

落地支付服务特色街区 积极完善网点软硬件设施 青岛拓展场景提升支付便利性

□青岛日报/观海新闻记者 傅军

财富聚焦

对于大多数年轻人而言,移动支付非常方便和安全,仅用一部手机就可完成支付。有数据显示,我国移动支付普及率已经达到86%,居全球第一,基本实现了“一机在手,走遍天下”。但有一些特殊人群面临“支付难”,一个是不熟悉智能手机操作的老年人群,面对拒收现金无法支付;一个是外籍来华人员,面临受理境外银行卡的商户数量较少的难点等。为更好满足老年人、外籍来华人员等群体多样化的支付服务需求,3月7日,国务院办公厅印发《关于进一步优化支付服务 提升支付便利性的意见》,提出切实改善银行卡受理环境、持续优化现金使用环境、进一步提升移动支付便利性、更好保障消费者支付选择权等多项具体措施。持续提升支付便利性同样正成为青岛金融业的共识与共同行动。青岛是全国17个优化支付服务重点城市之一、山东省唯一入选城市,各银行机构、支付平台、重点商圈商户纷纷立足实际,采取有力举措,破除壁垒、优化服务、拓展场景,持续营造安全、便捷、高效的支付服务环境,进一步提升支付便利性,切实解决相关群体支付不便问题。

落地支付服务特色街区

为方便外籍来青游客便捷消费,人民银行青岛市分行按照“大额刷卡、小额扫码、现金兜底”的工作思路,结合地理位置、外籍游客消费偏好、商户基础等因素,选取中山路街道三江里、四方路步行街建成青岛首个外籍来青人员支付服务特色街区。

目前中山路特色街区内200余家商户支持受理境外银行卡、扫码、现金、数字人民币等多种支付渠道,外卡POS改造达30%。对于规模以下商户和流动集市小微商户,按照“现金兜底”的原则,向其布放聚合码牌并开发零钱包,解决消费支付问题。截至4月15日,累计发放220余个零钱包。

特色街区内每个商户门口统一贴上了VISA、万事达、支付宝、微信、现金、数字人民币等支付受理标识,方便外籍游客了解每一家商户的具体受理情况。街区附近500米内工商银行、建设银行、农业银行、中国银行的营业网点开通了货币兑换、账户开立的绿色通道,网点内ATM机均支持外卡取现,部分ATM机可取小额零钞,外籍游客可方便地兑换现金进行消费。

“我们已经对中山路上街里街区的主要商户进行了收单设备改造,目前已经实现街区内50余家商户开通POS机外卡刷卡受理功能,后续有50余个商户正在进行改造,支持受理VISA、MASTERCARD、美国运通等国际银行发行的境外银行卡。为了方便外籍来华人士使用现金支付,我们还为街区和附近农贸市场商户配备了近200多个零钱包,张贴了中英文外卡受理标识和现金支付标识。”工商银行市南支行主要负责人介绍。

“一家小小的纪念品店也可以刷Visa卡消费,太方便了!”来自韩国的游客Kim说道,“本以为到中国短途旅游要特意兑换一些人民币,没想到跟在韩国消费一样便捷!”

中山路“上街里”街区位于青岛市市南区西部老城区,是青岛市打造的3平方公里历史文化5A级景区的核心区域,也是外籍来青游客的主要聚集地。目前该街区已经成为工商银行商户优惠示范街,工商银行工作人员对商户收银操作“一对一”辅导,商户对此反响较好。

人民银行青岛市分行负责人表示,接下来将继续以提升外籍来青人员支付便利性为着



▲光大银行青岛分行在湛山社区开展移动现金服务工作站进社区活动。



■中信银行工作人员帮助2名外籍学生顺利高效完成现场开户,并注册、绑定支付宝、微信、云闪付等高效便捷的支付工具。

力点,聚焦重点区域与重点场景,引导支付市场主体加大人力、财务、技术等资源投入,全力构建优质高效又有温度的支付服务环境。

持续完善网点软硬件设施

为更好满足老年人、外籍来华人员等群体多样化的支付服务需求,青岛各银行机构多措并举优化支付服务,持续提升支付服务软硬件设施,提升支付服务便利性。农业银行青岛市分行积极创建网点服务

