纳税额，为年销售收入不低于800万元的纳税信用A、B级企业提供最高200万元的纯信用额度，或在土地、房产抵押基础上提供最高为抵押物评估值20%的信用额度。青岛某工



贸有限公司主要为岛城多家核心企业的医疗器械板块配套生产生物安全柜零部件。中行青岛市分行主动拜访企业，了解其经营及纳税情况，鉴于该企业纳税额稳定，纳税信用为A级，即通过“中银税贷通宝”为客户提供了200万元无抵押纯信用贷款，得到客户的高度认可和好评。

中行青岛市分行结合岛城区域经济特色，重点打造“中银出口通宝”产品，该产品基于客户年出口量，为年出口业务量超过100万美元的企业提供最高200万元的纯信用额度，或在抵押物基础上提供最高为抵押物评估值15%的信用额度。为支持青岛某化工有限公司客户复工复产，结合公司产品销往巴西、西班牙、阿根

廷等国家，年出口量在500万美元以上的经营情况，中行青岛市分行依



托“中银出口通宝”，结合客户提供的抵押物进行信用放大，为客户提供了620万元贷款支持，其中包含100万元纯信用贷款。同时，为降低客户融资成本，中行青岛市分行主动向其提供优惠利率，为企业发展壮大提供了强力支撑。

金融助力，春风送暖。中国银行青岛市分行将继续发挥国有大行的专业优势，坚守初心、笃行致远，在做好疫情防控金融服务的同时，进一步加大对企业全面复工复产的金融支持力度，用实际行动履行好“服务实体经济、扶持普惠小微”的责任和使命，做好企业发展的“护航员”，为企业实现高质量发展添足中行动力。银

环环相扣，共助“天问一号”上九天、揽星河

2020年7月23日，我国首次火星探测任务“天问一号”探测器成功发射，迈出了我国自主开展行星探测的第一步。在高效运转的项目中，离不开每一个小小的“螺丝钉”，青岛华凯海洋科技有限公司（青岛海丽雅集团有限公司）就是其中之一。该公司研发并提供的着陆伞绳连接技术、特种弹性绳索均用于攻克本次任务的关键环节——探测器进入火星大气后气动外形和降落伞减速过程，这也是该公司第十次为国家重大科研项目贡献绵薄之力。

2020年5月，兴业银行青岛分行为青岛华凯海洋科技有限公司提供的500万元贷款顺利落地。这不是该公司在银行的第一笔贷款，但在受疫情影响的困难时期，兴业银行青岛分行第一个向企业伸出援手，并主动提供信用贷款，全方位减轻企业负担。

“天问一号”名源于古代诗人屈原原出的《天问》，寓意中华民族千百年来对宇宙不懈的探索与追问。始建于1922年的青岛华凯海洋科技有限公司，也同样怀揣着矢志不渝的民族梦想。作为中国早期的专业绳缆生产企业，在近一个世纪的发展历程中，致力于特种绳缆的研发、生产和



技术服务，长期为国家“蛟龙号”深潜器、国家航天等客户，以及海洋研究、极地科考等重大项目提供产品和服务。

早在2019年青岛银行业“百行进万企”小微企业融资对接活动中，兴业银行青岛分行便主动上门为该公司“量体裁衣”制定金融服务方案。2020年初，受突如其来的疫情影响，该公司资金链出现紧张，兴业银行青岛分行第一时间安排信贷人员上门服务，并着眼于企业“隐形冠

军”的资质、技术创新的领先以及良好的信用，以信养信，为企业开通绿色通道，快速审批信用贷款500万元。同时，依托年初提出的支持小微企业系列优惠政策，该行在利率方面也给予了企业最大的优惠，切实助力解决企业各项融资难题。

“我国经济发展能够创造中国奇迹，民营经济功不可没”，尤其在“六保”“六稳”的当前，民营企业作为促进创新、增加就业、改善民生的重要力量，在守住“保”的底线、筑牢“稳”的基础方面发挥着至关重要的作用。2020年，为帮助民营小微企业纾困解难，克服疫情影响，兴业银行青岛分行多措并举、精准发力，迅速出台系列政策措施，增供给、降成本、延期限、优服务，全力支持企业加快复苏“回血”。截至6月末，该行中小企业贷款较年初增长92.68亿元，其中普惠型小微企业客户、贷款余额同比分别增长76%、64%。

在“天问一号”瑰丽壮美的火星之旅中，闪烁着无数企业与国民的梦想；在民营小微企业持续蓬勃发展中，饱含着银行业守望相助的信心和决心。每一份努力环环相扣，共同助力美好生活。银

青岛银行 荣获小微企业金融服务双殊荣

近日，青岛银保监局发布《关于表彰辖区银行业 2019 年度小微企业金融服务先进单位和优秀创新产品的通知》，青岛银行凭借专业的小微企业金融服务、丰富多元的小微企业金融产品，荣获“2019 年度小微企业金融服务先进单位”和“优秀创新产品”双殊荣。

作为立足山东半岛的总行级法人银行，青岛银行将“发展普惠金融业务”作为战略发展目标，认真贯彻落实监管部门小微企业金融服务工作部署，全力推进普惠金融业务专业化经营、规模化发展，不断加大小微企业金融支持力度。截至 2019 年末，该行普惠贷款余额、普惠贷款户数分别较上一年增长 42%、39%，全面完成两增两控目标。

本次除了荣获“2019 年度小微企业金融服务先进单位”外，青岛银行专利权质押保险贷款业务同时荣获“优秀创新产品”奖。据介绍，专利权质押保险贷款业务是青岛银行与担保公司、保险公司三方合作，面向具有自主知识产权，拥有专利技



术、青岛市科技局“干帆计划”名单企业、符合国家和青岛市产业政策的高新技术企业提供的信贷产品，为企业提供日常经营所需的流动资金贷款需求。截至目前，青岛银行已累计完成近 400 笔企业专利评价，专利权质押保险贷款业务占比不断提升，业务量位于全市第一名。

小微企业特别是科技型小微企业是经济发展的新增长点，也是青

岛银行金融服务的重点。青岛银行先后创新推出科创易贷、科易贷、科技金融投（保）贷联动业务、专利权质押保险贷款等多款科技金融特色产品，为他们量体裁衣，注入源头活水。特别是疫情期间，青岛银行迅速成立信贷及支付绿色通道领导小组，先后出台金融支持防控疫情十二条举措和助力企业复工复产十项举措，并积极响应支持中小企业发展的“青岛 18 条”“春风行动”等，开辟信贷审批绿色通道，安排专项信贷额度，制定专项服务方案，满足企业金融需求，并创新推出“抗疫贷”“抗疫贴”“食宜贷”等普惠金融产品，携手小微企业共克时艰。

