

大众日报
客户端大众日报
微信

齐鲁银行：金融为民续华章 昂扬迈进新征程

2021年6月18日上午9点30分，伴随着上海证券交易所里铜锣的敲响，齐鲁银行股份有限公司（以下简称“齐鲁银行”）正式登陆主板，迎来圆梦A股的重要历史时刻。

作为首家从新三板转到A股的银行股，近年来，齐鲁银行进一步增强盈利能力和综合竞争实

力，成为深受城乡居民及广大中小企业信赖的“普惠银行”“市民银行”。

1996年6月6日，齐鲁银行成立，是全国首批、山东省首家设立并引进境外战略投资的城商行。27年来，齐鲁银行根植济南，立足山东，辐射天津、河南、河北，目前已拥有14家分行、200家营业网

点、16家村镇银行、4700余名员工，扎实服务实体经济。

27年来，齐鲁银行始终坚守“服务城乡居民、服务中小企业、服务地方经济”的市场定位，不断塑造零售金融、县域金融、普惠金融、公司金融、金融市场、互联网金融六大板块核心竞争力。

□李士庆

普惠金融为人民 小业务做出大市场

大力发展普惠金融，在齐鲁银行已经蔚然成风。截至2023年一季度末，齐鲁银行全行普惠型小微企业贷款余额达526亿元，规模稳居省内城商行首位，普惠型小微贷款在全行各项贷款占比超20%。

这样的成绩，何以取得？在助力乡村振兴里有答案，在服务新市民里有答案，在支持中小企业发展里有答案。

服务乡村振兴是齐鲁银行的“一把手工程”。在这个大工程里，有“一县一品”的精髓细琢，“农户e贷”的自主研发，有“惠农贷”的应运而生和“县、乡、村”三位一体的全覆盖……

其中，“一县一品”乡村振兴服务模式源于2018年田间地头的一次金融创新实践。2018年3月，济南先后印发了《关于振兴十大农业特色产业的实施意见》及《济南市十大农业特色产业推进工作实施方案》。文件发布后，齐鲁银行率先行动，在济阳区曲堤街道，制定了“对接村委一村内宣传一集中报名一村集中签约一审批放款”的营销模式，为超1000户农户发放“黄瓜贷”近2亿元。

有了“黄瓜贷”的成功经验，齐鲁银行又将农业集群产品模式复制推广，研发“辣椒贷”“云禽贷”“肉牛养殖贷”等多种特色惠农贷款业务。目前，全行已设立189家乡村振兴服务站，村民足不出村就可以办理小额存取款、转账汇款等业务。截至3月末，全行县域机构贷款余额770亿元。

普惠金融何以亮眼？在服务新市民里也有答案。

为服务新市民，齐鲁银行第一时间推出了《齐鲁银行“新市民”金融服务工作专项实施方案》，成为山东省内首家推出新市民金融服务方案并推出新市民专属产品的法人银行。截至目前，齐鲁银行已为新市民提供2.1亿元资金支持，齐鲁银行新市民金融服务工作获得行业高度认可，入选“中国普惠金融典型案例（2022）”。

“3701”山东金融服务新市民的新模式，是齐鲁银行的独创。借助政府担保贴息政策，齐鲁银行在省内率先推出“新市民创业贷”，打造“3701”山东金融服务新市民的新模式。“3”代表贷款额度30万元、贷款期限3年贷款；“7”代表支持7大类新市民，包括进城



务工人员、新就业大中专毕业生、高校在校生、新引进技工人才、网络商户、创业孵化基地或创业园区创业人员、十大千亿产业领域创业人员等7大群体，惠及人员更广泛；“0”代表零担保费和零手续费，降低新市民的融资成本；“1”代表一站式办理，服务审批更加高效。

除了“新市民创业贷”等专属贷款产品，齐鲁银行还推出一揽子新市民金融服务方案，围绕新市民创业就业、住房安居、医保社保、基础金融服务等薄弱环节，在资金融通、财富管理、账户管理领域推出一系列定制化的金融产品。

服务中小微企业是城商行的天职，也是齐鲁银行的优势所在。全行公司客户中小微企业占比达到97%，普惠小微贷款规模居山东省城商行首位，服务零售客户超过600万人，是名副其实的“中小企业伙伴银行”和“市民银行”。

在小微金融方面，齐鲁银行坚持“做大户数、做小客户”，以“线上线下两翼齐飞”为基本原则，大力发展数字普惠；组建600余人的专业团队，锻造小微核心技术，坚持做小做精做专，小业务做出大市场。

以“线上化”协同为抓手，齐鲁银行综合运用大数据、云计算、人工智能等技术，研发了自己的线上贷款平台——齐鲁普惠微平台，推出自有品牌“齐鲁E贷”，累计为5万户小微客户提供授信支持超179亿元。

