



(上接A38版)

本行向企业客户提供的主要票据业务主要包括银行承兑汇票、银行承兑汇票贴现、保兑仓业务等。

①银行承兑汇票:是指由银行承兑的商业汇票,根据出票人(即承兑申请人)的申请,承诺在汇票到期日对收款人或持票人无条件支付汇票金额的一种票据行为。授信有效期一年,在授信有效期内,可多次签发银行承兑汇票,纸质银行承兑汇票期限最长不超过6个月,电子银行承兑汇票期限最长不超过1年。

②银行承兑汇票贴现:是指银行承兑汇票的持票人在汇票到期日前,为了取得资金贴付一定利息将票据权利转让给青岛农商银行的票据行为。纸质银行承兑汇票期限自贴现日起最长不超过6个月,电子银行承兑汇票期限自贴现日起最长不超过1年。

③保兑仓:是指本行应买卖双方企业申请,办理买方为出票人且缴存一定比例的保证金,卖方为收款人的银行承兑汇票。期限最长不超过12个月。

(4)中间业务及服务

本行为公司客户提供各种中间业务及服务,主要包括:①结算类服务:本行为公司客户提供银行汇票、本票、支票、汇款、银行承兑汇票等人民币结算类服务。

②保函服务:保函业务是指本行应申请人的请求,以出具银行保函的形式向受益人承诺,当中申请人不履行合同约定义务或要求的事项时,由本行按保函约定履行债务或承担责任的书面保证承诺。本行为公司客户提供银行保函服务,包括预付款保函、履约保函、预付款保函等。

③国内保理服务:国内保理业务指以境内销售行为由境内卖方将货物销售商品、提供服务或其他原因产生的应收账款转让为前提,向青岛农商银行向销售方提供的集应收账款催收、管理、坏账担保及融资于一体的综合性金融服务。

④委托贷款业务:指由政府部门、企事业单位及个人作为委托人提供资金,由青岛农商银行作为受托人,根据委托人确定的贷款对象、用途、币种、金额、期限、利率等,由青岛农商银行代为发放、监督使用并协助回收的贷款。

⑤现金管理产品及服务:青岛农商银行提供多种增值及个性化的现金管理产品服务,包括人民币收付款服务、账户服务、结算与清算服务等。2.零售银行业务

本行向个人客户提供全面的产品和服务,包括个人贷款、个人存款以及代收代付、个人理财、基金销售、代理保险、国债承销、贵金属代销等中间业务产品和服务。截至2018年9月30日,本行个人存款、个人贷款和垫款分别占本行吸收存款、本行发放贷款和垫款总额的56.24%、29.07%。

(1)个人贷款和垫款

截至2018年9月30日,本行个人贷款和垫款总额376.67亿元,较年初新增33.97亿元。

①个人经营贷款

个人经营贷款是本行为符合条件的个体工商户和其他从事生产经营活动的自然人发放的,用于满足其合法生产经营需要的人民币贷款,主要有个人房屋抵押贷款、小微企业主贷款等产品。截至2018年9月30日,本行个人经营贷款余额204.20亿元,占全行个人贷款余额的54.21%。

②个人住房贷款

个人住房贷款是指本行向个人客户发放的用于购买商业住房的人民币贷款,该产品以客户购买的房屋作为抵押,贷款期限不超过30年,贷款金额根据借款人所购房屋的建筑面积、单位价格、购断率以及借款人还款能力等因素合理确定。截至2018年9月30日,本行个人住房贷款余额142.13亿元,占全行个人贷款余额的37.3%,较年初增长6.53%。

③个人消费贷款

个人消费贷款是指本行向个人客户发放的用于房屋装修、旅游、大额耐用消费品、教育等消费用途的人民币贷款,主要有公职人员贷款、个人汽车按揭贷款等产品。截至2018年9月30日,本行个人消费贷款余额29.11亿元,占全行个人贷款余额的7.73%。

经营发展中,本行将“三农”和小微企业作为支持重点,推出了面向农村的系列产品,截至2018年9月30日,小微贷款余额158.38亿元;跟进农村产权制度改革,创新研发了农村承包土地经营权抵押贷款,贷款余额70,177.56万元;通过“贷款+保险”模式,创新推出涉农履约保证保险贷款,贷款余额11,844.7万元;全市首家引进德国金融科技,成立了专业服务小微客户的微贷中心,目前设立10家微贷分中心,累计发放贷款41.45亿元。