下一步，青岛银行将继续秉承“创新、创业、专业、专注”的普惠金融服务理念，加大科技与金融融合发展，不断完善普惠金融经营体制和产品创新，积极服务国家“创新驱动发展”战略，全力推动青岛科技引领城和创投风投中心建设，助推山东省新旧动能转换向纵深发展。银

招商银行青岛分行 多措并举 助力小微企业降成本、渡难关

青岛英贝特玩具礼品有限公司为招商银行青岛分行辅导企业，企业在招行青岛分行的授信额度为 3000 万元，年息 5.655%，期限 3 年，担保方式工业厂房抵押。招行青岛分行还为其量身定做了电子银承产品和电子票据供应链融资产品，主动为客户降低贷款成本，及时缓解了企业现金流出现的暂时性紧张，最大程度降低客户经营压力，助力企业渡过难关。

一、企业基本情况

青岛英贝特玩具礼品有限公司位于青岛市李沧区湘潭路 45 号，成立于 2003 年 10 月份，注册资本 300 万元，是一家集研发、生产、贸易为一体的综合性玩具礼品公司，公司主营业务为毛绒玩具的加工出口，公司作为中国北方地区规模最大的玩具出口企业，先后多年被评为青岛市百强外向型民营企业，山东省轻工业系统明星企业，中国玩具行业优秀企业等称号。公司自 2013 年至 2018 年，销售收入从 1.6 亿元增至 2.6 亿元，实现了连续 6 年出口额及销售收入的高速增长。资产总额 7934 万元，负债总额 3460 万元，资产负债率 43.61%，销售收入 25922 万元，利润总额 925 万元。

二、业务背景

2013 年，招行青岛分行开始与公司接触，进行双方合作的洽谈。当时，公司有 2 家合作银行，都鉴于公司经营规模小，对公司的融资支持满足不了公司发展的需要。经过招行青岛分行对公司及实际控制人的考查，招行青岛分行看好了公司的发展前景，决定对公司进行大力支持。招行青岛分行融资额从 2014 年首次授信时的 1800 万元增至现在的 3000 万元，并且招行青岛分行成为了公司首选、唯一的合作银行。目前公司全部的本外币所有业务均在招行青岛分行办理。经过招行青岛分行全方位的支持，公司实现了连续 6 年高速增长的可喜业绩。

春节期间，疫情突发，公司生产经营受到了很大影响，公司积极配合政府防疫工作，春节后按政府要求进行复工复产。但在国内疫情取得阶段性胜利的同时，国外疫情出现蔓延趋势，公司国外订单也受到了影响，生产经营陷入困境。

三、主要做法及成效

疫情发生后，招行青岛分行经营团队快速跟进，多次到公司与公司负责人交流，急公司之所急，精准施策，帮助公司解决力所能及的问题，助力公司渡过难关。

（一）将授信可用额度调整到最大

2019 年公司因中美贸易战导致出口额及销售收入下降很大，招行



青岛分行根据公司融资需求实际情况，将3000万元授信额度调整至2600万元。疫情发生后，招行青岛分行主动联系公司，将可用授信额度又恢复到最大的3000万元，并且提出如果额度不够，还可以增加。

（二）根据公司收支特点，为其定制切实可行的融资产品

虽然公司疫情期间新接订单较少，为了继续履行疫情前签订的外单，公司必须加快国内工厂的生产，这就需要采购原材料，但公司目前拿不出那么多现款。招行青岛分行在疫情期间在走访该公司的过程中，了解到公司这一困难后，立即开通绿色通道，根据公司付款流的特点，为其量身定做了3个月的电子银

承产品，并于4月15日为其开出了第一笔电票，金额305万元，迅速解决了公司的燃眉之急。

（三）主动降低流贷利率，将国家对小微企业减负政策落实到位

在目前国外疫情持续蔓延的情况下，公司国外订单出口出现暂时困难。但作为一家毛绒玩具加工出口的区域龙头企业，目前保持生存是为未来发展积蓄力量，为此就要多方降低成本，而融资成本是企业成本中的重要一环。招行青岛分行主动上门，提出为公司的存量流贷利率在原来基础上下降21个基点，这大大降低了企业的融资成本，让公司能轻装上阵。

经过招行青岛分行的精准辅

导，目前公司管理人员信心满满，生产经营有序进行。随着国外疫情的好转，公司出口将会走出目前的困境。招行青岛分行会持续跟进公司的生产经营情况，适时为其提供帮助，助力企业渡过难关。

案例特点

受疫情影响，本案例中借款人为完成疫情前的国外订单购买原材料，现金流出现暂时性紧张，为最大程度降低客户经营压力，加快客户复工复产，招行青岛分行主动为客户量身定制了电子票据供应链融资产品，主动为客户降低贷款成本，助力企业渡过难关。 **银**

甜美瓜果乡，惠民在身旁

平度市明村镇地处北纬36.9℃胶莱河畔、三合山下，山水秀丽、土地肥沃，日照时间长、昼夜温差大，是孕育高端特色瓜果的最佳生态原产地。

盛夏时节，甘甜可口的西瓜成为了明村镇最美的一道风景线。自五月份以来，大棚瓜、大田瓜相继成熟，今年虽然受到了疫情的影响，但是收购西瓜的收购商们还是络绎不绝，平度惠民村镇银行在坚持防疫工作的同时，继续做好服务城乡，服务三农的举措，真正为老百姓提供最便利的银

行服务。

随着西瓜购销市场的日渐忙碌，收获的喜悦挂在农民们的脸上，瓜农们头顶烈日将明村西瓜装满一辆辆大货车发往全国各地，这一番忙碌的景象中更是少不了惠民银行人的身影——他们忙着为收购商提供上门结算服务，在田间地头为瓜农们提供免费点钞机、分发遮阳帽、宣讲金融知识，充分发挥“三农”金融主力军的作用，大大降低了现金交易中收到假币的风险，以最贴心的方式为农民的收购款提供最真实的便利，受

到广大群众的一致好评。

50余天的风吹日晒伴随着西瓜的收获，也见证了惠民员工风雨无阻的服务精神，“真诚相伴 共赢未来”的服务理念绝不是一句空洞的口号，而是实实在在的行动！该行将坚守服务三农、中小微企业宗旨不变，提供“上门服务、一站式办结”的保障服务，并以此次为契机，不断转变服务方式，提高自己的服务水平，最大程度的回馈广大客户，为推动县域经济发展作出更大的贡献。 **银**

爱心助力 精准扶贫 威海市商业银行青岛分行在行动

小康不小康，关键看老乡。值全国脱贫攻坚战的决胜之年，为了更好的肩负起金融企业社会责任，为全面建成小康社会贡献金融力量，威海市商业银行青岛董家口社区支行组织开展了“爱心助力 精准扶贫”系列活动。

