

# 深化改革创新发展 努力开创工作新局面

## ——枣庄银行2014年度发展纪实

2014年,枣庄银行在市委、市政府的正确领导和各部门的大力支持下,以党的十八大和十八届三中、四中全会精神为指导,坚持“高端定位、内涵发展”总体指导思想,以“服务地方、服务民生、服务中小、服务高端”为市场定位,以“服务下沉、服务渗透、服务覆盖”为重心,以“发挥正能量、改革创新促发展”为年度工作思路,大力促进转型发展,主要经营指标稳步增长。2014年末,全行资产总额达到137.45亿元,较年初增加13.30亿元,增幅为10.71%;各项存款余额120.05亿元,较年初增加8.02亿元,增幅为7.16%,其中:储蓄存款47.02亿元,较年初增加9.46亿元,增幅为25.19%;各项贷款余额77.86亿元,较年初增加5.65亿元,增幅为7.82%,各项经营指标均符合监管要求。

枣庄银行的转型发展得到各级领导的肯定和社会各界的认可。2014年11月7日,市委副书记、市长张术平作出重要批示:“近两年来,枣庄银行大力推进经营管理理念转型,加强人才队伍建设,提高风控管理水平,改革转型发展取得了明显成效,各项业务经营指标在全省城商行和全市同业位次稳步提升,成绩来之不易。望认真总结经验,持续推进改革,加快转型发展,推进服务下沉,为枣庄银行转型发展做出新贡献。”枣庄银行连续两年被中国银监会评为“3A”级银行机构;被中国社科院、金融时报评为“中国最具创新力中小银行”、“中国最具竞争力中小银行”。被评为山东省服务名牌、省级文明单位、省财政厅地方金融企业绩效评价“AAA”优秀单位,被省公安厅授予“集体二等功”,被枣庄市委、市政府授予“集体三等功”、“支持地方经济发展先进单位二等奖”、“五一劳动奖状”荣誉称号。在人行枣庄市中心支行组织的银行业综合评价中,连续两年被评为A级单位第一名;在全市政风行风评议中,连续两年位列金融同业第一名。

### 狠抓工作创新 业务转型取得突破

通过实施银政、银企战略合作项目,拓展“小微”企业和投行业务,加快建设互联网金融平台等一系列重要举措,传统业务竞争力得到了进一步增强。

先后与枣庄市高新区管委会、峰城区政府、山亭区政府签订了战略合作协议,支持市政府重点培育双百优企业61户、6.53亿元;支持省企业重点技术改造项目20户、1.84亿元。坚持“集群化、批量化、标准化”模式,推出票据置换“商易银”、“产销旺”供应链信贷产品,积极参与小额贷款保证保险试点工作。年末,小微企业贷款余额45.49亿元,较年初增加6.22亿元,较去年同期多增0.55亿元,增速为15.83%,较平均贷款增速高出8.01个百分点。

全面上线手机银行、微信银行,对网上银行进行了优化升级。加入电子商务平台与统一支付平台,开通了银联在线支付、支付宝快捷支付功能,实现交易金额4320万元。大力开展技术创新。先后自主研发了客户自助填单、结算账户报送数据转换、客户风险报文转换、邮寄对账管理等系统,自主完成了IBM设备EOS、征信管理系统的升级工作。加强与南京银行合作,共同发起成立了紫金山鑫合联盟,搭建了中小银行业务交流、培训和协作的平台;顺利启动了消费金融“幸福易贷”业务项目。发行了“珠联璧合·幸福迎新春”高收益理财产品,丰富了金融产品种类。

### 狠抓风险管控 各项业务稳健运行

枣庄银行始终坚持“责任规范保安全、创新实干促发展”的管理理念,强化风险管理和内部控制,保持了业务



枣庄银行荣获“中国最具竞争力银行”



枣庄首家社区支行——枣庄银行滕州七彩阳光城社区支行开业



副市长王新宁到我行网点调研考察工作

的持续健康发展。

突出风险前瞻性管理,严把信贷准入关,加强重点行业信贷风险监测,完善了“两高一剩”行业退出机制。多次开展信贷业务综合大检查,使督导检查常态化。按照“防风险、强管理、促转型”城商行年度监管总体思路,推进全面风险管理体系建设,制定并印发多项风险管理制度,强化业务条线管理,构筑自动的风险评估和快速反应机制。加大审计力度,先后开展了信贷资产分类、关联交易管理、流动性风险管理、资本管理执行、市场风险管理等9项专项审计评估工作。

