（上接A37版）

本行向公司客户提供的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，可多次多笔签发银行承兑汇票，纸质银行承兑汇票承兑期限最长不超过6个月，电子银行承兑汇票承兑期限最长不超过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的申请，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要求，以出具银行保函的形式向受益人承诺，当申请人不履行合同约定的义务或承诺的事项时，由本行按银行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，包括提供投标银行保函、履约银行保函、预付款银行保函等。

③国内保理业务。国内保理业务指以境内销货方向其境内购货方销售商品、提供服务或其他原因所产生的应收账款转让为前提，由青岛农商银行向销货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、监督使用并协助收回的贷款。

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、个人存款以及如代收付、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向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、成新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37.73%，较年初增长6.53%。

③个人消费贷款

个人消费贷款是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”和小微客户作为支持重点，推出了面向农户的系列贷款产品，截至2018年9月30日，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的经营权抵押贷款，贷款余额70,177.56万元；通过“贷款+保险”模式，创新推出助农履约保证保险贷款，贷款余额11,844.7万元；全市首家引进德国微贷技术，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、定活两便存款；个人定期存款包括整存整取储蓄存款、零存整取储蓄存款、整存零取储蓄存款、存本取息储蓄存款、个人通知存款，同时还提供人民币大额存单。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个人结算存款

个人结算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定活两便存款

定活两便存款是指事先不约定存期，一次性存入，一次性支取的储蓄存款。存期达到或者超过整存整取相应存期时，利率按照支取日挂牌公告的整存整取储蓄存款利率档次打六折计息，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整存整取储蓄存款

整存整取储蓄存款是指开户时约定存期，一次性存入，到期可以分一次或两次支取本金及利息的储蓄存款。

⑤零存整取储蓄存款

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、每月存入固定金额本金、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将人民币本金整笔存入，约定存期，分次支取利息，到期一次支取本金和剩余利息的储蓄存款。

⑦整存零取储蓄存款

整存零取储蓄存款是指人民币本金一次性存入，约定存期，分次支取本金到期一次支取剩余本金及利息的储蓄存款。

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，支取前预约支取日期和金额方能支取的存款。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。

⑨大额存单

大额存单指本行通过营业网点、电子银行、第三方平台和经中国人民银行认可的其他渠道发行的，以人民币计价的记账式大额存款凭证，是存款类金融产品，属于一般性存款。

（3）银行卡

本行是中国银联（中国全国银行间卡信息交换和交易网络组织）的成员银行，根据不同客户的特点，本行针对性地提供多种不同特色的银行卡。其中包括青岛美卡、齐鲁乡情卡、锦绣前程校园卡、福农卡、生肖卡、单位卡、淘宝卡、青岛市社会保障卡、公务卡、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列示：

表3-17 本行报告期内各期保有银行卡总数

单位：千张

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	8,209.87	8,038.59	7,831.47	7,664.27
-银联标准卡	7,548.55	7,368.10	7,018.66	6,993.68
-金融IC卡	1,369.65	1,139.59	761.80	232.44
-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	389.27	383.40	357.73	378.37
-生肖卡	135.59	132.56	131.73	135.42
-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、约定转存、自动还款、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，该卡在山东省农信系统内存取款、转账可享受手续费优惠，办理挂失、换卡等业务享受手续费半价等优惠；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，持卡人在山东省农信系统内存取款、转账免费，有效期满后该卡自动转为普通借记卡；为响应中央服务“三农”号召，解决农村地区融资难、贷款难、支付不便利等原因，本行推出福农卡，该卡是持卡人提供小额贷款载体，具有财政补贴代理等特色服务功能；针对高端客户，本行发行了贵宾卡，该卡按照客户在本行的日均资产（含本外币存款、理财、国债）规模大小分为3级，金卡、白金卡、钻石卡，该卡除具有普通借记卡的所有功能外，还可享受柜面免排队、免手续费等优惠增值服务；针对企事业单位，本行推出单位卡，该卡可用于日常公务支出和财务报销；针对中央预算单位工作人员，本行推出了公务卡，该卡可用于日常公务支出和财务报销，并兼顾私人消费，是记名式银联标准贷记卡，可先消费后还款。该卡不可办理附属卡，客户通过拨打“4008896668”可获得24小时不间断、全方位服务；本行与青岛市人力资源和社会保障局合作发行了青岛市社会保障卡，该卡是由国家人力资源和社会保障部统一规划，由地方人力资源和社会保障部门面向社会公众发行的、主要用于社会保障领域的集成电路IC卡，是用于办理个人事务，享受政府社会保障公共服务和金融服务的电子身份凭证，具有信息记录、信息查询、业务办理等基本功能，同时，该卡可作为普通借记卡使用，具有现金存取、转账、消费等金融功能；本行与淘宝网合作推出了淘宝卡，该卡具有普通借记卡所有功能外，重点突出在淘宝网站的网上购物功能（在与淘宝网开展联合营销期间，持淘宝卡购物，可享受优惠或双重积分等待遇）；本行推出的生肖卡属于限量发行产品，是以生肖文化为主题发行的一款银行借记卡产品，每年发行一款，连续发行十二年，配有生肖卡珍藏册和样卡册。