七月初，董家口社区支行赵芬行长在走访客户时，了解到部分村庄存在较多的困难户，其中不乏80岁以

上的老人。基于回馈社会和助力脱贫的想法，支行决定举办一场下乡送爱心的活动，并得到分行党委的大力支持。经过对当地村委的多次走访考察交流，支行最终与小庄村、丰台村和营上村达成活动意向。在村委工作人员的引领下，支行员工逐户走访了困难户家庭90余户，并为他们送上米面粮油等生活必需品。

立足本地，服务城乡居民，威海市商业银行以实际行动践行着“使客户满意、尽社会责任”的企业使命，与老百姓始终紧紧的站在一起。无论是坚守金融服务一线，还是积极担当社会责任，威海市商业银行人一直在行动！ **银**



发挥大行头雁作用 提升金融服务质效

工商银行青岛市分行助力岛城制造业高质量发展

制造业是立国之本、强国之基，是实体经济的主体、科技创新的主战场和新旧动能转换的主攻领域，对工商银行青岛市分行而言，坚持支持制造业尤其是先进制造业既是服务国家经济战略和支持实体经济发展的全局，也是保持和促进信贷结构均衡发展的大局，更是工商银行充分践行使命与担当的体现。

近年来，工商银行青岛市分行积极贯彻落实党中央和市委市政府决策部署，准确把握新时代赋予工行的新使命、新任务，提高站位，积极作为，积极响应“高端制造业+人工智能”攻势，持续加强对制造业的金融服务，截至6月末，工商银行青岛市分行投向制造业的各项贷款余额较年初增长47亿元，增速高于各项贷款增速7.6个百分点，制造业客户数占全部公司贷款客户数的三分之一，制造业公司贷款及中长期贷款增量均创新高，稳居同业首位。

该行将服务制造业发展与做好“六稳”“六保”工作相结合，充分发挥国有大行服务实体经济高质量发展的主力军作用。将今年确定为全行“制造业金融服务提升年”，着力夯实客户基础，优化信贷结构，坚定不移地加大制造业贷款尤其是中长期制造业贷款的投放，切实将信贷资源精准配置到制造业发展的重点领域和薄弱环节。

精准施策，强化制造业金融服务顶层设计

近年来，工商银行青岛市分行深入研究青岛市制造业发展动向，找准金融助推产业结构调整的重点、切入点、合作点，明确全行制造业贷款的总体目标、指导思想、战略方向、主要措施。根据青岛市

制造业集聚特点，加强对区域内特色行业、特色产业的研究，找准汽车制造、新能源汽车、电子信息、智能家电、轨道交通等产业链条上的核心企业，加大制造业企业供应链融资支持力度，全力助推传统产业转型升级、支柱产业优化提升、新兴产业发展壮大。

精准直达，深化制造业企业政策支持

该行有针对性地加大对高端技术企业、产业链核心企业、复工复产重点企业的政策和资源倾斜，筛选有助于发挥龙头带动作用的优质制造业企业，相应配置制造业专项信贷规模及内部资金转移价格优惠，调整制造业贷款利率相关定价授权，加大对制造业的信贷投放。一方面，优化贷款期限设置。对主营业务突出、发展状况稳定或起步时间不长但前景较好、再融资能力较强的存量客户，立足客户实际需求，择优延长融资支持期限。另一方面，重点关注客户第一还款来源，合理提高信用贷款比重，对主业突出、财务稳



健、股东及实际控制人信用良好的企业，合理给予信用贷款支持。上半年，工商银行青岛市分行中长期制造业贷款余额增速达13%，余额占全部制造业贷款余额的31%；制造业信用贷款余额增速达50%，余额占全部制造业贷款余额的65%。

聚焦小微，金融滴灌制造业发展新势力

上半年，工商银行青岛市分行投向制造业小微企业及个体工商户发放的普惠贷款增速高于全行贷款平均增速，制造业小微企业的信用贷款额度提升至最高1000万元。

“真的没有想到工行放款这么快，对我们小微企业还提高了贷款额度，降低了贷款利率，真是为我们企业解决了大困难！”近日，我市一家电梯配件生产小微企业的财务负责人张先生，专程为工行赠送写有“大行担当及时雨、护航小微战疫情”的锦旗，感谢工商银行在疫情防控特殊时期助力企业“逆风”前行。受疫情影响，该企业资金周转暂时出现了困难，迫切希望能够提高贷款额度，尽快全面复工复产。针对该户特殊金融需求，工商银行青岛市分行设定专属融资方案，在原抵押物不变的基础上，提高贷款额度至1000万元，并享受普惠贷款优惠利率，不到一周即完成了贷款审批发放，及时满足了客户复工复产期间迫切的资金需求。

创新赋能，量身打造制造业特色信贷产品

工商银行青岛市分行积极引入第三方机构，提升增信措施，为无法落实担保或担保能力偏弱的制造业企业解决融资难题；与知识产权事务中心、专利服务机构、担保机构和保险机构合作，创新“专利权质押



保险贷款”；与担保公司、创投机构合作，为科技型企业量身打造“投保贷”产品；与政府、银行、保险公司合作，创新“政银保”业务。结合疫情防控和复工复产达产达效需求，该行创新推出“抗疫贷”“开工贷”“用工贷”“税务贷”等产品，助力小微企业复工复产，促进稳生产、保就业。

减费让利，倾力降低制造业贷款融资成本

工商银行青岛市分行积极推进存量法人客户贷款定价基准转换工作，严格执行六部委《关于进一步规范信贷融资收费、降低企业融资综合成本的通知》，严格执行“七不准、四公开”“两禁两限”的要求，对制造业小微企业主动承担与贷款相关的押品评估、抵押登记、执行公证服务所产生的费用，严禁以贷搭售，主动让利制造业企业，真正体现大行责任和担当，上半年新发放制造业公司贷款利率同比下降58BP。

下一步，工商银行青岛市分行将进一步提高服务实体经济的精准性和直达性，继续争做青岛市新旧动能转换的支持者、推动者，主动服务制造业高质量发展的实践者、力行者。凭借实招准招力挺岛城实体经济高速发展，为“青岛智造”注入金融新动力，切实发挥好大行“头雁”效应。银

战“疫”纾困助小微 普惠先锋勇担当

工商银行青岛市分行举办“贷动小微”暨“青年先锋行动”推动会

工商银行青岛市分行成功举办2020年工银普惠行“贷动小微”暨“青年先锋行动”推动会。本次活动旨在深入贯彻落实青岛银保监局“贷动小微”专项行动部署，将总行工银普惠行“青年先锋活动”等系列活动结合起来，统一方案、统一措施、统一目标推动，助力小微企业成长。

