

青岛建行

坚守“金融为民”初心 践行高质量服务使命

党的二十大报告中指出,增进民生福祉,提高人民生活品质。让人民生活幸福就是“国之大者”,金融是现代经济的核心,高质量服务民生需求是最大使命。作为国有大行,青岛建行始终坚守“金融为民”初心,笃行新金融行动,以更高的站位、更具创新的探索助力城市发展,赋能社会民生,深度践行高质量服务使命。

科技赋能 智“惠”于民

随着云计算、大数据、人工智能、区块链等信息技术在金融领域的逐渐推广和应用,金融科技正以迅猛态势打开服务新格局。青岛建行强化科技与金融双向赋能,以数据为关键要素,以科技为核心工具,以平台生态为主要方式,延伸服务边界,重塑服务模式,与岛城人民共建智慧城市、共享数字生活。

搭建安居平台。住房租赁是建行三大战略之一,青岛建行实干笃行,持续深耕,精心搭建了“建融家园”住房租赁综合服务平台,并与青岛市住房保障和租赁服务监管平台精准对接,截至目前,平台注册用户达25万户,累计发布社会化房源近7万套,青岛建行以新金融活水助力实现新市民、青年人的安居梦,树立起“要租房,到建行”的新品牌。在“租购并举”的背景下,青岛建行将特色优势与本地实际相结合,推动住房租赁战略走深走实。以支持住建领域信息化建设和保障性住房发展为重点,实现维修资金管理系统、智慧物业系统、经济适用房差额补缴系统、公租房租金收缴系统、保障性租赁住房APP“五项独家承建”,为安居工程再添新动能。

搭建健康平台。青岛建行与市卫健委合作,独家承建“互联网+医疗健康”便民惠民服务平台——“健康青岛”,助力搭建“全市一家医院”应用场景,建立“就医付费一件事”线上支付体系,其中信用就医功能为系统内首家创新上线,市民在线签约即可享受“先看病、后付费、免排队、无接触”舒心就医、无感支付服务。目前已接入医疗机构85家,提供120余项基本医疗和公共卫生服务。

搭建政务平台。为满足群众“身边办、就近办”的现实需求,青岛建行所辖营业网点400多台智慧柜员机均可办理社保医保、公积金、不动产等123项政务服务;上线企业开办一体化平台,为企业提供从开办到注销的全线上智能化服务,让金融科技成果更多惠及各界别民众。

搭建出行平台。青岛建行依托技术优势,主动对接,在青岛地铁APP上线“地铁公交”钱包,目前累计注册用户126.8万户,成为市民出行支付首选,同时与能链集团合作,推出“智慧能链”钱包、信用卡,为车主提供便捷、优惠的加油体验,助力市民生活品质再提升。

搭建消费平台。“建行生活”APP是建行总行近年来着力打造的本地生活服务平台,汇聚了优质餐饮、品质外卖、打车出行、充值缴费等多个生活场景。青岛建行通过开展赠送福利礼包、打折优惠等丰富多彩的活动,为市民提供便捷优惠的生活消费体验。2022年,青岛建行依托“建行生活”平台,独家承接了五个区市政府的消费券发放工作,累计额度达3150万元。“建行生活”平台让金融



建行银行青岛市分行大楼外观。

走进了街坊邻里,融入了柴米油盐,让金融服务更具“人间烟火气”。

实干担当 实“惠”为民

实体经济振兴是促进城市发展和民生繁荣的战略选择,深切关乎人民福祉,以优质的金融供给全力服务实体经济高质量发展,是践行“金融为民”初心的根本路径。青岛建行深度融入城市发展大局,全面贯彻新发展理念,以企业和人民群众的实际利益为根本出发点,进一步作好支持疫情防控和经济社会发展的金融服务,落细落实支小、惠农、续贷、展期、减费让利等各项措施,做好向实体经济的合理让利,加大对实体经济的支持力度,扛起国有大行使命担当。

信贷投放有力度。2022年,青岛建行围绕青岛市实体经济振兴、城市更新和城市建设等重点任务,制定并施行了优化业务流程、建立绿色通道、扩大审批授权、降低贷款价格等一揽子措施,大幅提升了信贷业务办理质效。截至三季度末,各项贷款余额突破2700亿元,新增377亿元,均创历史同期新高,为助力岛城实体经济发展注入了建行动能。

服务客户有广度。小微企业是经济发展的生力军,以金融活水润泽小微实体、惠及千家万户,是金融机构义不容辞的使命。疫情之下,小微企业受冲击程度较大,也是最需要获得金融支持的市场主体。建设银行自2018年就启动了普惠金融战略,以科技+平台手段破解小微企业融资难题。青岛建行深度践行普惠金融战略,聚焦小微企业融资难融资贵持续发力,目前,贷款余额已达到219亿元,2022年新增40亿元,是岛城首家普惠贷款“过两百亿”的国有银行,普惠贷款余额及客户数量连续五年位列国有四行第一位。同时,青岛建行还对受疫情影响严重的5543户小微企业实行贷款延期、无还本续贷,最大程度为小微企业纾困解难,彰显大行担当。

产品货架有广度。青岛建行紧密对接市场需求,进一步挖掘提升空间。结合稳企纾困政策要求,不断创新产品,扩容服务“朋友圈”,在较短时间内组织上线“首户快贷”“商叶云贷”“善营贷”“入园贷”等多项普惠创新信贷产品,不断扩大小微企业服务覆盖面,提高贷款可获得性。**减费让利有温度。**青岛建行积极响