品牌,打造“农情暖便服务区”,辖内各网点配备各类便民物品,设施达22种,营业网点内老花镜、爱心座椅等适老化物品配备率达100%,使用中英文双语标识明示网点可提供的便民服务项目。全辖网点均已开通“涉外窗口”“温馨窗口”,为外籍来华人员和老年人提供服务,摆放双语版“外籍来华人员支付服务指南”,张贴四种语言(中英日韩)的外籍来青人员简易开户服务指南,配备外语服务专员,保障无障碍沟通。选择外籍来华人员密集的景点、商超、酒店等重点

场所附近的网点,重点打造为服务外籍人员的主要服务网点。

青岛农行还以“大额刷卡、小额扫码、现金兜底、适老便利”为基本框架,深化支付服务场景建设,打造完善便捷、更具兼容性和包容性的支付服务体系。截至目前,辖内435台ATM机全部实现银联、VISA、万事达、运通等主要外卡查询和取现功能,并且上线关怀版(大字版)、英文版功能。完成外卡受理改造1059户,其中,间联商户完成294户,改造进度100%;直联商户完成768户,改造进度为75.7%。自主梳理清单外的存量零售类POS商户,主动完成改造2965户,涉及吃、住、行、游、购、娱等多个行业,进一步改善支付环境。

打通支付“最后一公里”

为进一步提升老年人、外籍来青人员等客户群体支付便利性,交通银行青岛分行扎实推进外卡收单环境优化、适老化服务、零钞兑换等多项便利化服务,助力打通老年人以及外籍来青人员支付服务的“最后一公里”。

围绕外籍来青人员基础金融服务与“衣食住行”便利生活支付场景,交通银行青岛分行全力推进外卡受理环境建设。开展商户外卡受理宣讲讲解,确保商户能够熟练掌握受理外卡支付。截至目前,开通外卡收单业务的商户已实现VISA、MASTERCARD、美国运通、大来和JCB五大外卡组织境外银行卡消费全覆盖。现金类自助设备和外币现金库准备等工作,保障客户小面额现钞使用需求。目前已完成厅堂现金机具小面额取现升级改造需求,满足公众“100+10”元面额的现金支付需求。推出“零钱包”服务,所有网点均可提供“零钱包”快捷兑换服务,聚焦“食、住、行、游、购、娱、医”等场景,向出租车公司、市场经营主体商户、医疗机构、旅游景点、涉外酒店等提供“零钱包”上门兑换服务,提升支付场景的现金支付流动性和便捷性。

交通银行青岛分行还积极畅通现金供给,优化现金支付环境。组织所有网点做好小面额人民币现金和外币现金库准备等工作,保障客户小面额现钞使用需求。目前已完成厅堂现金机具小面额取现升级改造需求,满足公众“100+10”元面额的现金支付需求。推出“零钱包”服务,所有网点均可提供“零钱包”快捷兑换服务,聚焦“食、住、行、游、购、娱、医”等场景,向出租车公司、市场经营主体商户、医疗机构、旅游景点、涉外酒店等提供“零钱包”上门兑换服务,提升支付场景的现金支付流动性和便捷性。

银行零售业务加速转型

董棋

一直以来,“得零售者得天下”成为商业银行的共识,招商银行等多家商业银行更是凭借零售金融走到舞台前,实现市值“突围”。但在经济下行周期多重因素影响下,银行零售业务发展逻辑逐渐生变,加速转型,正成为银行零售业务2024年及未来更长一段时间内的“风向标”。

各家上市银行披露的2023年经营数据中,零售业务受到广泛关注,其中一个共同的变化就是虽然银行零售业务占比提升,但是利润贡献出现较大差异。

20年前曾喊出“不做零售就没饭吃”口号的招商银行,“大财富管理”战略已推出3年,从年报来看,2023年该行仍面临不小的经营压力。招商银行负责人在2023年度业绩会上表示,去年费率下调且资本市场形势不景气,招商银行的“大财富管理”收入受到一定影响。

平安银行的年报显示,2023年平安银行零售金融净利润占比仅为11.9%,而2022年为43.6%,出现明显下滑。对此,平安银行有关负责人表示,2023年,该行采取了压缩高风险零售产品的措施,以确保资产质量的稳定、安全,这在一定程度上牺牲了短期的营收增长。

而对已发布年报的16家上市银行(包括大行、股份行、城商行、农商行)的统计显示,至2023年末,16家上市银行经营贷、消费贷、信用卡不良率均有所增加。

尽管当前宏观经济仍在持续恢复中,零售业务面临较大压力,但对于上市银行而言,零售业务以其收益率高、资本占用少、风险成本等特点,依然具备很强吸引力。多家银行表示,发展零售业务始终是战略重点。而从具体打法上看,银行的发力点正从向外拓面、提高增速,转向内部改革、客群经营。

