

抓住重点、解决痛点、打造亮点 构建全新高效智惠服务

——“智惠金融·e起体验”媒体走进中国工商银行内蒙古分行



本报讯(记者 齐平 通讯员 杨彩霞 马昊达)上周,中国工商银行内蒙古分行营业部在大北街支行营业室成功举办媒体走进“智惠金融·e起体验”现场活动。本次活动由该营业部渠道管理部主办,在区分行渠道管理部、办公室的关注支持下,与大北街支行四级联动,会同营业部办公室、个人金融业务部、个人信贷业务部、运行管理部、技术支持中心、安全保卫部、电子银行中心、信用卡中心等部门历经20余天的前期准备、沟通协调,成功举办现场活动。通过现场各项体验活动及特色功能服务,进一步感受到工商银行“客户为尊、诚信如一、创新发展”的服务理念。

2017年,中国工商银行内蒙古分行实施“服务品质提升年”,以“一个提升、两项改进、三点推进”为工作思路开启全新服务提升模式。“一个提升”是服务口碑和服务形象的提升;“两项改进”是改进客户体验和改进员工体验;“三点推进”即抓住重点、解决痛点、打造亮点,健全服务长效机制下管理新模式。

截至目前,工行呼和浩特地区的辖内网点智能机具覆盖率已达100%,智能设备能够实现包括借记卡开立、卡片启用、注册电子银行、电子银行注销、大额转账汇款、借记卡挂失等客户自助+现场审核类业务32种,以及账务查询、存款、账户管理、投资理财、转账汇款、个人外汇、基金、保险、理财、便民服务客户自助办理类业务247种。智能机具的全面覆盖,从传统意义上“隔着玻璃面对面”的柜面服务,转型成为“与客户肩并肩”的厅堂服务,既提高了业务办理效率,更营造了良好的客户体验氛围。

智能机具新平台新体验

工商银行自主研发的“工银融·e”APP,以多功能的安全金融信息通知、便捷的客户经理咨询及服务、专业的客户金融资讯、本地化的特色服务为主,为客户提供了“随心随行、一触即发、安全高效”的智能零售金融新场景。一是免费的金惠信便服务,为客户免费提供各类信使服务,区别于传统短信服务,规避了“伪基站”冒充该行95588短信的诈骗信息困扰,信息由工商银行官方发送,确保信息安全。二是随时随地随身的智能客服,客户遇到任何工行业务问题,都可以通过“客户服务”公众号咨询了解并可实时办理业务。三是客户经理随时咨询功能,五星级以上客户可自动匹配我行的客户经理,通过向客户经理发起对话沟通咨询或直接购买金融产品。四是便捷支付功能,好友转账、二维码支付功能,更有超值满减活动随时体验,方便快捷。五是尊享金融咨询服务,通过融·e关注对应的

该行服务号,便可享受更多的金融资讯、理财产品、生活消费、福利领取等官方信息推送,还有网点预约、纪念币预约、知名医院挂号、e缴费、e生活、神州专车等服务板块为您提供多项增值服务。

工银融·e购平台于2014年1月8日上线,是一家专门做电商、名店、名店的网上购物商城。平台汇集十大行业,数百个知名品牌,百万件畅销商品,涵盖衣、食、住、行、吃、喝、玩、乐。为客户提供优质的购物体验,优势明显:一是品牌有保障。所有商品都经过严格的资质审核,有较高的准入门槛。二是商品更丰富。除传统电商渠道销售的衣食住行等商品外,还有黄金白银等贵金属、理财产品等,更有房产汽车供客户选择。三是支付更快捷。融·e购平台可直接注册快捷支付——工行e支付,实现便捷的小额支付,还能够依托银联平台实现多家银行卡支付。四是积分当钱花。平台每年流动的积分多达3个亿,客户购买商品时的积分可以直接用来抵扣消费金额,随时当钱花。五是购物可贷款。100元以上消费均可申请“逸贷”分期,全线上、全自助、随借随还,信用卡、借记卡、银行账户均可使用。

加速优化高效的业务流程

中国工商银行内蒙古分行实行业务流程变革再造,对传统银行管理、业务办理进行全方位调整。面对互联网金融、外部经济环境的变化,工商银行始终加强自身的管理创新、业务创新、流程创新,以适应新的市场竞争环境。

