

工银小微金融平台 助力小微企业成长

银行理财新规利好资本市场 理财子公司“直投”引遐想

本报记者 高日河
通讯员 孟昕 杨彩霞

为了支持实体经济,助力小微企业快速发展,助力小微企业快速增长,中国工商银行不仅在融资业务方面响应中央号召,提供丰富多样的融资产品,解决小微企业“融资难、融资贵”的问题,更是致力于作为普惠金融综合服务提供商,向小微企业提供全方位金融服务。在当今天互联网金融蓬勃发展的大环境下,工商银行前瞻性地把握金融科技发展趋势,加快推动科技与业务的融合创新,针对小微企业的金融特点,专门推出了工银小微金融服务平台。基于“整合、创新、开放”的建设理念,小微平台打通行内各业务系统,聚合工商注册、对公便捷开户、支付结算、财务管理、投资理财、小微 e 管、网络融资等各类产品,并打通对个人和企业账户,从而为企业的开办创立、交易保证、资金管理、投资增值、经营分析等提供线上线下一体化,对公个人一体化的全流程金融服务,从个人、场景、渠道等多维度推动互联网金融和普惠金融的融合发展。

工银小微金融平台主要具备六大功能特点:

第一个特点是整合小微企业金融需求,提供统一入口平台。小微平台将小微企业需要的服务整合在一起,并同时提供个人手机银行和手机银行两个入口。与此同时,根据小微企业经营特征及结算习惯,小微平台对客户用于经营发展的账户进行整合管理,并通过图表的方式清晰、全面的展现企业的资产负债分析和经营情况分析,信息更加直观、完整、准确。

第二个特点是便捷开户,有效解决企业开户慢、开户难问题。“便捷开户”服务可以受理企业线上预约的开户申请,具备三大特点:一是账户开户线上统一办理,线上提交预约申请,自主选择心仪账户、基础产品和开户网点,线下见面、开户一站式处理;二是扫描企业执照二维码获取工商信息,视频录制确认开户意愿、人脸识别确认法人身份全部通过手机完成,既提升了客户体验,又强化了风险控制;三是界面操作更加简便,客户来网点一次即可办理完成,更加便捷。

第三个特点是优化支付结算流程,方便对公和个人账户联动。一是优化支付结算流程,整合行内汇款与跨行汇款办理流程,简化客户在线操作;二是将客户用于经营发展的账户进行整合管理,由此便于企业获取更加完整的支付结算信息;三是即将新增对公账户二维码支付和扫码收款功能,提升企业的支付结算效率和客户体验。

第四个特点是提供财务管理模块,方便企业的财务管理需求。为了支持小微企业的经营管理需求,帮助小微企业降低经营成本,提升工作效率,小微平台不仅提供金融服务,还能为企业的财务管理提供便利。移动端发放工资操作更加便利、灵活,企业财务人员能随时随地编辑、批量完成工资发放。与企业合作,通过云服务方式,提供完整的记账、应收账款、费用管理、一键报税等会计记账服务和在线开账和税务申报服务。

第五个特点是满足企业线上投融资需求。针对小微企业对于资金的高



资料图片

流动性需求,小微平台的“投资理财”模块可提供面向小微企业的专属理财产品。一是在平台提供了 7x24 小时实时申购、赎回的理财产品,协助企业更为灵活便捷的管理和配置资金。二是增强操作体验,能够通过组合查询条件,定制筛选出符合自身需要的理财产品,便于小微企业结合自身需要购买产品。三是在小微平台的首页面上,还能在推荐理财产品发现和购买最新上线的理财产品。

“网络融资”模块提供网贷贷、网上质押贷款、网上票据质押融资等网络融资服务,支持小微企业在线发起贷款申请、查询审批流程和贷款金额、提款和还款操作等。后续还将支持“开户贷”、“结算贷”和“税务贷”等数据驱动、主动授信、一键即贷的新型网络融资产品。

第六个特点是创新推出小微 e

管,为企业间交易提供增值。“小微 e 管”是为解决小微企业交易过程中的资信问题,专门研发的开放化、场景化支付保证服务,可广泛应用于物流、贸易、房产、旅游、环保、教育、中介等多种行业,降低交易风险,提升企业信誉。企业和交易对手在交易过程中的资金可以存放在工商银行的保证金账户中,在交易完成后经双方确认再进入到收款人的账户,从而提升交易的安全性。业务投产之后,场景不断丰富,提款,现已提供了四种交易模式,支持订单管理、收付退款、中介审批和在线查询等需求。