青岛建行依托金融科技手段,积极开发推广网点办政务和便民缴费场景。

应并落实减费让利、服务实体经济的政策,实招硬招频发,最大限度释放政策红利。持续缩减收费项目,今年以来,取消了对公账户销户费、人民币通存通兑等39个收费项目;大幅降低贷款利率,新冠肺炎疫情发生后,普惠贷款平均利率由4.95%下降至3.84%;帮助广大商户群体降低经营成本,面向办理建行商户收单,并且绑定个人结算账户的个体工商户、小微企业,全额减免2022年6月至本年底的收单手续费;对于入驻“建行生活”APP的餐饮、商超等商户,全部免收平台服务费。青岛建行四管齐下,以实际行动践行大行使命和担当。

体验升级 普“惠”利民

中国式现代化是全体人民共同富裕的现代化。金融事业起于为人民服务,兴于服务人民,需始终坚持金融工作的“人民性”,努力做到发展利民、服务惠民,要大力支持老年客群、农村群体等,持续提升金融服务的覆盖面和便捷度,不断满足人民群众多样化金融需求。

践行“金融为民”,拓宽服务路径,是青岛建行善成之道。**青岛建行主动顺应人口老龄化的发展趋势,积极推动落实国家关于“金融适老化服务”工作部署和要求,针对老年客群特点和需求,重点做好金融适老化服务“加法”,努力“夕阳红”撑起金融“守护伞”。**

网点服务舒适度“加一点”。青岛建行在全辖123个网点设置了“乐老”爱心窗口,配备乐老爱心座椅、老花镜、放大镜、拐杖、轮椅等服务设施;依托覆盖全部网点的“劳动者港湾”,打造“劳动者港湾+乐老”服务品牌,为老年客户提供歌

脚、喝水、救助等一系列特殊服务。

延伸服务便捷度“提一点”。青岛建行针对因重症、意外事件等特殊原因无法到网点办理业务的客户,提供上门服务;为老年客户提供到期产品电话提醒服务,打通物理渠道服务“最后一公里”。

专属服务丰富度“多一点”。青岛建行持续开展“乐老步步高”财富管理活动,包括为老年客户提供定制产品、专属权益、沙龙讲座、社区活动等,进一步提高老年客户金融素养和金融体验;积极开展老年客户消费者权益保护宣传教育活动,通过创作小品、以案说险、“银发财富论坛”等宣讲活动,传递反诈知识,帮助老年客户守好“钱袋子”。

科技赋能做“减法”。金融数字化的发展带来了更多的电子化、智能化的客户体验,银行电子渠道和自助渠道逐渐成为老年客群难以跨越的“数字鸿沟”。青岛建行从老年客户需求出发,对自助设备持续进行适老化改造,为老年人消除智能设备操作障碍。

从某种意义上讲,这正是青岛建行在普惠金融方面精细推进数字化转型的一个缩影。在智慧柜员机添加了“关爱模式”菜单,重点展示老年人常用业务,让服务界面更简洁;为解决部分老年客户不便写字的业务痛点,增加“小喇叭”语音导航,客户可通过话筒语音表述业务办理需求,系统即可自动调取客户需求菜单,实现便捷办理;同时,还增设字体“放大镜”,让数字技术更易得、智能设备更易用、网点服务更贴心,帮助老年朋友跨越“数字鸿沟”,持续打造有情怀、有温度的网点服务阵地。

在广大乡村,一个个建行“裕农通”服务点持续发光发热,村民足不出村便可享受到便捷的金融服务,同时乡村基层组织可借助“裕农通”平台提高管理服务水平,青岛建行打造了金融助力乡村高质量发展的实践样本。

2021年4月22日,平度市洪山四甲村举办了“裕农学堂”揭牌仪式,这是青岛建行赋能乡村振兴的服务延伸。线上通过“裕农通”APP、公众号等移动课堂,推荐适合“裕农通”业主和广大乡村客群学习的金融常识、农业技术、健康生活、卫生保健资源;线下结合乡村特点,面向乡村各类主体开展“金智惠民”乡村振兴系列公益培训,通过线上线下融合打造乡村教育金融赋能新模式。

在平度市的广大县域乡村,青岛建行巧借超市、供销社、村委会等场所优势,实现了“裕农通”服务点村村有,并不断完善服务内容。不久前,聚焦平度市农村群体医保缴费痛点和难点,推出了“裕农通+医保费征缴”服务,现已通过建行“裕农通”服务点累计代缴医保费21万笔。

为更好地探索数字人民币服务乡村民众新模式,青岛建行率先开展数字人民币试点工作,利用数字人民币金融新工具,在莱西市沟东村构建“远程医疗与反假助农”终端平台,打出“数币普惠+医疗普惠+科技普惠”一套“组合拳”,以“新金融”纾解普惠服务在县域乡村末端的民生痛点。

服务无止境,探索在持续,青岛建行勇争一流,用普惠金融之笔,不断描绘共同富裕最美的画卷。

所有过往皆为序章,展望未来,青岛建行将坚决守牢“金融为民”初心,坚定不移走中国特色金融发展之路,构建以新金融之力高质量服务发展大局和民生需求的长效机制,为增进岛城人民福祉展现更大作为、作出更大贡献。
观海新闻/青岛早报记者 摄影报道