工商银行贯彻“融合、共享、极简”理念,将柜面业务办理采用免单条、一站式购物模式。构建操作直观简洁、处理精简顺畅的全新组合式客户服务流程。在客户临柜办理业务时,不需要填写凭证,只需要口述办理业务要求,由柜员直接录入信息,客户还能在双屏设备上直接看到业务办理画面,确认签字后直接提交;办理多笔业务“一次提交,一次核验、一次输密、一次签名、一张凭证”五个“一”轻松完成,极大的缩短了业务处理时间。

优化个贷组织体系,组建个贷专业团队,业务处理效率明显提高。实现一笔贷款从申请到发放两小时之内完成。在贷款利率方面,该行个人一手住房贷款利率执行基准利率,较他行利率优势明显;个人消费贷款方面,利率上浮幅度也低于他行。同时,在10月中旬,该行正式投产使用移动终端PAD,客户经理可实时在营销现场收集客户资料,当场录入信息,现场查询客户征信及系统评分,业务处理效率大幅提升。可根据客户的要求,为客户量身定制最佳还款

方式和还款期限。11月初,投产个贷微信二维码,客户微信扫码后,在手机端填写基本信息,随时随地提交贷款申请,极大的节约时间成本,拓宽办理业务渠道。

运用互联网思维和大数据技术打造信用卡产品,同时推行“便捷办卡”理念,将传统纸质申请表办卡方式转变为互联网申领卡片,结合“码上赢”、“码上荐”、“新客有礼”等活动,方便快捷高效,客户体验迅速提升。

全面实现普惠的金融服务

党的十九大报告明确提出,“深化金融体制改革,增强金融服务实体经济能力”。这为新时代中国特色社会主义市场经济的金融建设指明了方向。服务实体经济是金融的本源,普惠金融服务是金融的责任,中国工商银行始终坚持承担社会责任,服务实体经济,惠及千家万户。

强化对客户维护,组建远程维护团队。通过融·e联、电话、短信等线上渠道向客户提供批量式的维护、营销、管理等综合服务,彰显工行积极参与普惠金融的良好社会责任担当,不断满足大众客户多样化金融服务需求。

传统的网上银行与手机银行全面升级改造,推出工行“融·e行”品牌。融·e行秉承扁平化、智能化、可视化的功能体验优化账户查询、转账汇款、投资理财、生活缴费等功能,使客户随时随地尽享便利多样的金融服务。一是转账汇款更实惠:5万以下境内人民币网上银行汇款实时到账,且针对5000元以下的境内人民币网上银行转账汇款免收手续费,降低了客户的费用支出。二是生活服务更优惠:为客户提供手机充值、机票酒店、生活娱乐等涵盖各种生活场景服务,专属“象”惠星期四品牌活动,以优惠幅度更大的方式于每周四固定推出主题优惠活动,日常优惠不打烊,精彩活动不间断。三是力求减少客户的操作环节,提升客户体验,采取全方位开放化服务模式。

持续提供安全的金融保障

近年来,中国工商银行内蒙古分行在大力推进服务改进、流程改革的同时,更加注重资金安全的源头控制和技术革新。以一贯的务实作风、卓越的创新能力和精湛的技术实力践行“维护金融安全、发展普惠金融”的大行责任,“智能风控”不再是遥不可及的规划蓝图,而是通过工行人努力,正在逐步转化为惠及千家万户的金融动力,为社会大众提供“安全、安心、共享”的一致体验。

11月28日,“工银智能卫士”账户

安全服务正式发布,不仅标志着工行在零售金融领域的风险控制能力与客户服务水平迈上新台阶,也是工行践行“维护金融安全、发展普惠金融”大行责任的重要举措。“工银智能卫士”集成了账户安全检测、账户安全锁、交易限额个性化定制、快捷支付安全管理、纯磁条卡消费交易核实、大额交易核实、短信止付、自助渠道余额查询提醒等八项功能,为账户交易和资金安全保驾护航,让您的账户成为“最安全的银行账户”。

扫码取现是工商银行紧跟互联网金融时代发展步伐,设立轻松便捷品牌定位的同时,为杜绝ATM被不法分子安装设备、克隆复制银行卡、盗取客户资金,强势推出安全快捷的金融服务,只需要客户通过融·e行手机银行首页“扫一扫”功能,扫描ATM机具上的二维码,快速实现现金提取的业务。注册工行融·e行,无需带卡、插卡,便捷支取现金。