(2)个人存款

本行提供人民币和外币的各种活期存款及定期存款服务,其中,人民币存款占绝大多数。本行提供的人民币活期存款包括个人活期储蓄存款、个人结算存款、活期零存整存、个人定期存款包括零存整取、零存整取、存本取息、零存零取、零存整存、零存整存、个人通知存款,同时还提供人民币大额存款。截至2018年9月30日,本行个人存款余额1,061.39亿元,较年初新增49.73亿元。

①个人活期储蓄存款

个人活期储蓄存款是指无固定存期,可随时存取,存取金额不限的一种比较灵活的储蓄存款。

②个人活期存款

个人活期存款是指用于办理资金收付结算的活期存款,既可使用现金方式支取,也可使用转账方式支取。

③活期零存整存

活期零存整存是指事先约定存期,一次性存入,一次性支取的储蓄存款。存期达到或者超过存整存相应存期时,利率按照支取日挂牌公布的整存整取相应利率档次执行折息,不分段计息。存期在一年以上,无论存期多长,整个存期一律按支取日一年期整存整取储蓄存款利率打六折计息。

④零存整取储蓄存款

整存整取储蓄存款是指开户时约定存期,一次性存入,到期可以一次或两次支取本金及利息的储蓄存款。

⑤零存零取储蓄存款

零存整取储蓄存款是指存款人在进行银行存款时约定存期,每月存入固定金额,到期一次支取本息的一种储蓄存款。

⑥存本取息储蓄存款

存本取息储蓄存款是指存款人将人民币整笔存入,约定存期,分次支取利息,到期一次支取本金和利息的储蓄存款。

⑦零存零取储蓄存款

零存零取储蓄存款是指人民币存入一次存入,约定存期,分次支取本金到期一次支取利息的储蓄存款。

⑧个人通知存款

通知存款是指存款人在存入存款时不约定存期,支取前约定支取日期和金额并凭支取的通知,凡在本行开立人民币个人银行结算账户的存款人,都可申请办理通知存款。

(3)银行卡

本行是中国银联(中国全国银行卡-信息交换和网络联机组织)的成员银行,根据不同客户的特点,本行针对不同行业及不同特权的银行卡,其中包括青岛美卡、齐鲁乡情卡、锦绣前程校园卡、福农卡(生岗卡、单位卡、淘宝卡、青岛市公共保障卡、公务员卡、贵宾卡等)10类银行卡。本行报告期内各期已发行银行卡总数如下表所示:

表3-17 本行报告期内各期保有银行卡总数

分类	2018年9月30日	2017年12月31日	2016年12月31日	2015年12月31日
借记卡	8,209,872	8,038,599	7,831,477	7,664,227
-银联标准卡	7,548,555	7,368,110	7,018,666	6,993,668
-金融IC卡	1,369,655	1,139,599	761,801	232,444
-齐鲁乡情卡	9,46	9,69	10,72	13,94
-锦绣前程卡	46,80	49,21	45,28	36,58
-福农卡	139,27	383,40	357,73	378,37
-生岗卡	387,59	132,56	131,73	154,32
-单位卡	0.01	0.37	0.39	0.39
-淘宝卡	19,80	20,18	20,79	21,07
-青岛市社会保障卡	3,037,92	2,961,68	2,943,60	2,887,40
-贵宾卡	33,94	30,45	26,87	2,98
公务员卡	17,78	9,57	6,07	4,35