招商银行行长兼首席执行官王良在业绩发布会上表示,由于零售信贷的整体资产定价水平高于公司贷款,该行还将持续配置零售信贷资产,并将在信用卡、小微贷款及消费贷款等方面持续发力。同时,他也认为,仅靠零售银行“一体”的发展孤掌难鸣,必须各个板块协同推进,才能更好支撑零售的主体地位。

数字化越来越成为银行零售业务转型的“加速器”。

邮储银行在年报中显示,2023年,该行金融科技投入112.78亿元,同比增长5.88%,占营业收入的3.29%。2023年,邮储银行围绕“5+1”战略路径,持续深耕金融科技应用,全力打造数字生态银行。

通过数字化技术和智能化手段,银行可以对零售业务实现客户全生命周期管理,提供差异化、定制化、场景化的金融服务,满足客户多层次、多维度的需求,增强客户黏性和忠诚度。通过数据分析和风控模型,实现客户画像和精准营销,提高客户获取率和转化率,降低营销成本。通过流程优化和智能化处理,商业银行可以实现业务自动化和标准化,提高业务处理速度和质量,降低运营风险。

市委金融办与北交所联合开展资本市场服务活动

为宣传贯彻正确上市观,提高拟上市企业质量,筑牢多层次资本市场基础,近日,市委金融办联合青岛资本市场专业服务团队赴平度市与10家辅导备案、专精特新“小巨人”、新三板挂牌等重点拟上市企业座谈交流。此次活动特别邀请了北京证券交易所专家一同为企业答疑解惑。

座谈会上,市委金融办介绍了青岛市多层次资本市场总体情况以及推动企业上市“十项工作机制”、上市补贴政策、资本市场培训等工作举措,北京证券交易所专家结合企业具体案例传达了证监会、北交所的最新政策要求,并介绍了北交所对创新型中小企业高质量发展的支持措施。与会企业依次介绍了经营情况和上市进展,联储证券、北京德和衡律师事务所、中兴华会计师事务所、金牌董秘代表及蓝海区域股交分享了上市过程中的注意事项,并针对企业关心的问题一对一提供专业指导。

2024年以来,富景中国控股在港交所挂牌上市,青岛市实现上市公司各区市全覆盖,境内外上市公司总数达86家;昂必力、卓英社在新三板挂牌;极视角、卓英社、文达通已报青岛证监局辅导备案。截至目前,全市共有2家企业过会待审,7家企业在交易所排队待审,19家企业在青岛证监局辅导备案,63家企业在新三板挂牌。

下一步,市委金融办将进一步密切与证监会、交易所、青岛证监局的交流,不断健全服务机制,完善政策措施,培育后备资源,进一步发挥青岛资本市场专业服务团队力量,加强对拟上市企业的服务指导和资源链接,引导企业规范公司治理,准确把握政策导向,合理规划上市进程,助推更多优质企业登陆资本市场,为推动青岛市高质量发展提供有力支撑。

青岛银行深耕五篇大文章——服务区域经济高质量发展再进阶

□青岛日报/观海新闻记者 傅军

科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章,既关乎现在,又布局未来。

深耕五篇大文章,与区域经济共生共荣,成为青岛银行服务经济高质量发展的“进阶策”。

青岛银行董事长景在伦在近日举行的青岛银行2023年度业绩说明会上表示,五篇大文章为推动金融高质量发展指明了前进方向。作为山东省综合化程度最高的地方法人银行,青岛银行服务实体经济,做好“五篇大文章”的最大优势,既有现代商业银行完善的公司治理体制,又熟悉当地经济。青岛银行正结合自身资源禀赋,积极探索适合自己发展的增长道路,走出差异化、特色化、专业化的高质量发展道路。

为新质生产力蓄势赋能

发展新质生产力是推动高质量发展的内在要求和重要着力点,而科技创新作为发展新质生产力的核心要素,更成为银行支持实体经济的发力点。如何为科创企业提供“最适配”的金融服务,畅通“科技-产业-金融”良性循环,是青岛银行一直在深度思考的命题。