2015年,工行首推“融安·信”外部风险信息服务平台,工银融安·信是中国工商银行与公安部、各级公安机关合作打造的金融安全新卫士品牌,为社会公众提供对电信诈骗网络诈骗客户查询和风险提示的公益性平台,旨在保护公众财产安全。在中国银行业首创实现对外部风险的实时预警和有效干预,各项功能和指标处于国际领先地位,能够满足不同行业风险信息需求。

严格执行人民银行新政,自2016年12月1日起,客户在该行可开立一个I类户、多个II类户、1个III类户。I类户是全功能账户,可办理存款、转账、消费缴费、购买投资理财等产品等,使用范围和金额不受限制。II类户可发放银行卡,用于日累计1万元、年累计20万元内的存款、取款、转账、消费缴费等业务,其中,购买银行投资理财理财产品不受限额影响。III类户主要用于网络支付、线下手机支付等消费缴费。这三类账户之间的关系就像是“金库”与“钱包”的关系。个人大额资金存储在I类户中并通过I类户办理业务,而个人日常网上支付、移动支付以及其他小额、高频支付,则尽量通过II、III类户办理,以此来保障客户的资金安全。

为有效防范网络诈骗案件,工行为客户通过网上银行、手机银行、智能柜员机和柜面渠道办理转账汇款业务提供了三种转账发起的方式。实时到账是指工行实时发起汇款;普通到账是指工行在受理成功2小时后发起汇款;次日到账是指工行在受理成功次日凌晨后发起汇款。工行延迟汇款服务功能及渠道安全便捷,有效帮助客户防范内外部网络诈骗风险。

积累了近万项原创技术和核心技术专利,双方的合作有助于充分发挥金融科技在安全领域的天然优势,共同探索建立反欺诈、风控建模、大数据分析等合作,联合开发政府、企业、客户等多维度的金融安全产品。

孟昕 杨彩霞

2018年退市制度改革有望获实质性进展

2018年,资本市场退市制度改革有望获得实质性进展。近期,来自证监会及交易所的表态显示,未来将坚定不移地推进退市制度改革,同时交易所将承担起退市主体责任。

近期,证监会高层先后表态将改革退市制度。证监会副主席李超在一次峰会上以“深入学习贯彻党的十九大精神”为主题发表演讲。他表示,下一步将推进退市制度改革,健全优胜劣汰的市场机制。近日,证监会主席助理张慎峰在新浪财经论坛上表示,将持续改革股票发行、退市等制度,进一步健全优胜劣汰机制。

另外,证监会新闻发言人11月10日表示,目前交易所正在研究完善退市财务类指标,优化退市制度,促进上市公司聚焦主业,充分发挥好资本市场的功能。

这与此前上交所理事长吴清的公告表态一致。他指出,当前退市制度不

完善是阻碍我国资本市场发展的一个重要因素。要进一步完善退市制度,将针对僵尸企业进一步明确财务指标要求,并根据不同行业特点增加经营收入、资产规模、员工人数等最低持续经营条件。吴清明确表达了两层意思,一是退市要坚定不移地推进,二是交易所要承担起退市的主体责任。他还表示,要建立更加科学合理的财务类退市指标,以及进一步优化退市相关配套措施。根据证监会制定的《关于改革完善并严格执行上市公司退市制度的若干意见》,我国退市制度分为主动退市和强制退市两大类,包括27种退市情形,其中强制退市情形20种。

除了推进退市制度改革,以及强化交易所退市制度改革方面的主体责任之外,业内人士普遍建议,未来推进退市制度改革,在进一步细化和完善相关指标的同时,要在强制退市情形下,强化对违法违规主体及相关责任人的经济处罚和责任赔偿。

据新华网

工行全面升级账户智能防护服务

本报讯11月28日,中国工商银行在北京正式发布智能风控的最新成果——“工银智能卫士”账户安全服务。该服务将与工行现有的“监控云”平台一起,形成完整的“云+端”智能防控体系,为工行业务客户账户交易和资金安全提供全方位、智能化的安全防护。