本行开展借记卡业务,本行借记卡分为金融IC卡和磁条卡,集成了现金存取、转账消费、代收代缴、约定还款、智能理财服务、行业扩展应用等功能。金融IC卡具有安全性高、行业应用广泛、使用便捷等优势。针对农民工,本行发行了齐鲁乡情卡,该卡在山东省农业系统中存取款、转账可享受手续费优惠,办理扶贫、发卡等业务享受手续费减免;针对在校大学生,本行发行了锦绣前程校园卡,该卡有效期四年,在有效期内,持卡人在山东农业系统中存取款、转账免费,有效期满后该卡自动转为普通借记卡;为响应中央部署“三农”号召,解决农村地区融资难、贷款难、支付不方便等原因,本行推出福农卡,该卡是持卡人提供小微贷款载体,具有财付通代理等增值服务功能,针对高端客户,本行发行了贵宾卡,该卡按照持卡人本行的日均资产(含本外币存款、理财)的规模大小为3级,金、白金、钻石卡,该卡除具有普通借记卡的所有功能外,重点突出在淘宝网网上购物功能(在与淘宝网开展联名卡营销期间,持淘宝卡购物,可享受优惠或积分累积等权益);本行推出的生岗卡属于限量发行产品,是以生岗文化为主题发行的一款银行借记卡,每年发行一次,连续发行十二年,配有生岗卡珍藏册和卡册。

截至2018年9月30日,本行共发行借记卡820.99万张。2018年1-9月,2017年、2016年及2015年,本行借记卡消费额分别为181.11亿元、225.21亿元、195.47亿元及162.64亿元。

(4)零售银行中间业务

本行为零售银行客户提供多样化的中间业务服务,包括代收代缴业务、代发工资业务、代理保险、个人理财、贵金属回购、国债承销及支付结算业务等。2018年1-9月,本行零售银行业务实现中间业务收入6.4,404万元。

(5)代收代缴业务

本行为零售银行客户提供代收代缴服务,青岛居民可通过本行柜台、自助设备、电话银行、网上银行等渠道办理水电费、煤气费、采暖费、固定电话费、移动手机话费、有线电视费、医疗保险费、房屋维修基金、医疗保险及交通违法罚款等40余种收费业务。

(6)代发工资业务

本行为山东省各市区各县区政府、事业单位及大型集团企业的员工提供代发工资及补贴服务,代发单位涵盖能源、通信、制造、贸易、零售、金融等多个行业,以上单位员工可通过本行账户领取工资及补贴款。

(7)个人理财业务

本行面向个人客户提供“富民理财D系列”、“嘉盛系列”、“睿盈系列”、“创盛系列”等理财产品,2018年1-9月累计销售个人理财产品334.56亿元,同比多销64.08亿元,余额181.77亿元,较年初增加41.78亿元。

(8)国债承销业务

本行于2014年12月取得国债承销资格,成为山东省第二家获得国债承销资格的地区方法人银行,2018年1-9月销售13.52亿元。

(9)代理保险业务

本行代理车险、寿险、意外险等保险业务,2018年1-9月销售0.76亿元。

(10)贵金属回购业务

本行代理贵金属等合作公司的黄金类产品,充分满足客户多样化投资理财需求,2018年1-9月销售5,774万元,同比多销2,491万元。

(11)基金销售业务

2016年3月,本行首批20家营业网点正式开办基金销售业务,截至2018年9月30日,已有71个网点具备基金销售资格,产品种类涵盖货币型、债券型、混合型及股票型,拥有丰富的基金产品可供投资者任意选择。

(12)鑫易宝业务

本行鑫易宝产品主要投向货币市场基金,客户到本行柜台签约后,可通过官方网站直接申购/赎回鑫易宝产品(货币市场基金),并按持有时间获得投资收益。截至2018年9月30日,本行鑫易宝签约客户超过6,000户,保有量达3,500余万元。

(13)支付结算服务

本行为零售银行客户提供支付结算服务,主要包括转账、汇款、收款、银行本票、银行汇票和支票结算等。

3.资金业务

(1)金融市场业务

本行的金融市场业务主要包括货币市场交易、证券及其他金融资产投资、债券承销、票据转贴现、票据再贴现业务。

(2)货币市场交易

本行的货币市场交易主要包括:与其他境内银行及非银行金融机构进行短期资金拆借及同业存款业务;与其他境内银行及非银行金融机构进行证券正回购和逆回购交易;发行同业存单及其他短期融资工具。截至2018年9月30日,2017年12月31日、2016年12月31日及2015年12月31日,本行存放同业及其他金融机构款项、拆出资金以及买入返售金融资产余额合计分别为158.31亿元、199.14亿元、101.00亿元及143.54亿元,占本行总资产的5.68%、7.93%、4.87%及8.70%;已发行同业存单、同业及其他金融机构存放款项、拆入资金以及卖出回购金融资产余额分别为562.68亿元、488.71亿元、321.44亿元及146.34亿元,占本行总负债的21.78%、20.96%、16.76%及9.65%。