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、贵金属代销、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6,404万元。

①代收代缴业务

本行为零售银行客户提供帐单代收服务，青岛市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、医疗保险金及交通违章罚款等40余种缴费业务。

②代发工资业务

本行为山东省青岛市各级区县政府、事业单位及大型集团企业的员工提供代发工资及津补贴服务，代发单位涵盖政府、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津补贴。

③个人理财业务

本行面向个人客户推出“富民理财D系列”、“鹭盈系列”、“睿盈系列”、“创盈系列”等系列理财产品。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。

④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方法人银行，2018年1-9月销售13.52亿元。。

⑤代理保险业务

本行代理产险、寿险、借意险等保险业务，2018年1-9月销售0.76亿元。

⑥贵金属代销业务

本行代理多家合作公司的贵金属产品，充分满足客户多元化投资需求，2018年1-9月销售5,774万元，同比多销2,491万元。

⑦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，拥有丰富的基金品种可供投资者任意选择。

⑧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。

⑨支付结算服务

本行向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、债券承分销、票据转贴现、票据再贴现业务。

①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款余额为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%。

②证券及其他金融资产投资

本行的证券及其他金融资产投资业务主要包括债券投资和金融机构发行的债务工具投资。

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。

本行定期对证券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、基金管理公司或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的协议存款、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第三方托管银行开立的专用账户中按照定向资产管理合同中的约定进行管理。

受益权转让计划主要是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或推出的金融产品，以取得投资回报，此前金融产品的风险可控、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。

③债券承销

本行拥有开展债券承销业务的招投标系统，并于2014年加入青岛市政府地方债券承销团。本行承销债券包括青岛市政府一般债券、专项债券和置换债券。

④票据转贴现及再贴现业务

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相应的营运资金和息差收入。本行提供票据买断、票据卖断、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再贴现业务。

（2）代客理财业务

本行代客理财业务，即面向个人客户和机构客户发售理财产品，管理和运作所募集的理财资金。本行对理财业务进行专营管理，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“富民理财D系列”、“鹭盈系列”、“睿盈系列”、“创盈系列”、“嘉盈系列”等五个产品系列，还可根据客户需求定制机构专属理财产品。2015年至2018年9月末，本行发行理财产品3,183期，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10位。

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、外汇账户服务、跨境人民币、国内信用证等七大系列50多个业务品种，开立了10个外币币种，18家境外账户行，建立了覆盖60多个国家、近600家代理行的国际结算网络。2014年、2015年、2016年、2017年，连续四年在外汇管理规定考核中被评为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。本行除了外汇汇款、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产品：

①美元汇出汇款全额到账业务：是指本行利用全球代理行网络优势，客户办理美元汇出汇款业务时，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的业务。

②亚洲美元半日达业务：是本行专为收款人在亚洲地区的美元汇款提供的快速通道。客户申请汇款时，无需支付额外费用，即可以享受汇出款项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、出口托收押汇、国际保理、进口代收押汇、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：指出口商发运货物后，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回贷款本息的融资行为。

②福费廷：也称“包买票据”，指包买银行无追索权地买入或代理买入因真实贸易背景而产生的远期本票、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经银行承兑的远期汇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）投保短期出口信用保险的出口贸易，在签订《赔款转让协议》及确保保单有效的前提下，向出口商提供的短期资金融通业务。

④韩贷通：是指本行向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服务。

（3）外汇交易业务

2015年、2016年、2017年及2018年1-9月，本行实现外汇交易量分别是89.74亿美元、130.72亿美元、103.00亿美元及70.18亿美元。本行除了即期结、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主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主办理结汇业务。