为落实“六稳”“六保”的工作要求，有效支持小微企业稳定、发展，青岛银保监局组织辖区银行保险机构开展了2020年“贷动小微”专项行动。该项行动紧紧抓住小微企业金融服务关键环节，切实提升金融支持小微企业内生动力和服务能力，将金融活水精准“滴灌”小微企业。作为一家国有大型银行，工商银行总行也组织开展工银普惠行“青年先锋活动”和“千名专家进小微”“万家小微成长计划”等扶持小微企业的行动安排。工商银行青岛市分行积极响应并认真落实，不但调整优化支持小微企业的措施，通过提高授信额度、简化业务流程、降低贷款利率等，使普惠贷款投放量快速提升，上半年累计为近3200户小微企业发放贷款72亿元，发放贷款利率较降低35个BP。同时，落实到期融资本息应延尽延的要求，累计为147户小微企业（个体工商户）办理延期还本付息7035.43万元。

工商银行青岛市分行党委委员、副行长李霞在致辞中要求分行上下以此次推动会为契机，一是全力做好“贷动小微”主题活动。围绕“贷动小微”活动的七大主题，将21条举措具体予以落实，通过综合施策切实提升金融支持小微企业内生动力和服务能力，将金融活水“活水”精准滴灌小微企业，着力缓解融资难、融资慢、融资贵问题，进一步发挥小微企业对经济社会发展“压舱石”作用，为“六稳”“六保”贡献力量。二是

努力开展“青年先锋行动”。充分发挥青年员工思维活跃、善于创新的精神，引导广大青年员工秉承“科技驱动 价值创造”的发展思路，积极探索、出谋划策，力争成为普惠金融创新发展的青年先锋。广大青年员工在为小微企业提供优质金融服务中打磨业务本领，接好工商银行普惠金融工作“接力棒”。三是继续推进“百行进万企业”活动。对纳入工商银行融资对接名单的企业银行将通过填写线上问卷、上门回访、融资需求对接的方式开展调研走访和融资对接工作，工商银行将不以活动结束时间为截点，对名单内小微客户进行持续跟踪，建立长效服务机制。四是持续做好“千名专家进小微”活动。打造多个跨条线、跨层级、跨机构的小微金融顾问柔性团队、开展“三联动、三走进”现场营销活动、提供进企送智服务活动、主动加强基层帮扶。

青岛银保监局普惠金融处杨慧敏处长现场发言，认为工商银行青岛市分行通过推动会等系列活动，是持续发力践行普惠金融、支持小微企业发展的重要体现，是贯彻落实党中央、国务院关于助力实体经济发展决策部署的有力举措，是积极响应监管部门号召的具体表现。并希望工商银行以这次活动为契机，扎实开展好“贷动小微”等活动，为落实“六稳”“六保”任务贡献坚强力量。同时也希望加强监管部门与金融机构、小微企业的互动，切实帮助小微企业排忧解难。

在推动会上，工商银行青岛市分行还对服务小微政策和优质产品进行了详细的讲解；分行团委向全行青年发起“青年先锋行动”倡议书。参会的企业家代表也纷纷发言，对疫情期间工商银行对小微企业的鼎力支持，帮助企业度过难关表示感谢，并就如何进一步加深银企合作现场进行了交流。[银](#)

同频共振聚合力 坚守初心破浪行

——恒丰银行青岛分行召开2020年中工作会议暨对照党章找差距专题会和“党建+业务”双提升会议

7月18日，恒丰银行青岛分行召开了2020年中工作会议暨对照党章找差距专题会和“党建+业务”双提升会议，总结表彰2019年以来青岛分行各类先进集体和个人，听取分行党建业务融合提升党支部书记述职，全面回顾创新求变发展的上半年，为下一步发展谋篇布局，为恒丰银行实现高质量稳健发展保驾护航。

会议首先颁发了2019年度评优先进集体和个人奖项以及2020年度“开门红”先进集体，在全行营造了向标杆先进看齐、向身边典型学习的干事创业氛围，以上率下凝聚全行发展力量，以一往无前的工作热情奋力开创发展新局面。

接着，按照分行对照党章找差距常态化工作机制，围绕“党建+业务”主题全面启动“双提升”计划，各党支部（总支）书记对照党章进行了自我检视，针对上半年支部党建和经营业绩位次排名，深入查摆分析了在履行抓基层党建工作和经营管理中存在的差距和不足，对标过硬党支部标准和全年目标任务，对下半年党建与业务融合提升提出了工作思路和具体举措。会上，各党支部书记真刀真枪检视问题对标对表找差距，聚焦战略立足长远统筹谋划未来发展，充分反映出各单位始终把党的建设放在心上、抓在手上、落在行动上，展现了分行抓实基层党建、抓牢意识形态，促进各项业务高质量发展的良好成效。

在工作会议中，各条线对分行经营情况进行了透彻分析，结合发展实际，聚焦工作重点、拿出过硬办法。各分管行领导直击工作难点、痛点，并对加快转变思想作风建设、强化执纪监督本领、持之以恒提升风险管控质量等方面提出要求。

会上，青岛分行主要负责人全面深刻的回顾和分



析了2020年上半年整体工作，明确下半年发力方向和重点。会议强调，分行发展必须始终坚持党建引领全局，要坚守“做强本土”“做强青岛分行”两大重点方向，全行上下要凝聚共识下好“一盘棋”，要冲破固有思维，在求新求变中打开发展新篇章。

会议提出，经济形势长期向好的发展势头为分行发展带来了战略机遇，全行更要以“新政策”指导新发展、以“新变革”开拓新领域、以“新消费”挖掘新机会，坚持稳中善变、变中求进；要牢牢把握恒丰银行市场化改革有力契机，加快推进分行党建和业务融合提升，努力提升分行资产负债管理能力，做到资产投放“快”、贷款结构“优”、资金来源“广”；要积极打造新型银政关系、紧跟乡村振兴战略，抢抓机遇、特色发展；要坚持在防风险、严合规下，提升经营发展质效，为恒丰银行高质量发展的全面破题而不懈奋斗！

青岛银保监局相关领导、青岛分行党委成员、各党支部（总支）书记和分行助理级及以上管理干部共计70余人参加本次会议。[银](#)

华夏银行青岛分行 开展城乡集市集中营销宣传活动

华夏银行青岛分行组织辖内营业网点开展城乡集市营销宣传活动。组织客户经理前往青岛胶州市洋河镇大集，李沧区李村大集等人流密集区域，向集市城乡居民讲解家庭资产配置知识，宣传分行社区存款积分政策，重点推荐分行大额存单、结构性存款和龙盈理财业务。针对集市商户群体，向其推介我行二维码收款、POS 机具、手机号支付等特色产品，现场发放宣传折页 3000 余张，近 500 余位客户前来辖内各支行办理相关业务，取得良好效果。活动过程中，分行员工结合近期经济金融形势，向城乡居民宣传防范非法集资和反洗钱知识，得到居民的欢迎和肯定。银