打造科创特色优势 全面发力“专精特新”

近年来，齐鲁银行主动融入和服务山东省新发展格局，积极助力济南科创金融改革试验区建设，将科创金融作为新发展阶段的“必修课”“必答题”，金融支持科技创新的力度不断增强。

截至一季度末，全行科创企业贷款余额412亿元，贷款户数2404户。其中，济南辖内科创企业贷款余额204亿元，贷款户数1435户，贷款总量居同业首位；省级“专精特新”企业客户占全市的比例达到39%，居全市银行同业首位；国家级“专精特新”小巨人企业客户占全市的比例达到49%，居全市首位。此外，济南辖内科技成果转化贷款发放量连续5年居同业首位。

4个同业首位何以取得？答案概括为“专精特新”4个方面。

“专”即专业化的组织架构。齐鲁银行设立了科创金融创新委员会，成立科创金融工作专班、科创金融管理部、科创金融审批中心；还积极推进专业化网点建设，成立分行层级的“科创金融中心支行”，在部分科创资源丰富的区域设立多家科创金融中心。

“精”即精准化的服务方案。齐鲁银行做到科创企业精准识别，2016年就在全省率先出台科创企业认定管理办法，科创企业在开户之初即可实现单独标识；精准服务科创企业，围绕科创企业全生命周期开展针对性、特色化金融服务，推出10余款科创企业专属产品。

“特”就是特殊化的配套政策。信贷审批方面，齐鲁银行组建专业化审批团队，给予支行科创类业务特色授权；资源配置方面，单列科创金融营销费用，科创贷款奖励



最高能到一般企业贷款的两倍左右；绩效考核方面，将科创指标纳入机构负责人平衡计分卡，同时设置扣分项，形成了全行做科创的良好氛围。

“新”就是新型化的生态体系。秉承开放银行思维，齐鲁银行构建服务科创企业的生态体系，为科创企业提供政府贴息政策、引进风投、知识产权评估以及高新技术企业申报辅导等配套服务。齐鲁银行联合高成长性科创企业成立了“科创企业联合会”，探索金融支持科创企业的新路径、新模式。

“专精特新”中小企业是创新的生力军，在加快解决“卡脖子”难题和“固链、补链、强链”过程中发挥着重要作用，但其存在无形资产占比高等特征。如何为其提供有质效的金融服务是金融机构面临的难题。

“科融e贷”针对科技型企业无形资产占比较高的情况，依托大量政府、第三方数据，全方位评价科创企业实力、行业地位以及未来发展潜力，实现对科创企业技术评价模型化，将评价结果引入科创企业融资全流程，将企业技术实力变现为硬通货。

2022年4月，人民银行济南分行、山东省财政厅、山东省地方金融监管局、山东银保监局、山东证监局等五部门组织“山东省支持经济高质量发展优秀金融创新产品”评选活动并公布结果，10项优秀金融产品入选，齐鲁银行“科融e贷”位列其中。

数字化转型正当时 线上触点广泛覆盖

党的二十大报告指出，“加快发展数字经济，促进数字经济和实体经济深度融合。”数字技术和金融服务在产业上的结合，将是金融科技的下一片“蓝海”。齐鲁银行紧抓发展机遇，主动对接国家战略，研究行业发展趋势，深度剖析自身问题，着力制定数字化转型战略规划，不断进行探索与尝试。

齐鲁银行着力转变传统营销模式，逐步用智能手机、轻量化金融终端以及开放场景的线上触点取代传统人力消耗较大的厅堂营销和上门服务方式。通过数字化手段量化和追踪客户体验，转变客户服务模式，持续优化和快速迭代产品和服务流程，以极致的客户体验提升竞争力。

坚持数字化转型，齐鲁银行陆续上线国际结算及贸易融资线上化功能达20余项，加快国际业务线上化迭代升级。近期，为切实解决进出口企业国际贸易融资手续繁琐的问题，齐鲁

银行聊城分行将进口信用证与“融易资产池”线上平台进行结合，缩短企业进口信用证开证时间。

山东某金属科技公司需进口一组专业化机械配件，因双方合作时间较短，基于付款安全性考虑，出口商要求该企业开立货物总价65%的即期信用证。齐鲁银行聊城在平支行在收到客户开证申请后，安排专人对接服务，从客户材料收集到授信额度批复，仅用了2个工作日；额度批复后，又及时协调前台柜员为企业签约功能权限。线上境外开证业务虽然是该行首次办理，但其凭借高效、优质的服务赢得客户高度认可。

营销管理方面，齐鲁银行以数字化视角，做好“客户”“账户”两户建设，完善客户标签、精准客户画像，针对特定客群提供一揽子金融服务解决方案；在传统面谈面访、专家经验等人为辨识手段基础上，增加生物识别、规则模型、交叉验证、态势感知等控制手段，提高风控体系的智能化水平。