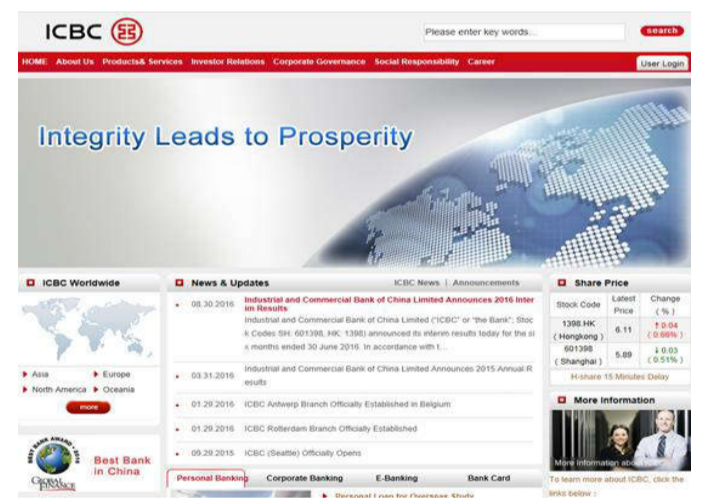
工商银行副行长李天云表示,“工银智能卫士”的推出不仅标志着工行在零售金融领域的风险控制能力与客户服务水平迈上新台阶,也是工行践行“维护金融安全、发展普惠金融”大行责任的重要举措。近年来,面对银行客户最关心的账户和资金安全问题,工行加快推进新技术在资金安全与风险控制领域的全面应用,全力为客户提供安全高效的金融服务。目前,工行已建成以信用卡欺诈风险监控、线上交易风险监控、个人账户欺诈风险监控、电信诈骗

账户识别预警等系统为核心的,覆盖线上线下,贯穿业务全程、兼具外防内控的“监控云”平台,对风险交易的事前预警、事中熔断。对工行而言,“智能风控”不再是遥不可及的规划蓝图,而是正在转化为服务实体经济、惠及千家万户的金融动力,成为持续不断创造价值的核心竞争力。

据介绍,“工银智能卫士”集成了账户安全检测、账户安全锁、交易限额个性化定制、快捷支付安全管理、纯磁条卡消费交易核实、大额交易核实、短信止付、自助渠道余额查询提醒等八项客户端产品,客户可以自助使用,个性化定制各种安全服务功能。同时,客户端产品将与工行的“监控云”平台一起,构筑形成完整的“云+端”智能防控体系,为账户交易和资金安全保驾护航。

孟昕

工行成功推出首个面向下一代互联网的IPv6应用



本报讯 记者从中国工商银行获悉,工行国际化门户网站(www.icbc-ltd.com)已全面完成技术改造,同时支持IPv4(互联网协议第四版)、IPv6(互联网协议第六版)并对外提供服务,系统投产运行稳定,各项技术指标达到预期要求。据悉,此举使工行成为国内首家提供IPv6网站服务的大型金融机构。

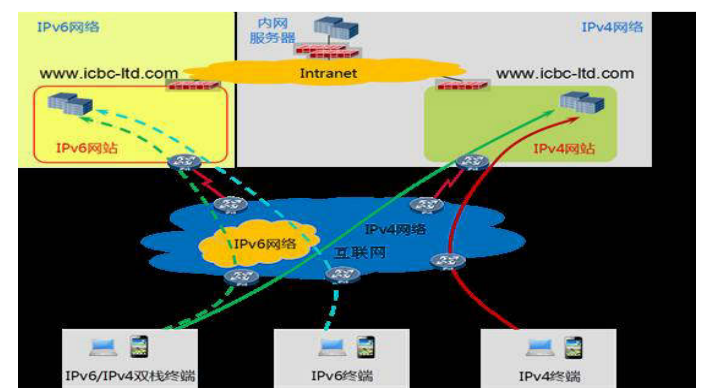
据了解,IP地址是互联网设备的唯一标识,凡是互联网生态圈中的设备都需要分配相应的IP地址。与目前广泛使用的IPv4协议相比,IPv6协议旨在解决互联网设备越来越多后出现的IP地址匮乏问题。类似汽车牌照编码规则,当纯数字6位车牌随着汽车数量增加日渐饱和后,出现了数字与字母混编的新型车牌。随着物联网技术兴起,联网设备数量激增也面临着类似的问题,全球推广IPv6势在必行。2016年12月,国务院发布“十三五”国家信息化规划,明确提出“2018年互联网协议第六版(IPv6)大规模部署和商用,2020年互联网全面演进升级至IPv6”的行动