(3)证券及其他金融资产投资

本行投资于其他金融资产投资业务主要包括债券投资和金融资产投资的债务工具投资。

本行债券投资的范围主要包括中央政府及政策性银行、地方政府及其他金融机构、非金融机构发行的债券、央行票据及资产支持证券。

本行定期对投资组合进行市场风险分析,根据投资环境变化适时调整投资策略。本行对投资金融机构发行债务工具的范围主要包括资产管理计划、受益权转让计划及其他金融机构发行的理财产品等。

本行的资产管理计划主要投资于其他银行的协议存款或债券等符合监管要求的标准化投资工具。本行与优质的资产管理公司、基金管理公司及证券公司签订资产管理合同,资产管理公司、基金管理公司或证券公司根据本行的书面指令通过本行在第三方托管银行开立的账户并根据该等合同约定的条款及条件投资其他银行协议存款、标准化产品。

定向资产管理计划中的资金由资产管理公司、基金管理公司或证券公司在本行第三方托管银行开立的专用账户中按照约定向资产管理合同中约定进行管理。

受益权转让计划主要是指指信托公司发起的信托计划而形成的以该计划受益权为标的的金融产品。本行以合法拥有并可自主支配的资金投入信托公司发行推出的金融产品,以取得投资收益,此前金融资产的风险可控、回报稳定,符合行业监管政策。

本行投资于其他金融机构发行的理财产品,银行将该等理财产品所得款项投资于债券、信托受益权及资产管理计划等。

(4)票据转贴现及再贴现

本行通过与其他合格金融机构开展承兑汇票转贴现或向人民银行再贴现承兑汇票获得获得的营运资金和利息收入。本行提供票据买卖、票据贴现、票据买入返售和票据卖出回购等票据转贴现产品,并根据人民银行的规定开展票据转贴现业务。

(5)代理理财业务

本行代理理财业务,即面向个人客户和机构客户提供各理财产品,管理和运作所募集的理财资金。本行对理财业务进行专项管理,对各个理财产品单独管理,单独建账、单独核算。

本行在“富民理财”品牌下设立“富民理财D系列”、“尊盈系列”、“睿盈系列”、“创盛系列”、“嘉盛系列”等多个产品系列,还可根据客户需求定制专属理财产品。2015年至2018年9月末,本行发行理财产品3,183只,募集金额1,996.22亿元。截至2018年9月30日,存续余额252.53亿元。在第三方机构普益标准发布的2018年3季度全国银行机构理财能力排名中,本行理财能力综合排名位居全国农村金融机构第3位,其中发行能力、收益能力和风控能力均在前十名。

4.国际业务

在“本外币一体化”经营策略的指导下,本行国际业务连续十年快速增长,已开办国际结算、贸易融资、外汇交易、出国金融、外汇理财产品、跨境人民币、国内信用证等七十余类50多个业务品种,开设了10个外币中心、18家境外外币行,建立了覆盖60多个国家、近60家代理行的国际结算网络。2014年、2015年、2016年、2017年,连续四年在全国银行间国际结算中被评为A级行,并四次获得美国花旗银行美元清算直通率卓越大奖。2015年、2016年、2017年及2018年1-9月,本行实现外汇中间业务收入分别是7,265.75万元、6,712.91万元、8,992.70万元、8,860.61万元。

(1)国际结算业务

2015年、2016年、2017年及2018年1-9月,本行完成国际结算量分别是101.48亿美元、92.10亿美元、101.00亿美元、97.14亿美元。本行除外汇汇款、出口托收、出口信用证通知、进口代收、进口开证等业务外,还为客户提供如下特色业务:

①美元、欧元、日元现汇业务:是指本行利用全球代理行网络优势,客户办理境外现汇汇入业务时,预付固定金额的中间行费用(25美元/笔),即可保证境外收款人全额收到汇款本金额。