工商银行将持续关注小微企业的金融需求,不断对小微平台进行迭代优化和丰富完善,从而更好的服务小微、发展普惠,为推动中国经济的转型升级和促进民生做出新的贡献。

青春工行 YOUNG CHUNGONGHANG

改革开放看工行系列报道之二

本报讯 工行内蒙古包头土右旗支行不断深化服务理念,提高服务质量,充实丰富服务工作内涵,开通绿色通道,及时提供上门服务,为客户排忧解难,赢得了客户高度评价和认可称赞。

在服务工作中,该行始终秉承“以客户为中心”的服务理念,不断履行社会责任,针对“老、弱、病、残、孕”等特殊客户群体,提供细致贴心的上门服务,解决他们的燃眉之急。

2018 年先后为客户提供上门服务 35 次,收到客户致电 95588 表扬“工单”35 个。5 月份的一天,客户高某来到营业网点称其母亲重病住院,现在急需办理住院手续及支付医药费,需激活社保卡,寻求该行帮助。大堂值班经理了解情况后,立即向主任汇报,并与另一名工作人员一同赶往客户家,按照相关

规定与客户本人当面核实相关情况,顺利为其母亲办理了该项业务,客户感动不已,热泪盈眶,对工行两名工作人员的服务表示感激和赞扬。在服务过程中,该行始终恪守“客户至上”的服务理念,员工为真诚、细心、服务贴心,要求员工将服务形象、服务细节、客户满意度落实到日常的每一项工作中去,将优质服务内化于心,见之于行,形成优质服务

工行内蒙古包头土右旗支行 上门服务暖人心

常态化,不断提升客户体验和网点竞争力。在实际工作中,该行员工始于感恩,臻于感动,想客户之所想,急客户之所急,时刻秉承以客户为中心的宗旨,从客户的角度去感知和了解客户的具体需求,力求为客户提供最便捷、周到、有温度的服务,用实际行动践行工商银行“您身边的银行,可信赖的银行”的服务承诺。

该行始终秉承“以客户为中心”的服务理念,不断履行社会责任,针对“老、弱、病、残、孕”等特殊客户群体,提供细致贴心的上门服务,解决他们的燃眉之急。2018 年先后为客户提供上门服务 35 次,收到客户致电 95588 表扬“工单”35 个。5 月份的一天,客户高某来到营业网点称其母亲重病住院,现在急需办理住院手续及支付医药费,需激活社保卡,寻求该行帮助。大堂值班经理了解情况后,立即向主任汇报,并与另一名工作人员一同赶往客户家,按照相关

改革开放看工行系列报道之三

凝心聚力谋发展 和谐共创争一流

——工行内蒙古满洲里现代支行中帼文明示范岗创建纪实

工行内蒙古满洲里现代支行地处口岸城市满洲里市,该行现有员工 10 人,其中女员工 8 人,是一个年轻富力、团结拼搏、开拓进取、敢打硬仗的团队。该行依托独特的地域文化,紧密结合“工于至诚、信以达诚”的核心价值观,积极创建巾帼文明示范岗,为满洲里工行业务的发展做出了突出贡献。该行积极开展精神文明创建活动,以“凝聚力工程”为抓手,通过开展各种积极向上、有益身心健康的活动,丰富员工的业余文化生活,同时加强“职工小家”建设,充分让员工感受到支行大家庭的温暖,团队的凝聚力和向心力得到进一步提升。为进一步弘扬企业文化精神,该行创立了“和谐家

园”文化墙,为支行快速健康发展提供了强大的精神动力和文化支撑。多年来,该行积极组织员工参加社会公益活动,用实际行动弘扬了“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神,进一步展示了工行业务热心公益、履行社会责任、回报社会的良好社会形象。该行始终将提升服务水平,提高客户满意度作为追求的目标。从美化网点环境入手,让服务环境焕然一新。做到厅堂“一尘不染、办公设施摆放规范、办公用品定置化存放、宣传物料优雅醒目、绿色植物生机勃发,给客户以惬意、舒适、温馨的感觉。同时不断升级服务态度,让服务工作更贴心。他们以“换位思考”的方式密切关注走进网点