农发行青岛市分行 15 亿元信贷资金全力支持夏粮收购

在新冠肺炎疫情防控常态化背景下，为确保今年夏粮收购工作顺利开展，农发行青岛市分行积极发挥粮食收购资金供应主渠道作用，提前筹措 15 亿元信贷资金专项用于夏粮收购，切实做到“钱等粮”。

自 4 月中旬起，青岛市分行就提前对全市夏粮生产、收购等情况进行调查预测。通过走访中储粮直属库、地方储备企业、粮食购销企业、面粉加工企业等各类收购主体，及时掌握企业收购意愿、收购计划、库容情况及资金需求。5 月上旬，与青岛市发改委联合召开夏粮收购座谈会，就疫情对夏粮生产影响、粮食市场行情和夏收工作存在问题和难点等进行

了交流。

今年，全行共有 17 家企业参与夏粮收购，其中认定并公示 8 家企业市场化收购资格。针对今年小麦市场的复杂形势，做好了托市收购启动和不启动两手准备，拟发放托市收购贷款的企业 1 家，为中央储备粮青岛直属库，5 月中旬该企业也完成第一批执行最低收购价小麦收储库点认定上报工作。目前，青岛市分行已开辟夏粮收购贷款办理绿色通道，提前发放 3-5 天收购量所需铺底资金，确保收购资金“随用随放”、农民“粮出手、钱到手”。截至 6 月底，青岛市分行发放夏收贷款 4.9 亿元，已支持收购小麦 10.8 万吨。银

交通银行青岛分行 多措并举切实保障汛期现金供应安全

入夏以来，青岛地区进入汛期，连续多次发布了暴雨预警，防汛形势较为严峻。

交通银行青岛分行为全力做好区域内防汛应急金融服务，确保汛期现金供应安全，分行紧密围绕“宁可备而无汛，不可汛而无备”的防汛思路和抗灾主线，全方位做好金库和现金清分中心汛期风险防范及隐患处置工作。

一是加强组织领导，分行成立了部门一把手为组长的风险防控应急领导小组，及时传达总行的防汛指示精神，落实人民银行青岛市中心支行关于做好汛期现金供应工作的相关要求，全面理顺工作机制，确保汛期现金供应安全。

二是确保防汛培训到位，向金库管库员、现金清分人员充分宣传防汛工作重要性和紧迫性，积极传导防水、雷电安全等防灾减灾小知识，务实提升现金管理人员防汛意识和风险识别处置能力。

三是做好灾难应急准备，在分行前期建立应急灾



难备份中心工作机制的基础上，制定了现金供应防汛应急预案，分层、分级明确汛期岗位职责定位，备足防汛物资，坚守不发生灾害性事件的底线。

四是强化风险隐患排查，严格按照《银行业金融机构存取现金业务管理办法》和《中华人民共和国金融行业标准银行金库》对金库进行安全自查，对金库、现金清分中心要害部位的线路、管线进行无死角摸排，检查是否存在漏水、电线裸露等问题，并按照立查立改原则，确保消除安全隐患。

五是加强日常巡查巡检，一方面实施人员灵活补位调度机制，密切关注汛情动态，高度警惕恶劣天气变化，确保有足够人员力量应对突发状况或险情；另一方面加强金库和现金清分中心日常巡查力度与频次，抓紧、抓实问题隐患“发现一起、整改一起”的常态化管理工作，及时堵塞汛期应急管理风险漏洞。同时，畅通全天候交流渠道，严格实行汛期 24 小时畅通交流机制，保证金库管库人员和清分人员电话通讯畅通，确保及时处置汛情风险。银



农发行青岛市分行： 强化责任担当 全力服务国家战略

黄海之滨，青青之岛。坚毅驻梦，扬帆起航。

青岛，一座承载着激情与梦想的海滨城市。2018年6月上合峰会在这里召开；2019年7月中央决议在这里建设上合示范区、打造“一带一路”国际合作新平台；2019年8月山东自贸区获批，这里为其中的一个片区……一系列重磅战略加持青岛，让“投资青岛，就是投资国家战略”成为这座城市闪亮的“金名片”。

处于这样一座发展潜力和活力无限的城市中，当地唯一一家农业政策性银行农发行青岛市分行，充分把握青岛在经略海洋、“一带一路”等国家战略中承载重要功能的优势，强化担当，主动聚焦，全力支持，当先导、补短板、逆周期，有效发挥了政策性金融模范带头作用。

2019年以来，该行累计营销中长期贷款项目46个、贷款328.6亿元，其中获批20个、贷款125亿元，获批量居全省系统首位。累计投放各项贷款120.5亿元，其中投放中长期项目贷款101.1亿元。截至2020年4月末，该行贷款余额321.2亿元，较年初增加18.6亿元。

服务黄河流域生态保护和高质量发展，让百姓喝上放心水、及时水

青岛作为沿黄九省区的“出海口”，一直发挥着黄河流域开放门户的作用。青岛市分行认真落实总行出台的《关于加强服务黄河流域生态保护和高质量发展的指导意见》，围绕服务黄河流域生态保护和高

质量发展，支持了11个中长期项目，涉及水利、改善人居、生态环保等领域，贷款58.65亿元，为青岛扬起黄河流域生态保护和高质量发展龙头注入了“强心剂”。

实施农村饮水安全巩固提升工程，全面解决沿黄流域人口的饮水安全问题，是黄河流域生态保护和高质量发展的任务之一。

“过去村里时不时地断水，用水很不方便，现在管网重新铺了，水表重新装了，俺们天天都能喝到新鲜的自来水，这个工程真是良心工程啊。”青岛莱西市埠镇徐林庄村村民张德朋说。

让张大爷绝口称赞的这个“良心工程”，是莱西市农村饮水安全提升工程，其建设范围覆盖莱西市11个镇（办）和458个村，项目建成后可改善11.27万户农村居民的饮水条件，受益总人口达到33.94万人。青岛市分行及时给予该项目1.17亿元贷款支持，一举解决了原来“水质差、水压小、供水时间



短”的顽疾，让村民喝上了“放心水”、“及时水”。

围绕“助提升”“重治理”“建新绿”“促扶贫”，青岛市分行支持了莱西农村供水、城阳区污水处理、胶州市东渠治理等5个水利项目，支持增加污水处理25万吨/日，铺设水网1223.63公里，河道清淤225万立方米，解决了33.94万农民吃水、用水问题，有效改善了当地城乡居民生产和生活条件，受到地方党政、水利部门及社会各界的广泛好评。