②亚洲货币本币达业务:是本行为收款人在亚洲地区的美元汇款提供快捷的快速通汇。客户申请汇款时,无需支付额外费用,即可享受美元汇款2小时到账的快速服务。

(2)贸易融资业务

截至2018年9月30日,本行贸易融资余额14.09亿元。除了打包贷款、出口发票融资、出口托收保理、国际贸易、进口代收保理、授信开证等主要业务外,还开展如下业务:

①出口信用证项下押汇:指出口商发货物后,将单据提交本行开办外汇业务的网点,在开证行对单据付款之前,先行向出口商付款,再凭全套单据向进口商收取货款本息的融资行为。

②福费廷,也称“包买票据”,指购买银行无追索权地买入或代理买入其真实贸易背景,并承担远期本票、汇票和债务的行为。本行的福费廷业务仅指买入跟单信用证项下银行承兑的远期票或承诺付款的应收账款。

③信保融资(短期出口信用保险项下贸易融资):是指本行对出口商(即融资申请人)投保的短期出口信用保险的出口贸易,在签订(账款转让协议)及确保保单有效的情况下,向出口商提供的短期贸易金融业务。

④韩贷通:是指本行符合条件的进口商发放韩元短期贸易融资,专项用于进口商在贸易项下对韩国进口支付的金融业务。

(3)外汇交易业务

2015年、2016年、2017年及2018年1-9月,本行实现外汇交易金额分别是89.74亿美元、130.72亿美元、103.00亿美元及70.18亿美元。本行除“即期结售汇、即期外汇买卖等”主要业务外,还开展如下业务:

①网上银行结售汇:个人客户可以通过本行的网上银行自行办理结汇和售汇业务,对公客户可以通过本行的网上银行自行办理结汇业务。

②远期结、售汇业务:指本行与客户约定在未来某一特定日期或时期,依交易当时所约定的币种、金额及汇率进行购汇或售汇交易,通过防范汇率风险,进行外汇保值的作用。

③远期外汇买卖:指交易双方按外汇市场的远期汇率成交,并在超过两个工作日后办理资金交割的外汇买卖业务。

(4)出国金融业务

本行除了个人购汇、境外汇出汇款、环球汇款、出国劳务通等主要业务外,还开展如下业务:

①“跨境汇金”:是本行通过国际速汇金公司提供的全球网络汇款业务的一种境外个人汇款业务,本行可办理美元、欧元、英镑、澳元等币种的手续业务。

②开立外币携带证:指根据国家外汇管理局、海关总署有关规定,个人携带规定限额以外币现钞出境,需要开立《携带外币出境凭证》(简称《携带证》)。本行经营外币业务的网点均可办理外币携带证业务。

③存款证明:指本行为满足个人因自费留学的需要,为客户出具在一定期限内,证明本人存有一定数额本外币存款的书面证明。

④退税通:是本行与北京联创信託有限公司合作,在中国境内为中国居民及其他国家和地区居民提供跨境代购退税服务,旨在解决出境旅客境外退税排队时间长、语言不通、退税单邮寄丢失、税款到账周期长等难题。

(5)外汇理财产品

截至2018年9月30日,本行开立外币账户的企业6,171家,本行除了提供经常项目外汇存款、资本项目外汇存款服务外,还开展如下业务:

①境外机构境内外汇账户:指境外机构在境内银行开立的“外汇账户。在境外(含香港、澳门和台湾地区)合法注册成立机构均可在本行开立 NRA 账户。

②外商投资理财产品:指本行为外商投资企业提供的境外直接投资项目外汇登记、开、销户、意愿结汇、清算缴税、股权转让等相关外汇咨询政策服务。

(6)跨境贸易人民币结算业务

2015年、2016年、2017年及2018年1-9月,本行跨境人民币结算量分别是11.03亿元、7.01亿元、11.86亿元及15.58亿元。跨境贸易人民币结算业务:指人民币在国际业务中执行计价和收付的货币职能,即企业在以人民币计价进行跨境收付款结算时,本行为其提供的采用人民币作为收付款的跨境收付款业务。

(7)国内信用证业务

本行除了“授信开立国内信用证、国内信用证议付、国内信用证卖方押汇”等主要业务外,还开展如下业务:

①国内信用证支付押汇:是指本行按照国内信用证项下单据后,即开证申请人要求代其垫付信用证项下应付款项的短期融资业务。

②国内信用证人民币同业代付:指开证行(委托行)根据其客户的申请,在开出国信用证后,以自身名义委托本行提供融资,并在规定的对外付款日根据委托行的指示先行将款项划转至收款人账户,委托行在约定还款日偿还该行代付款项人民币的业务。

(8)销售返现

销售返现指为客户提供优质服务,增加收入来源和提高本行声誉及品牌知名度具有重要意义,本行的销售渠道包括各营业网点、自助设备、电话银行、网上银行、手机银行、短信通、互联网金融产品等。

1.营业网点

本行通过营业网点向公司客户和个人客户提供银行产品和服务。截至2018年9月30日,本行共有营业网点558个,基本都分布在青岛地区;其中青岛地区356个,济南地区1个,烟台市1个。本行营业网点数量在青岛地区居于优势地位。

2.自助设备

本行的自助设备包括ATM、CRS、农金通和互联网小微云支付终端。截至2018年9月30日,本行的自助设备共3,058台(包括:ATM416台、CRS428台、农金通130台、互联网小微云支付终端2,084台)。本行自助设备功能齐全,可实现账户查询、存款(不含取款机)、取款、转账、缴费等服务,互联网小微云支付终端更可提供线上购物、线下消费等服务。

3.电话银行

本行为所有客户提供电话银行服务,包括24小时自动语音及人工坐席服务,自动语音可为客户提供包括查询、口头挂失、代理缴费、行内转账等服务,人工坐席可受理客户投诉与建议、解答客户咨询、外呼营销、协助客户办理查询、挂失等。

4.网上银行

本行网上银行系统利用网络安全技术,通过国际互联网向个人客户提供查询、存款管理、贷款管理、转账汇款、理财管理、网上支付、他行账户资金归集、客户服务、代收代付等服务,向企业客户提供账户查询、存款管理、贷款管理、转账汇款、理财管理、电子商业汇票、资金归集等服务。此外,本行还推出了银企直接服务,通过互联网连接的方式,将企业客户业务系统与银行网银系统进行对接,登录自身财务系统完成其签约银行账户(包括子公司账户)的查询、转账汇款、资金归集、信息下载等,并在财务系统中自动记账相关业务信息。

本行网上银行采用人工推荐使用的二代USBKEY数字证书工具进行实名认证,辅之以合理的限额设置和多重转账真实性验证,确保客户资金安全。本行网上银行操作体系安全、人性化程度高,方便客户使用,并与现代化支付系统相连接,满足客户资金划转的要求。

(1)企业网上银行

企业客户可以根据自身业务需要开通不同的业务功能,本行向企业客户提供账户查询、存款管理、贷款管理、转账汇款、理财管理、电子商业汇票、资金归集和客户服务等各种服务,并且业务办理实时,交易处理及时,方便客户资金划转。同时网上交易技术先进,采用数字证书、限额控制、短信验证、安全控件等方式保障客户交易安全。截至2018年9月30日,本行企业网上银行客户达到59,290户,比上年同期增长37.67%。2018年1-9月累计交易金额达人民币3,157.67亿元,比上年同期增长28.29%,交易笔数达156.99万笔,比上年同期增长36.49%。

(2)个人网上银行

客户可选择使用USBKEY、动态令牌验证或安全控件等任何一种安全认证工具,本行采用数字证书、限额控制、短信验证、安全控件等多种验证确保客户网上交易安全,支持行内转账、跨行转账、批量转账、预约转账等多种转账服务方式,充分满足客户转账业务需求,支持在线理财购买,在线开通支付宝、财付通等快捷支付,全面满足客户增值业务需求。截至2018年9月30日,本行网上银行客户达到477,145户,比上年同期增长3.11%;2018年1-9月交易笔数达208.96万笔,比上年同期增长14.06%;2018年1-9月累计交易金额人民币1,195.44亿元,比上年同期增长8.12%。网上银行个人客户中,通过自助不断创新优化升级服务,持续改善客户应用体验和使用满意度。