目标。近日,中共中央办公厅、国务院办公厅印发《推进互联网协议第六版(IPv6)规模部署行动计划》,要求加快推进IPv6规模部署,构建高速率、广普及、全覆盖、智能化的下一代互联网,助力加快网络强国建设,加速国家信息化进程,助力经济社会发展,赢得未来国际竞争新优势。

工行相关负责人介绍说,IPv6作为公认的下一代互联网基础技术,其规模化部署需要整个互联网生态圈同步发展,需配套改造互联网的终端、网络、服务器和软件等。

为此,工行提前布局,积极开展IPv6技术研究和应用部署,选取国际化门户网站进行试点。在试点过程中,工行科技团队与支持IPv6协议的通信运营商联合创新,新建了一套全面支持IPv6协议的网站系统接入互联网,使全球支持IPv6协议的新型PC、手机终端也能访问工行国际化门户网站。自系统投产以来,已陆续监测到来自美国、英国等多个国家的访问。

孟昕



工商银行与360集团签署全面合作协议

本报讯11月28日上午,中国工商银行与360集团在北京签署全面业务合作协议。双方将在网络安全、金融科技、大数据应用、电子商务、消费金融等业务领域开展合作,携手为广大客户提供更便捷、安全的网络金融服务。同时,围绕软硬件集采、供应链金融、社会化

营销等开展合作,共同推动普惠金融发展。工商银行副行长李云泽、360集团创始人兼CEO周鸿祎出席签约仪式。

工商银行相关负责人表示,工行拥有全面的金融服务产品和成熟完善的风控体系,在金融科技研发和应用领域处于业内领先水平。近年来,工行加快

推进传统金融服务的智能化改造,致力于构建开放、合作、共赢的金融服务生态圈,推动全行向“智慧银行”转型升级。在“大安全”时代,双方可以优势互补,将金融安全服务更好地赋能社会。

业内专家认为,360作为国内领先的互联网安全公司,在互联网安全领域

工行多元化创新支持绿色经济发展

本报讯 近年来,中国工商银行积极践行“创新、协调、绿色、开放、共享”新发展理念,“五位一体”总体布局要求,加快创新绿色金融服务模式,全力支持绿色产业发展。截至目前,工行在绿色经济领域的贷款余额超过1.1万亿元,累计承销各类绿色债券17支,募集资金总量1166亿元,为节能减排、绿色能源、环保工程、污染治理等一大批绿色项目提供了金融支持,有力推动了经济的绿色发展。

工商银行相关负责人表示,2015

年以来,该行投向节能环保项目等绿色领域的贷款余额年均增速约10%,超过同期公司贷款平均增速。同时,工行积极打造多元化产品体系,涵盖财务顾问、债券承销、债务重组、租赁+保理、“贷款+投行”、理财投资、产业基金等多个品种。依托信贷联动开展“股权+债权”、资产证券化创新,实现了对绿色经济的全产品、多渠道支持。其中,工行为主承销商先后承销发行了境内首单绿色金融债券、首单绿色企业债、首支银行间市场绿色非金融企业债务融

资工具,作为联席簿管理人并牵头完成亚洲首单绿色债券发行,支持了国家重点项目以及国网节能、三峡集团、北汽股份、北汽水务等客户的融资需求。截至9月末,工行累计承销各类绿色债券17支,募集资金总量1166亿元,居国内银行类机构第一。

同时,工行还加大理财资金对绿色经济领域的投入,灵活运用环保产业基金、扶贫开发基金等股权基金创新融资手段,重点支持符合经济转型方向、具

有战略性价值的新兴产业,在为客户提供稳定收益的基础上实现了为绿色产业引来了资金活水。截至9月末,工行在该领域的项目投资规模近3000亿元。在绿色金融研究方面,工行相继完成了环境风险压力测试、工银ESG绿色指数、绿色金融国际国内案例研究等一系列全球领先的研究成果。其中,“环境风险对商业银行信用风险影响的压力测试研究”2016年在G20伦敦绿色金融峰会上正式发布,获得国际业界的认可。

孟昕