融入乡村振兴，“贷”动宜居宜业乡村建设

“花香药谷”，一个充满诗情画意的名字，一个让人憧憬的地方。

在距离莱西60余公里外的青岛即墨区灵山镇，“花香药谷”示范区即孟沙河社区一期项目正在如火如荼施工，这个项目是2019年山东省乡村振兴齐鲁样板首批40个省级示范区之一，涉及7个村的安置区建设，将按照玫瑰特色与休闲健康养生养老产业发展的定位，打造成为精美精致、亮点突出、特色鲜明的乡村振兴齐鲁样板。农发行为该项目授信中长期贷款10亿元。

今年2月的最后一个周，在了解到孟沙河社区一期春节前已完成工程主体部分，后期建设资金周转遇到困难，尚有5亿元工程款未结算后，该行主动与客户联系，及时启动复工复产贷款流程，组织业务骨干加班加点尽早完成放款，于3月2日成功投放贷款5亿元，解决了企业资金的燃眉之急。

而在青岛乡村振兴的主战场——平度，青岛市分



行更是抓住其入选全省乡村振兴示范县（市、区）的机遇，开展融入式营销服务，加强与地方政府的沟通协调，探索整片区信贷服务模式，支持了平度市新旧动能转换产业园建设（一期）、平度市中心医院医疗设备采购、平度崔家集镇大型秸秆沼气发电等3个项目、贷款7.5亿元，有效发挥了金融服务乡村振兴的主力军作用。

支持上合示范区建设，为打造“一带一路”国际合作新平台赋能加力

2019年，中央决定在青岛建设中国-上海合作组织地方经贸合作示范区，打造“一带一路”国际合作新平台。这一决议标志着青岛在更高层次的战略上被委以重任。青岛市分行抓住这一重大契机，把支持上合示范区建设作为履职的又一重要发力点，切实做好金融服务工作。

作为一个跨越国境、双向合作的新平台，上合示范区一头连着上合组织多个国家，一头连着中国，其境内区覆盖青岛全域，核心区位于青岛胶州市，联动青岛胶东临空经济示范区、胶州湾国际物流园、青岛大沽河省级生态旅游度假区等功能区。

“为了切实做好对上合示范区的金融服务工作，我们不等不靠，出动出击，在了解到上合示范

区一期建设融资需求后，积极为企业设计融资方案，最终确定了‘国家规划+政策性金融’的项目运作方案，以及以公司经营为载体、以现金流覆盖为核心的市场化运作模式，解决了项目融资难题。”青岛市分行党委书记、行长陈鲁宁说。青岛市分行为上合示范区一期建设授信贷款 10.75 亿元，目前已根据工程进度投放 3 亿元。

此外，围绕上合示范区核心区及联动功能区建设，该行还支持了同济大学附属东方医院胶州医院项目贷款 9.7 亿元、临空区李哥庄农业科技物流产业园项目贷款 13 亿元、胶东国际机场临空经济区村庄搬迁贷款 12.3 亿元，正在积极推进少海空港商务科技园区、胶东临空经济示范区胶莱河及支流综合治理等项目，以“真金白银”为打造“一带一路”国际合作新平台赋能加力。

助推“海洋攻势”，为加快建设国际海洋名城注入金融“活水”

青岛傍海而生，依海而强，海洋是青岛最靓丽的名片之一。近两年市委市政府发起“海洋攻势”，青岛朝着建设国际海洋名城的目标加速前进。

位于青岛西海岸新区的中国科学院青岛科教园项目一期工程，是山东省重点项目，目前主体部分基本完工，待整个园区建成后，将集聚中科院 13 家科研院所涉海优势力量，成为亚洲最大的海洋研究集群。青岛市分行支持该项目贷款 12 亿元。



“这个项目肩负着建设海洋强国、军民融合和新旧动能转换三大战略，意义重大，我们集最大力量给予支持。”陈鲁宁在项目对接时表示。

为了合规高效推进科教园项目办理，该行园区类项目课题组列出“作战”进度表，每日调度一次工作进展，每日组织一次相关政策文件学习，对上级行审查提出的问题当天落实并答复，坚决不过夜，以高效的速度推进业务办理，并最终实现获批投放，有效支持了项目建设。

除了中科院科教园项目，青岛市分行还支持了即墨小岛湾北岸海岸带综合整治工程、胶州三河入海口防潮堤建设工程等涉海项目，累计投放中长期贷款 22 亿元，为加快建设国际海洋名城贡献力量。

征程万里风正劲，恰是扬帆远航时。乘着青岛国家战略“叠加”的阵阵东风，青岛市分行将进一步强化政策性银行的责任担当，当先导、补短板、逆周期，努力把政策性银行的各项优惠政策在地方落实落地，争做金融服务国家战略的先锋队和排头兵，为决战决胜全面建成小康社会贡献新的更大力量！[银](#)

青岛农商银行三家网点喜获“2019 年度青岛市十佳支农网点”称号

日前，“青岛市十佳支农网点”评选活动落下帷幕，青岛农商银行莱西姜山支行、胶州营海支行、黄岛灵珠山支行喜获“2019 年度青岛市十佳支农网点”称号，青岛农商银行成为是全市获奖数量最多的银行。

“青岛市十佳支农网点”评选由青岛市银行业协会组织开展，每两年一届，经过申报、材料评审、考核评分、理事会和银行审议等多个环节，最终评选出十个获奖网点。活动旨在响应国家乡村振兴战略，引导青岛市涉农银行机构坚守定位、回归本源，促进农村金融服务持续改善、支农金融资源供给不断增加，更好的满足农业农村发展多样化的金融服务需求。此次评选共有 12 家银行单位的 24 个网点申报参赛。

青岛农商银行始终坚持“服务‘三农’、服务社区、服务中小企业、服务地方经济”的市场定位。在支农金融服务方面，通过持续加大对涉农贷款考核投放力度、运用低成本资金增加增信措施引导涉农贷款成本下行、适当下放贷款审批权限提高审批效率、运用新技术提高涉农贷款风险识别水平、积极拓宽农业农村抵质押物范围、提升农村地区支付服务水平，推广符合农村农业农民需要的移动支付方式和移动支付产品等工作措施，切实有效的提高支农金融服务整体水平。此次获奖网点，莱西姜山支行、胶州营海支行和黄岛灵珠山支行三家网点涉农贷款余