“专营机构+特色产品”成为青岛银行支持科技创新的发力点。借力这种模式,2023年,青岛银行累计向884户科技企业发放贷款资金119.59亿元。

目前,除在青岛设立一家“科技支行”外,青岛银行在济南、威海、烟台、济宁、德州等地还设立了多家科技专营支行,搭建起以总行为

核心,以专营机构和特色支行为两翼的科技金融专营机制。同时,青岛银行迭代推出科创易贷、科创快贷、人才快贷等六大系列20余款科技融资特色产品,满足初创期、成长期和成熟期等各阶段科技企业的金融需求。

新质生产力的关键在“质优”。绿色发展是高质量的底色,当下,山东正在全力建设绿色低碳高质量发展先行区,在以绿色金融赋能传统产业转型升级上,青岛银行发挥担起之力。

目前,青岛银行已成立绿色金融委员会,围绕碳贷通、绿贷通、光伏贷、环贷通四大场景体系,持续擦亮“绿金青银”品牌。截至2023年末,该行绿色信贷余额261.35亿元,增速24.9%,高于全行贷款增速13.35个百分点。

新质生产力的本质是“先进生产力”。在推动传统产业转型升级、战略新兴产业壮大、未来产业培育上,作为青岛市重点产业链中现代金融“链主”企业,青岛银行充分牵引带动作用,助力青岛市制造业产业链企业培育和先进制造业强市行动计划。2023年,青岛银行充分发挥多元化经营优势,在青岛辖区新增信贷投放和投资174.91亿元,帮助青岛市企业直接融资205.21亿元;精准服务24条产业链,对链主企业授信超200亿元,有力支持了实体经济发展。

践行金融为民

普惠金融是服务实体经济的重要一环,致力于小微企业、涉农企业提供更精准更高效的金融服务,成为青岛银行践行金融为民的出

发点与着力点。

2023年,青岛银行出台17条优化营商环境的系列举措,设置免收服务项目112项让利企业、普惠金融专营机制有序落地,打造“大数据+信贷工厂”普惠业务模式等举措,为小微企业提供了更加便捷、高效的金融服务。

青岛银行还提早布局养老金融发展。2019年,在总行设立卫生健康专业团队,服务全省养老、医疗类客群;根据居家养老、医养结合场景创新推出专属产品。截至2023年末,青岛银行已为全省12家养老机构提供融资服务。同时,为满足养老市场理财需求,创设田园系列长期限分红型特色理财产品,累计发行101期,服务个人投资者约4.32万名。

竞逐数字化赛道

在数字经济快速发展背景下,数字化已成为银行核心能力之一,成为衡量其竞争力的重要“标尺”。数字化转型是青岛银行的重要战略任务之一,是写好五篇大文章的重要抓手和提升金融服务能力的核心驱动力。

2023年,青岛银行将数字化转型作为银行战略的核心组成部分,在总行层面成立由董事长任主任,行长任副主任数字化战略转型委员会,以一把手工程顶层规划,统筹推进。制定和发布了《青岛银行数字化转型规划方案》,明确了数字化转型的愿景、目标、路径和举措,同时建立了配套的转型落地机制和项目后评价机制。

在加快数字化创新应用方面,青岛银行从

数字渠道及营销、数字产品及服务、数字场景生态、数字运营及风控四大领域加快数字化创新应用。聚焦客户体验,持续加强一体化数字渠道和11数字营销体系的建设,青岛银行发布了手机银行8.0版本,持续完善对公智能营销管理平台以及对公线上营业厅,主要对公业务线上化比率达72.97%;大力拓展与外部线上供应链和金融生态平台的对接,完善数字金融场景生态。

持续提升技术和数据的基础支撑能力,启动了新一代核心业务系统建设项目,推动核心系统由传统架构向分布式架构转型。

加强数字化人才队伍建立。数字化转型的关键驱动要素和制约因素是人才,青岛银行高度重视数字化人才队伍建设,去年优化了科技部门的组织架构,大规模引进科技专业人才。2023年,青岛银行科技研发人员319人,较2022年末增长30.20%。

青岛银行表示,做好五篇大文章,2024年将加大信贷投放力度,重点关注专精特新、“小巨人”、制造业单项冠军、企业技术中心、各地市上市后备企业、其他细分市场内优质客群;对优质资产项目进行优先投放安排,对综合收益好,风险可控,有长远发展前景的项目和企业给予最大的信贷支持;在做好风险管控和合规经营的前提下,继续加大蓝绿色经济、普惠小微、涉农、科技金融等国家重点关注的板块的投放;结合国家政策导向,积极引导小微企业申请各项补贴,加强资源倾斜,优先满足中小微企业信贷需求,为金融支持当地实体经济引入活水。