数字化转型过程中，数据是关键。为打造全渠道、全场景、全链路下的业务数据化和数据业务化，齐鲁银行以“数据驱动”为指导思想，构建“1+1+N”发展模式，即1套治理体系、1个数据平台、N项应用场景。从数据应用场景出发，持续优化完善数据平台整体架构，提高实时数据处理能力，丰富外部数据来源，完善数据仓库、大数据平台与上下游系统的协同和联动机制，构建数据交换、外部数据采集、实时数据采集、湖仓一体化、数据研发、数据服务、数据门户、数据管控和安全管控九大服务平台，发挥数据资产价值，全面提升齐鲁银行数据服务能力，高效、敏捷支持业务数字化发展。

“市民银行”践行责任 “泉心消保”彰显担当

近日，一位郭姓大爷走进齐鲁银行舜南支行，赠予大堂经理张平民一首其亲笔书写的赞扬诗：“平民不凡聚财将，鲁行热情为民忙。融资奇才实难得，富国利民诚担当。”

大堂经理张平民是该支行的一名老员工。对于郭大爷这位老客户，张平民已经服务了他及家人十余年，经常为其介绍产品、提供帮助。这是齐鲁银行厅堂暖心服务的一角。

近年来，齐鲁银行努力践行“市民银行”责任，秉承“以客户为中心”的服务理念，从提升规范服务水平、助力养老金代发、推动爱心驿站建设、用心服务特殊客群、积极落实减费让利等方面，不断延伸服务内涵，提升客户体验。

该行持续推动完善“爱心驿站”建设，深度挖掘户外劳动者需求，立足营业网点因地制宜，以更贴心、更细致的人性化服务，切实为户外劳动者做好事、解难事。截至目前，已建成爱心驿站50余家，为环卫工人、绿化工人、快递员、送餐员等户外工作人员提供包括休息桌椅、微波炉、饮水机、手机充电器、应急药箱、免费Wi-Fi等各类服务设施，做到“冷可取暖、热可纳凉、渴可喝水、累可歇脚、伤可用药”，用爱心筑起温馨港湾，成为广大户外工作者身旁的能量加油站。

为切实做好“适老化”金融服务工作，齐鲁银行积极完善相关服务设施，在符合建设条

件的网点营业厅出入口设置无障碍通道，无条件建设坡道的网点在入口处张贴服务电话，确保及时响应；为老年客户设置专属服务窗口，排队机上增设“老年人业务”办理按钮，为老年客户优先办理业务。

该行健全消保管理架构，推出齐鲁银行专属“泉心消保”品牌，成为山东银保监局辖区最先创立消保品牌的地方法人机构，其社会满意度和品牌形象得到持续提升。

以“泉心消保”品牌为依托，该行聚焦“一老一少一新”三大群体，深耕“银发金融”，关注“学子金融”，创新“新市民金融”，依托网点阵地、联合办学、电子金融、网络媒体、户外宣传等渠道，全方位、多领域、深层次开展金融知识宣教活动，不断增强消费者获得感和幸福感，彰显责任担当。

齐鲁银行将廉洁文化建设作为一项基础性、战略性、长远性工程，纳入党风廉政建设整体工作部署、发展战略规划和具体经营业务中，持续深化不敢腐、不能腐、不想腐一体推进，以深入打造新时代廉洁文化助推全行实现高质量发展。

该行着力打造“清廉金融”品牌，印发《关于实施“清廉堤坝”工程打造齐鲁银行清廉金融文化品牌的实施意见》，在全行构筑理想信念、监管机制、严管厚爱等6个“清廉堤坝”，组织开展清廉金融短视频创作大赛，新时代“最美文明家庭”评选、“读廉洁书籍扬清风正气”等六大系列活动，建设一行一特色的清廉金融场景，逐步形成齐鲁银行特色品牌，积极树立“廉洁文化建设”新标杆。



上市两年来，作为一家地方法人银行，齐鲁银行牢牢扎根于山东经济丰厚沃土，以高质量发展为引领，积极践行普惠金融发展路线，不断探寻差异化、特色化发展道路，全行业务特色更加鲜明，客户基础更为扎实，经营质效稳步提升。

站在新的起点，齐鲁银行将致力于“打造党建引领、特色鲜明、行稳致远的精品银行，成为城乡居民、中小企业、地方经济的首选银行，构筑区域领先、市场认可、用户满意的口碑银行，迈向数据驱动、创新赋能、智慧经营的数字银行”，全面推动实现高质量发展，为区域经济社会发展作出更大贡献。

- ①“一县一品”金融创新
- ②科创金融专营机构成立
- ③户外劳动者驿站
- ④齐鲁银行总行
- ⑤清廉文化展馆