额分别为 11.3 亿元、7.4 亿元和 0.6 亿元，涉农贷款余额占比分别为 99%、97% 和 86%。在消费者权益保护方面，该行通过开展评选活动网点改造，在网点营业厅显著位置增加公示本网点消费者权益保护电话号码，不断完善客户信息保护内控制度、员工妥善保管客户资料、尊重客户隐私权等，2019 年该行有效客户消费投诉同比下降 15.09%，消费者满意度有了明显提升。在社会责任履行方面，该行深入开展“普及金融知识万里行”“金融知识进万家”等金融知识普及活动，帮助农村金融消费者提高风险意识，增强识别违法违规金融活动的的能力。同时，该行积极支持环境保护事业，在营业网点按照青岛银行业协会要求设置了开关灯提示、空调温度控制标识、双面打印标识，积极支持公益、慈善事业，组织开展扶贫帮困、助老助残、送温暖工程等公益活动。在网点环境设施服务及管理方面，该行营业网点基本实现智慧柜员机全覆盖，营业网点中显著位置摆放了服务价格目录册、服务公示牌，服务监测、投诉处理、应急预案、服务考核、服务档案等服务工作制度规范完善。

“2019 年度青岛市十佳支农网点”荣誉是对青岛农商银行支农金融服务水平、消费者权益保护、网点环境设施服务及管理等方面工作的认可和肯定，青岛农商银行将以此为新起点，持续做好支农服务，为满足农业农村发展多样化金融服务夯实基础。[银](#)

青岛农商银行 挂牌成立青岛市首家退役军人特色支行

2020年7月31日，青岛市退役军人驿站暨青岛农商银行退役军人特色支行在青岛农商银行市南支行挂牌成立，这是青岛市首家退役军人特色支行。青岛市退役军人事务局、青岛农商银行相关领导为青岛市退役军人驿站暨退役军人特色支行揭牌，并为退役军人代表现场颁发了青岛市首张退役军人服务卡。

为进一步做好全市双拥工作，发挥银行在拥军优抚中的特色作用，为退役军人就业创业以及工作生活提供专属、特色化的金融服务，青岛市退役军人事务局与青岛农商银行结合退役军人群体的特殊性和具体金融需求，共同研究退役军人的全面金融服务

方案，最终确定成立退役军人驿站暨退役军人特色支行，为退役军人提供集金融服务、就业咨询、创业指导、工作交流、业务洽谈、资金融通等于一体的、全方位、一站式服务。此次青岛市退役军人事务局与青岛农商银行联合打造的岛城首家退役军人特色支行，是新时代改革创新、更好地服务退役军人群体的一次成功探索。

青岛市退役军人特色支行位于青岛农商银行市南支行营业部，网点设立了退役军人金融服务专属区域，通过设置军人背景文化墙，传承红色基因，弘扬老兵精神，让退役军人特色支行成为退役军人第



二个家。除了装修和硬件设备体现军人特色外，退役军人特色支行提供的产品和服务也充满了军人的特质。首先，在信贷产品方面，支行为退役军人量身定制了“拥军贷”、“退役军人创业贷款”等专属信贷产品，专门满足退役军人生产经营、创业致富、日常生活消费等融资需求。其次，青岛农商专门为退役军人发行了“退役军人服务卡”。该卡为信用卡，除具备信用卡日常消费透支功能外，青岛农商银行还为持卡退役军人提供了终身免年费、八一建军节当月双倍积分、购买退役军人专属理财、享受贷款优惠利率等多样化的专属增值服务。在退役军人特色支行，退役军人办理银行业务将享受“专属区域、专属人员”的“两专属”服务和信贷业务“优先受理、优先处理、优先审批、优先发放”的“四优先”待遇。

领到第一张退役军人服务卡的庄先生说，“青岛市退役军人驿站是我们青岛退役军人的家，它让我们感受到了军人职业的尊崇，在金融领域还享有多

项增值服务，信贷产品为我们解决了投资创业和企业发展的资金难题，我们将继续发挥军人本色，更好地参与到青岛的社会经济建设中去。”

近年来，青岛农商银行坚持以“客户为中心”，以“优质服务为宗旨”，全力支持全市双拥工作，不断深化与青岛市退役军人事务局合作，不断提升服务退役军人能力，提高退役军人优先优待水平，探索建立关爱退役军人工作机制。同时充分发挥银行在支持退役军人创新创业工作方面的优势，加大贷款产品创新，陆续推出了“拥军贷”、“拥军信用贷”、“退役军人创业贷款”等新产品，截至7月末，累计发放以上贷款超过2亿元，成功解决了近千名退役军人自主创业以及企业发展遇到的资金难题。青岛农商银行将借助退役军人特色支行这一平台，与青岛市退役军人事务局不断加强交流、深化合作、整合资源，充分发挥拥军优抚职能，更好地为全市退役军人就业、创业、工作、生活等提供更全面、更专业地综合金融服务。银



敏捷服务 用心相伴 ——恒丰银行青岛分行开展客户服务质量提升技能大赛



为进一步强化网点员工服务意识，通过“以赛代练”提升网点服务质量，恒丰银行青岛分行组织开展了“敏捷服务 用心相伴”客户服务质量提升技能大赛，来自17家网点的18名选手经过重重考核，充分展现了一线员工的业务能力和服务风采。

本次大赛设置理论知识笔试、操作技能、突发事件处置等考核环节，全面考察选手的综合能力，致力于打造有技能、有知识的复合型人才队伍。沙沙点钞声、嗒嗒键盘声飘荡在赛场，选手们聚精会神、沉着冷静、各显身手、奋楫争先，经过激烈的角逐，最终评选出了一、二、三等奖和优秀奖。

下一步，恒丰银行青岛分行将以大赛为契

机，引导员工加强各项技能训练，形成全员学业、练技术、比技能、展风采的浓厚氛围，不断提升客户服务能力和水平，以实绩实效为导向，切实把服务技能提升与促进业务发展紧密结合起来。银



中华人民共和国民法典

《中华人民共和国民法典》是新中国第一部以法典命名的法律，在法律体系中居于基础性地位，也是市场经济的基本法。《中华人民共和国民法典》共7编、1260条，各编依次为总则、物权、合同、人格权、婚姻家庭、继承、侵权责任，以及附则。

2020年5月28日，十三届全国人大三次会议表决通过了《中华人民共和国民法典》，自2021年1月1日起施行。婚姻法、继承法、民法通则、收养法、担保法、合同法、物权法、侵权责任法、民法总则同时废止。