②远期结、售汇业务：指本行与客户约定于未来某一特定日期或时期，依交易当时所约定的币种、金额及汇率进行交割的结售汇交易。通过办理这项业务，客户可以为将来一段时期的外汇收付提前锁定换汇成本，起到防范汇率风险、进行货币保值的作用。

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、环球汇票、出国劳务通等主要业务外，还开展如下业务：

①“速汇金”汇款：是本行通过国际速汇金公司提供的全球网络系统办理的一种境外个人汇款业务，本行可办理美元、欧元、英镑、澳元等币种的汇款业务。

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上外币现钞出境，需要开立《携带外汇出境许可证》（简称《携带证》），本行经营外汇业务的网点均可为留学客户提供此项服务。

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量本外币存款的书面证明。

④退税e通：是本行与北京联合货币兑换有限公司合作，在中国境内为中国居民及其他非欧盟国家居民提供的欧洲购物退税服务，旨在解决出境旅客境外退税排队时间长、语言不通、退税单据寄送丢失、税款到账周期长等难题。

（5）外汇账户服务

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账户、资本项目外汇账户服务外，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）合法注册成立的机构均可在本行开立NRA账户。

②外商投资政策咨询服务：指本行为外商投资企业提供的境内直接投资项下外汇登记、开销户、意愿结汇、清算撤资、股权转让等相关外汇政策咨询服务。

（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、11.86亿元和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并进行跨境收付结算时，本行为其提供的采用人民币作为收付货币的跨境收支业务。

（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国内信用证买方押汇：是指本行收到国内信用证项下单据后，应开证申请人要求代其垫付信用证项下应付款项的短期资金融通。

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，在开出国内信用证后，以自身名义委托本行提供融资，本行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帐户，委托行在约定还款日偿还他行代付款项本息的业务。

（四）销售渠道

销售渠道对于提供高质量服务、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358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）。本行自助设备服务功能齐全，可实现账户查询、存款（不含取款机）、取款、转账、理财、缴费等功能，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联服务，通过互联网连接的方式，将企业客户财务系统与银行网银系统对接，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载相关账务信息。

本行网上银行采用人行推荐使用的第二代USBKEY数字证书工具进行交易认证，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。本行网上银行操作系统人性化程度高，方便客户使用，并与现代化支付系统相连接，满足客户对资金划转的要求。

（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，并且业务办理不限时，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、动态令牌或短信验证码任意一种安全认证工具。本行采用数字证书、限额控制、短信验证、安全控件等多重验证确保客户网上安全交易，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，全面满足客户增值服务需求。截至2018年9月30日，个人网上银行客户达到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月累积交易金额人民币1,195.44亿元，比上年增长8.12%。网上银行以客户为中心，通过创新不断优化升级服务，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个人手机银行服务和企业手机银行服务，客户可通过智能手机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、安全核实和缴费等短信。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、任何地点处理多种金融业务的需求。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、账户加挂解挂、风险预警、短信验证码及短信通知收款人等服务。可方便用户随时进行账户管理、实时掌握资金变动情况。

7、互联网金融产品

本行紧跟互联网发展的步伐，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建设的电子商务平台，是山东省地方法人银行首家电商平台。平台面向青岛市民，提供优惠便捷在线购物、本地O2O、生活缴费等服务。个人客户无需额外支付费用，企业客户根据产品种类不同收取一定比例的交易佣金。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建设的在线财富管理系统，借助互联网的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户、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（定活两便存款产品）、开鑫享（开放式理财）、开鑫赚（银行理财）、市民信用贷、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，引导基本客户向战略合作客户发展。

在零售银行业务方面，本行着力打造城乡居民的“贴心银行”形象，积极与地方政府和企事业单位合作，探索和创新贴近广大市民生活需要的新产品和新服务。通过市场细分，制定有针对性的营销方案和服务措施，为客户提供组合化、差别化、个性化的产品和服务，满足不同客户的个性化需求，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与发展战略，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；分支机构组建营销团队进行营销活动，针对行业特征和客户特点确定基础设施建设、高科技、现代服务业、高端装备制造业和建筑业、文化创意产业、能源生产和供应以及现代农业等为公司客户营销的主要行业，维护和发展与客户的关系，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。总行大力组织分支机构梳理各项业务的客户情况，加强对不同业务条线客户资源的联合开发与维护，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，推动公司银行业务与零售银行业务互动发展。同时，本行利用战略客户销售网络，拓展本行销售渠道，扩大本行营销对象。