### 狠抓员工培训 人才素质显著提高

大力实施“人才兴行”战略,持续深化人事和薪酬制度改革,努力探索人力资源管理新思路,在提高全员业务素质、强化后备队伍建设方面取得了新的进展。

加强人才引进储备,面向全国招聘大学生86人,优化了员工的年龄结构、知识结构。截止到2014年底,全行员工平均年龄31.6岁,较2012年下降3.52岁,本科及以上学历占比69.28%,研究生占比6.78%。畅通员工成长和晋升渠道,60多名品德好、能力强的优秀年轻员工走上中层管理岗位;改革总行和基层网点绩效考核办法,激发了全员干事创业激情与活力。下大力气狠抓员工培训。采取走出去引进来、与高校及专业公司合作等方式,邀请清华、北大、上海交大等知名专家教授、银行同业,举办经济金融形势分析、领导能力提升、社区银行、资产管理、网点营销转型等各类培训班。员工队伍整体素质稳步提升,为转型发展提供了坚实的人才支撑。

### 狠抓优质服务 客户体验日益提升

以打造“差异化、特色化、人性化、体验式”银行为目标,以深入推进标准化支行建设为主线,狠抓服务提升,客户满意度不断提高。

进一步优化网点布局。新设立了山亭支行、峰城支行两家传统支行,实现了枣庄辖区的机构全覆盖;滕州七彩阳光城社区支行、市南工业园小微支行的设立,实现了机构建设由传统支行向特色支行的转变;枣庄银行济宁分行已进入筹备阶段,“走出去”战略取得实质性进展;与第三方合作稳步推进行政村金融便利店建设,网点服务将进一步向县域和乡镇延伸,为客户提供更为方便快捷的金融服务。持续推进标准化支行建设。以银行业“百家”金融示范单位等金融服务标准为导向,累计投入100多万元,对半数营业网点进行了改造,对所有营业网点开展了2期现场督导,4期暗访督导工作,聘请专业服务礼仪公司开展了多期网点营销转型试点工作,前台服务进一步便民

化。组织开展“最美员工”、“最美营业厅”评选等活动,成功举办了“业务技能暨产品设计创意大赛”、金融消费者权益保护知识竞赛。积极参与市金融消费者权益保护示范窗口评比活动,新城支行、龙泉支行荣获“金融消费者权益保护示范窗口”称号,占全市示范窗口总数的五分之一。

### 狠抓工作效率 业务管理不断优化

全行上下坚持“抓铁留痕,踏石留印”精神,积极改进工作作风,加强公司治理,不断提升管理水平,建设现代化流程银行,打破发展的“天花板”。

积极开展“体验式”调研活动。结合群众路线教育实践活动,先后多次开展行领导“体验式”“集中式”调研活动;大力推动总行部室将“理念、技术、管理”带下去,支行将“问题、困难、要求”提上来,不断提升协作能力与水平。不断推进业务经营管理科技化、信息化。新上线二代支付、同城灾备、客服呼叫、手机银行、微信银行、网银互联系统、反洗钱等系统,启动了财务管理系统和电子商业汇票系统建设项目,完成了从“满足我行需求”到“满足客户需求”的转变。改革了贷审会运作模式,建立了20名贷审会成员库,动态选取9名委员参加贷审会;对借款合同进行了全面梳理与归纳,提高了信贷审批效率。进行了公车、办公用品费用开支及报销改革,有效降低了业务成本。坚持行业自律,接受社会监督,广泛参与到新闻媒体、政府部门、社会团体等对金融消费保护工作的监督评价。

### 狠抓文化建设 品牌价值稳步提升

枣庄银行高度重视企业文化建设,开展了一系列关爱员工活动,努力打造“幸福文化”,发起、赞助、协办了一系列大型社会公益活动,赢得了良好的社会声誉。

努力打造枣庄银行“幸福家园”。制定出台了员工福利计划,解除了广大员工后顾之忧;组织开展了“庆三八美丽之约”专题知识讲座、“春之韵”摄影比赛作品征集、“发挥正能量与提升团队执行力”征文大赛等系列员工活动,进一步弘扬了正能量。冠名或携手知名品牌开展惠民系列活动。冠名台儿庄第一届鲁南苏北“车·房·家居”金秋博览会,携手齐鲁晚报今日枣庄举办了第七届中国汽车安全主题巡展活动,携手梁师傅有限公司开展了“幸福中秋·感恩回馈”活动,携手山东贵诚集团购物中心推出了“周六幸福卡购物乐享日”活动。积极开展公益活动。走进市特殊教育学校,举办了“爱在五月,幸福传递”爱心公益活动;迎接全国第36个植树节,参加了“青春汇绿·美丽枣庄”活动;融入文明城市创建,开展了“手连手心连心 共创文明枣庄”宣传。



枣庄银行峰城支行开业



枣庄银行社区支行、小微支行新闻发布会现场