5.手机银行

本行手机银行服务分为手机银行服务和企业手机银行服务,客户可通过智能终端与客户端登陆本行手机银行。本行为个人手机银行用户提供包括账户管理、理财管理、卡内互转、转账汇款、贷款管理等电子银行服务,为企业手机银行用户提供账户查询和客户服务工具等电子银行服务。此外,本行还向客户提供短信通知服务,包括发送有关银行账户交易、安全校验和缴费等短信。本行采用动态令牌、限额控制等机制,通过用户信息绑定、短信验证等多种安全措施,保证客户资金交易安全,客户可通过手机和其他移动设备获得安全且个性化的银行服务,满足其在任何时间、任何地点使用多种金融服务的需求。截至2018年9月30日,个人手机银行客户达到1,151,273户,比上年同期增长77.48%;2018年1-9月交易笔数达449.86万笔,比上年同期增长46.47%;2018年1-9月累计交易金额人民币585.77亿元,比上年同期增长42.28%。

6.短信通

本行短信通以手机短信通讯为基础,具有查询、账户变动通知、账户挂失、账户挂失/解挂、风险提示、短信验证码及短信通知收款人等服务,可方便用户随时随地进行账户管理,实时掌握资金变动情况。

7.互联网金融发展

本行紧跟互联网金融的步伐,于2014年4月推出了鑫动青岛电商平台。鑫动青岛是本行自主研发的电子商务平台,是山东省地方金融首家电商平台。平台面向青岛市民,提供便民便捷在线购物,本地O2O,生活缴费等服务。个人客户无需缴纳开户费用,企业客户根据产品类型不同收取一定比例的交易费用。本行于2016年6月开通了青岛农商银行直销银行,青岛农商银行直销银行是本行自主研发的在线财富管理系统,借助互联网渠道和银行级的产品管理能力,为客户提供更方便快捷的在线开、理财投资服务。截至2018年9月30日,已上线农商宝(货币基金)、开鑫存(活期两存存款产品)、开鑫享(开放式理财)、开鑫聚(银行理财)、民信信用贷、开鑫盈(基金)五类产品,注册用户数达33万户,累计交易金额243亿元。

(五)市场营销

在公司银行业务方面,本行在积极发展与中小企业客户的全业务合作关系,构建中小企业客户营销体系,为其提供综合化服务的基础上,加大优质客户的营销力度,积极向重点客户开展营销,进一步深化差异化营销策略,引导中小企业客户向战略合作客户发展。

在零售银行业务方面,本行着力打造社区居民的“贴心银行”形象,积极与地方政府和企业事业单位合作,探索和创新贴近大市民生活需要的产品和服务。通过市场细分,制定有针对性的营销方案和个性化服务,为客户提供综合、差别化、个性化的产品和服务,满足不同客户的需求,提升品牌形象。

在营销管理方面,本行总行负责制定市场营销的发展规划及发展战略,组织实施市场营销活动,协调、检查和管理本行的营销活动和效果;分支机构构建现代营销体系,针对行业特征和客户特点重点加强基础设施建设,高科技、团队协作服务,高端装备制造建设和建筑业、文化创意产业、能源生产和供应以及现代农业等为公司营销的主要行业,维护和加强与客户的关系,向其营销产品和服务。本行鼓励不同部门和不同业务条线之间相互合作和交叉销售产品及服务。总行大力组织分行协同梳理各项业务的情况,加强对不同业务条线产品和服务的联合开发与维护,促进各业务条线的交叉销售,进而协调本行开展不同业务客户的联动营销,拓展本行银行业务与零售银行业务互动发展。同时,本行利用战略客户营销网络,推动本行销售策略,扩大本行营销活动。

(六)本行的竞争地位与竞争优势

本行自2012年6月成立以来,围绕“服务”三大“主力”品牌,统筹推进主办银行、中小企业银行建设,城乡居民贴心银行的“品牌定位”,规范公司治理,加快业务发展,加强品牌宣传,提升质量效益,综合金融服务能力和市场竞争力明显提升,走出了一条符合自身实际、创新发展、内涵增长、价值提升之路。截至2018年9月30日,本行总资产为2,789.36亿元,发放贷款和垫款总额为1,295.55亿元,吸收存款总额为1,887.03亿元。根据中国银行业协会2017年公布“中国银行业100强”榜单,本行按照核心一级资本排名,位居全国农商银行系统第12位;根据美国《银行家》杂志发布的“2018世界银行1000强”榜单,本行按照核心一级资本排名,位居世界银行第379位。