在营销服务方面，本行启动“金融商业服务进万家”工程，通过进一步加大银政、银企合作，将机票、酒店、旅游、医疗、日用百货、农副产品、公用事业缴费等商业服务及证券、保险等金融服务，通过手机银行、网上银行等落地方式送到千家万户，并以此为载体，拓展、延伸本行业务受理渠道及营销服务体系，搭建横跨金融和商业服务的多功能平台，推动本行战略转型，拓展未来发展空间。

（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‘三农’主力银行、城乡统筹主办银行、中小企业伙伴银行、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，加强风险防控，提升质量效益，综合金融服务能力和市场竞争能力明显提升，走出了一条符合自身实际、创新经营、内涵增长、价值提升之路。截至2018年9月30日，本行资产总额为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年公布的“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；根据英国《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。

1、发展前景广阔的地区经济孕育丰富的金融机会

青岛作为国家沿海重要中心城市、山东半岛蓝色经济区规划核心区域龙头城市、“一带一路”战略新亚欧大陆桥经济走廊的主要节点城市和海上合作战略支点，辖内拥有6个国家级经济园区、4个海关特殊监管区，以及第9个国家新区，经济体量庞大。同时目前，青岛正在推进国家东部沿海重要的创新中心、国内重要的区域性服务中心、国际先进的海洋发展中心和具有国际竞争力的先进制造业基地的“三中心一基地”行动计划，市场空间广阔。“十二五”期间，青岛生产总值年均增长10.4%，高于全国平均水平。2018年1-9月，青岛市实现GDP总量9,086.10亿元，稳居山东省第1位。本行作为地方法人银行，长期根植青岛市场，服务于当地中小企业和城乡居民，具有天然的本土竞争优势和广泛深厚的客户基础，在青岛60余家银行机构的竞争中逐步确定了领先的市场地位。截至2018年9月30日，本外币存款余额和贷款余额在青岛中资银行业金融机构中占比分别为12.41%和8.28%，分别较成立之初（2012年6月30日）提高3.79个百分点和1.02个百分点。

青岛市财富管理金融综合改革试验区为本行多元化经营和集团化发展提供了创新、转型、发展的机会和环境。自2014年获批以来，青岛市发挥试验区重要事项“一事一报”通道优势，先后3次向国家申请财富管理先行先试政策，财富管理综合经营等70余项政策获得突破并进入实施阶段，多项全国“第一单”落地实施。青岛市出台了促进财富管理试验区发展专项政策措施，营造了具有明显比较优势的金融发展环境。本行依托财富管理金融综合改革试验区的政策红利，加快业务创新，加强综合经营，主发起设立的青岛蓝海金融租赁公司已上报银监会待批筹建，获得了山东省地方法人银行首张基础类外汇衍生品交易业务的资格和全国农村金融机构首张金融市场持牌经营牌照，有效融入了青岛经济社会改革和金融综合改革试验区建设。

山东省经济转型升级为本行未来跨区域经营带来了广阔空间。山东作为人口过亿的大省，实体经济基础坚实，工业和农业产出都占到全国的十分之一左右，是中国的经济第三大省、人口第二大省。2018年1-9月及2017年，山东省实现GDP总量分别为59,607.54亿元、72,678.18亿元，“十二五”期间的年均增长9.4%，显著高于全国平均水平。特别是山东省正在以体制机制创新，促进转型升级，推出了全国第一部省级金融监管地方性法规——《山东省地方金融条例》，推动山东省金融经济驶入快速发展的通道。本行按照“根植青岛、拓展山东、辐射华东六省”的市场布局战略，在深耕青岛市场的基础上，积极推进山东省内跨区域经营，目前已在烟台市设立异地分行一处，济南市设立异地支行一处，深圳、江西等8家蓝海村镇银行全部挂牌开业，跨区域步伐稳步推进，为本行高效快速发展提供了广阔的市场空间。

2、规范的公司治理架构奠定现代化银行的经营管理基础

本行改制之初就按照上市银行标准不断完善治理架构、规范股权结构、及时信息披露、规范运作“三会一层”议事规则。目前，本行股东持股比例均衡，无持股超过10%的单一控股股东，法人股东接近80%，且主要股东保持稳定。稳定分散的股权结构，避免了内部控制人现象，能够保证董事会、监事会、高级管理层按照各自职责履行职能，充分适应了地方法人银行决策链条短、管理半径小、反映灵敏迅速的经营管理机制。