的每一位客户,化“要我服务”为“我要服务”,真正做到有迎声、问有答声、去有送声,避免服务断档,让客户真切感受到服务的亲和力。为进一步提高服务水平,该行积极构建高效能大堂服务体系,高低柜及大堂服务人员无缝衔接,同时努力落实业务学习与技能培训制度,大力营造争当“服务明星”、争做“合规”标兵、争创服务佳绩的良好氛围,真正营造了良好的优质服务环境。近年来,面对同业竞争激烈的严峻局面,该行积极作为,发挥了超强的执行力,充分分析金融服务,动态调整应对措施,积极打造营销文化,形成了上下统一一盘棋,齐心协力促发展的工作氛围,促进了各

项业务协调发展。截至 2018 年上半年末,连续两个季度绩效考核在全辖系统内排名前三位,各项存款时点余额较年初新增 7600 万元,日均存款较年初新增 3500 万元,完成率在全辖系统内名列前茅,通过不懈努力与努力,近年来,该支行多名女客户经理先后被评为总行级、区分行级、市行级各类先进个人荣誉称号,先后荣获“市行级各类先进集体”“呼伦贝尔市银行业协会三星级单位”“自治区级精神文明建设先进集体”“内蒙古分行先进集体”“总行级及内蒙古分行级青年文明号”等诸多奖项。

工行举办金融市场开放与“一带一路”金融合作论坛

本报讯 近日,中国工商银行在北京成功举办“一带一路”金融合作论坛。来自全球 70 余家商业银行及非银机构、政策性银行及主权机构以及 16 家中资企业的近 200 名代表出席,并围绕“如何推进金融市场开放及合作服务”“一带一路”等话题展开了沟通交流。

论坛期间,工商银行行长杨凯生、中国人民银行国际司司长张正喜、清华大学金融与发展研究中心主任马骏等嘉宾分别就中国金融市场开放进程与趋势、“一带一

路”金融合作与扩大金融业对外开放及绿色投融资等问题发表了演讲。据了解,本次论坛的议题涵盖“一带一路”倡议及中国金融开放、金融新规出台后的市场格局与机遇、中国工商银行跨境业务发展与投融资解决方式等领域。论坛专门设置了跨境人民币业务专题研讨环节,邀请来自巴基斯坦、土耳其、印度尼西亚、卡塔尔等“一带一路”沿线国家的代表就人民币在跨境贸易往来中的运作模式及应用等问题开展热烈讨论。

杨凯生表示,工商银行将秉持“以客户为中心”的服务理念,不断提升客户体验和网点竞争力。在实际工作中,该行员工始于感恩,臻于感动,想客户之所想,急客户之所急,时刻秉承以客户为中心的宗旨,从客户的角度去感知和了解客户的具体需求,力求为客户提供最便捷、周到、有温度的服务,用实际行动践行工商银行“您身边的银行,可信赖的银行”的服务承诺。

中国银行 BANK OF CHINA

中国银行内蒙古呼和浩特支行成功堵截一起以高息为诱饵 诱骗客户参与非法集资事件

买下 10000 元理财产品,并注册银行卡号为理由蒙骗了张女士的姓名、身份证号、手机号等重要信息。随后发给张女士其个人的银行卡账号,告知她直接转账到该账户。

中行服务专员听闻后立即告知张女士,她可能受骗了,张女士起初并不相信,中行服务专员再三对客户电话沟通,客户同意当即拨打“刘总”电话。对方起先态度非常强硬和无礼,情急之下,中行服务专员便以张女士亲戚的身份在电话里跟张女士开展了 30 分钟左右的周旋,告知对方如若继续骚扰即刻报警,最终对方被攻破心理防线,同意暂时挂掉电话。此时,张女士才意识到自己被骗了,张女士对中行服务专员心存感谢,非常庆幸自己上当受骗。作为金融从业者,一定要认真审核客户实际来源,严格把关;二是要向客户积极宣传风险提示,避免损失;三是详细了解记录客户信息,报告上级。

刘东红

据新华社