

鲁网11月17日讯

在金融科技日新月异、银行业加速转型的当下，数字化的突破与应用，成为赋能普惠金融，解决制约业务开展痛点的关键所在。特别是疫情发生以来，银行机构数字化转型探索再加速，以数字化助力实体经济振兴成为新风尚。

加速“数字化成长”正为青岛银行所孜孜以求。

在青岛银行26年的发展历程中，一直坚持“科技立行”战略，制定整体规划、重塑组织架构，体系化实施数字化转型，加速推进金融科技创新和应用，全面提升金融科技在渠道拓展、场景服务、产品创新、流程优化等方面的业务价值，撬动金融新格局。

青岛银行信息技术部

更为重要的是，“数字化成长”的不断加速，使得青岛银行服务实体经济的能力不断增强，尤其是通过科技赋能、数据赋能，实招频出，持续破局小微企业“融资难、贵”，激发小微群体发展新活力，为服务实体经济贡献“青银力量”。

截至2022年9月末，青岛银行普惠小微企业贷款余额260余亿元，高于青岛银行各项贷款增速。

“数字化成长”，正成为青岛银行发展新支点。

多维探索数字化应用

青岛银行最早起步的数字化探索正是定位在零售业务板块。2018年，青岛银行与知名互联网公司合作，构建“金融级移动开发平台”，并先后发布手机银行6.0、零售智能营销、智慧网点等多个应用，具备了数字化运营、快速迭代的基础，实现了集中式系统架构向分布式、微服务的转变。



青岛银行自主研发多媒体客户互动平台运营管理驾驶舱，提升客户服务体验

近年，青岛银行聚焦数据治理，不断增强智能营销、客户分析、业务发展和风险防控的战略支撑能力，先后投产“企业知识平台”“对公智能营销系统”“零售智能营销”“商业智能数据分析平台”“金融知识图谱应用系统”“金融知识智能服务平台”等系统，其中多项研究课题获得中国银保监会信息科技风险管理课题一类、二类成果奖。

青岛银行还以对公智能营销管理平台和对公线上营业厅项目建设为抓手，实现了对公数字化转型战略开局破题，深入打磨线上业务流程，着力打造极致的客户体验，实现线上、线下营业厅以及对公业务综合运营平台三位一体的对公业务数字化运营体系。

青岛银行的服务是金融业的标杆。以智能化、数字化升级为契机，青岛银行致力于打造“产品体验+服务体验”双轮驱动服务管理新模式，推动服务数字化转型。目前，青岛银行引入了行业领先的用户体验评价体系，深入客户“服务旅程”，以数据驱动挖掘客户之声，发布服务体验靶向管理改进举措，实现全年网点现场投诉同比下降45%的良好态势。同时，顺应数字化转型趋势，青岛银行加快智能AI机器人多场景应用，智能客服机器人自2019年上线，数字员工总服务量突破300万，进一步扩大了服务边界。

数字化赋能普惠金融

服务小微是地方法人银行的主责，近几年间，通过数字化赋能，青岛银行普惠金融“风生水起”，为服务实体经济贡献“青银力量”。

开发适合小微的多层次线上信贷产品是青岛银行逐力数字化的重要方向。今年6月，由青岛银行自主研发的首款对公的纯线上产品“青银税e贷”正式上线，这是一款基于小微企业涉税信息，运用大数据技术进行分析评价，采用全线上自助贷款流程办理的业务。“青银税e贷”仅仅只是青岛银行“小微企业线上贷款”产品方阵中的一款。

“小微企业线上贷款”是青岛银行信贷业务数字化、智能化、线上化发展应时应势诞生的实践成果。青岛银行相关负责人表示，“我们通过建设互联网融资平台支持线上贷款业务，制定一体化线上信贷及风控解决方案，实现小微企业贷款业务从线下到线上、从人工到自动化、智能化的转型。”

近日，青岛银行数字供应链金融服务平台入选2022年度金融科技创新应用优秀案例名单。这是青岛银行聚焦普惠金融，坚持以数字化转型为引领在供应链金融服务方面的又一突出成果。目前，青岛银行构建了以“一带一路欧亚班列”供应链金融和“青银E链”商超供应链金融案例为代表的数字供应链金融服务平台，可以实现对核心企业上下游产品全覆盖，能够满足客户多场景的供应链融资需求。今年以来，青岛银行数字供应链金融服务平台已为1200余户客户提供融资服务，累计放款超30亿元，全力支持企业尤其是普惠型小微企业发展。

筑牢数字风控防线

近年来，随着国家职能部门及监管部门对网络安全要求日益加强，青岛银行持续强化网络安全管理，提升风险合规管理水平和网络安全防御能力，逐步构建全行数字化安全体系，为本行创新发展筑牢网络安全之盾。