立法经过

1954年，全国人大常委会组织力量起草民法典。

1962年，民法典起草工作再次被提上议程，并于1964年完成了草案（试拟稿）。

1979年11月，全国人大常委会第三次组织民法典起草工作，至1982年形成民法草案第四稿。虽然草案并未正式通过成为法律，但现行的民法通则都是以该草案为基础。

2002年12月，第九届全国人大常委会第三十一次会议审议民法草案。

2014年11月，党的十八届四中全会明确提出编纂民法典。

2015年3月，全国人大常委会法制工作委员会启动民法典编纂工作，着手第一步的民法总则制定工作，以1986年制定的民法通则为基础，系统梳理总结有关民事法律的实践经验，提炼民事法律制度中具有普遍适用性和引领性的规则，形成民法总则草案。

2016年3月4日，十二届全国人大四次会议副秘书长、发言人傅莹在新闻发布会上表示，民法典编纂工作已经启动，从做法上分两步走，第一步是制定民法总则，第二步是全面整合民事法律。民法总则的征求意见稿已经出来，预期6月份能够提请人大常委会进行审议。6月，十二届全国人大常委会第二十一次会议初次审议了民法总则草案，标志着民法典编纂工作进入立法程序。

2017年3月15日，《中华人民共和国民法总则》由中华人民共和国第十二届全国人民代表大会第五次会议通过，自2017年10月1日起施行。

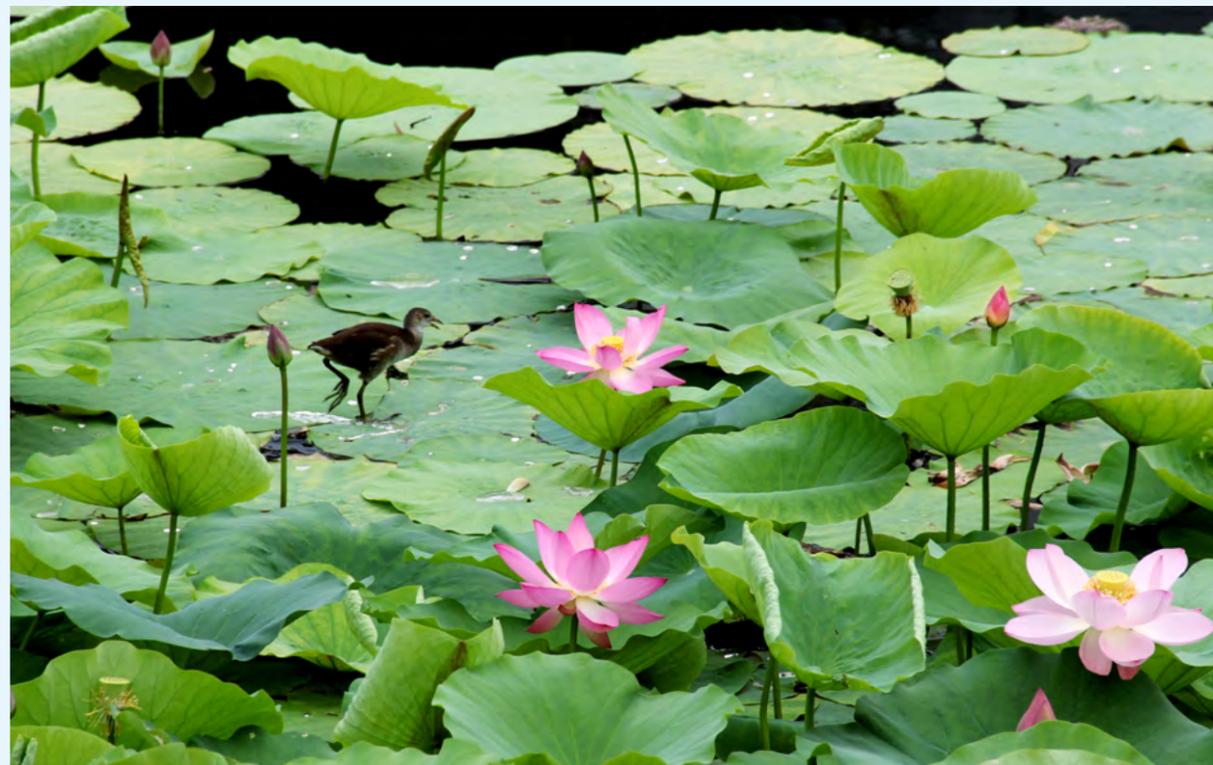
2018年8月27日，民法典各分编草案提请十三届全国人大常委会第五次会议审议，不再保留计划生育的有关内容，新增离婚冷静期。12月23日，民法典侵权责任编草案提请十三届全国人大常委会第七次会议审议。12月23日，民法典合同编草案二审稿提交全国人大常委会审议。为体现对合同的保护，二审稿规定，依法成立的合同，受法律保护。



2019年6月25日，栗战书委员长主持召开十三届全国人大常委会第十一次会议，会议审议了民法典婚姻家庭编草案和民法典继承编草案。12月20日，法工委对民法典各分编草案进行了修改完善，并将2017年已经出台施行的《中华人民共和国民法总则》编入草案，重新编排条文序号，形成《中华人民共和国民法典（草案）》，提请12月常委会会议审议。12月23日上午，十三届全国人大常委会第十五次会议听取全国人大宪法和法律委员会副主任委员沈春耀作关于《民法典各分编（草案）》修改情况和《中华人民共和国民法典（草案）》编纂情况的汇报。据沈春耀介绍，民法典（草案）共7编，依次为总则编、物权编、合同编、人格权编、婚姻家庭编、继承编、侵权责任编，以及附则，共1260条。12月24日上午，十三届全国人大常委会第十五次会议举行分组会议，审议民法典草案。12月28日上午，十三届全国人大常委会第十五次会议表决通过了全国人大常委会关于提请审议民法典草案的议案，决定将民法典草案提请2020年召开的十三届全国人大三次会议审议。

2020年5月22日，在第十三届全国人民代表大会第三次会议上，全国人民代表大会常务委员会副委员长王晨作关于《中华人民共和国民法典（草案）》的说明。5月28日，十三届全国人大三次会议表决通过了《中华人民共和国民法典》，自2021年1月1日起施行。

摘自百度百科



摄影 / 美荷—青岛农商银行 穆松华



青岛辖区银行业 押品资产交易 信息发布平台



青岛辖内银行业押品资产交易信息发布平台，简称“青岛银行业押品网”，由青岛银监局指导，青岛市银行业协会组织建设与运营管理，是辖内银行业金融机构向社会公众发布押品资产交易信息的平台。



本平台提供土地、厂房、商业用地、住房、机器设备、机动车、股权等多种押品资产的信息交流，所有押品资产的信息均由银行业金融机构发布和管理，并对其真实性负责。



本平台旨在发挥信息平台功能优势，增强银行业拟处置押品资产交易信息共享，推进押品资产流转重组，加快不良资产处置，改善信用风险状况，优化生产要素配置，助推青岛地区实体经济转型升级。