本行的主要股东熟悉金融行业的运作方式和青岛的经济社会环境，为董事会注入了先进的治理理念，并保障了本行健康可持续发展。本行主要股东支持本行在信息科技、品牌建设、网点改造、人才引进、跨区域经营等方面的基础投入；支持董事会对高级管理层的充分授权，使得高级管理层能够根据市场变化及时作出经营决策。主要股东恪守本行公司章程的规定，按照监管规定和公司章程进行关联交易和股权质押。

本行健全了董事会、监事会、高级管理层下设的各专门委员会，保证了经营管理的决策、执行、约束、激励、考核等各方面内容能够有效落地实施。本行董事、监事、高级管理人员拥有多年的银行业管理经验，在多年的市场竞争中形成了良好的市场意识，对国内银行市场特别是当地银行市场具有深刻的理解，能够帮助本行确定符合自身实际的发展战略和发展策略。

3、独具特色的城乡金融服务模式造就强大的城乡市场竞争力

本行围绕“服务三农主力银行、城乡统筹主办银行、中小企业伙伴银行、城乡居民贴心银行”的战略定位，在城乡统筹与发展的实践中，探索出了一套独具特色的城乡金融发展模式，奠定了本行持续、健康、高效发展的根本。

遍布城乡的服务网络，使城乡居民随时随地享受便捷的金融服务。截至2018年9月30日，本行设有营业部1个、分行1个，管辖支行15个、二级支行159个、分理处166个、社区支行16个、金融服务便民点2,214个、ATM（CRS）844个。其中，在烟台设有分行1个，在章丘设有支行1个。截至2018年9月30日，本行服务客户数700余万户，居青岛各金融机构前列。

全国首创互联网小微云支付系统，将银行开到农民家门口。本行积极顺应“互联网+”发展大趋势，在全国首创互联网小微云支付系统，充分满足农民、农村、农业现代化的金融服务需求。本行以互联网小微云支付系统为依托，深入开展农村金融服务“村村通”工程，打造“农村支付结算平台”、“政府惠农服务平台”、“农村信贷支持平台”、“农村金融消费平台”和“农村文明诚信宣传平台”，使农民“足不出村”便可享受便捷的结算、信贷、电商、缴费、惠农补贴领取等基础金融服务。同时，本行紧跟农村经济社会发展变化，在青岛金融机构中率先推出海域使用权抵押贷款、助农履约保证保险贷款、农村承包土地的经营权抵押贷款等农村金融产品，切实满足农村经济发展需要。截至2018年9月30日，本行在县域市场（胶州市、平度市、即墨区、莱西市）中的存款余额752.90亿元（监管报表口径），市场份额25.51%，贷款余额458.10亿元（监管报表口径），市场份额19.22%，牢牢占据了青岛各金融机构在农村市场的龙头地位。

覆盖农村新型农业经营主体，构建“大三农”框架下的新型城乡金融服务体系。本行紧跟城镇化和农业现代化发展方向，不断加大对新型农村社区和农民专业合作社、家庭农场等新型农业经营主体的服务力度，推出专人负责、专人对接、专人服务、专人跟踪、专人督导的“五专”服务，不断巩固在农村市场的主体地位。截至2018年9月30日，涉农贷款余额373.36亿元，较成立之初（2012年6月30日）增加84.13亿元，涉农贷款余额占青岛各银行机构涉农贷款总额的11.60%。紧跟城乡统筹发展步伐，本行打造“城乡居民贴心银行”的服务品牌，全面建设社区支行、微贷中心、直销银行、财富管理“四位一体”的服务平台，形成了“线上线下、网上网下、金融和生活融合一体”的社区服务体系，充分满足了社区居民财富增值、消费信贷、服务便捷的金融需求。截至2018年9月30日，本行共建设社区支行16家、微贷分中心10家，理财产品存续余额252.53亿元，直销银行、电商平台等互联网金融统一用户33万户。

4、专业高效的中小微金融服务优势带动品牌影响力大幅提升

中小微企业作为国民经济的“命脉”和本行的主要服务对象，本行通过“专项规模、专职团队、专业流程、专门风控”的运营模式全力服务中小微企业，在有效扶持中小微企业成长壮大的同时，大幅提升了本行的市场知名