

工商银行内蒙古分行夯基提质 突出重点统筹推进安保工作有效落实

本报讯 为进一步规范和完善工商银行内蒙古分行辖内各二级分行安保专业考核机制,提高安保工作质量与水平,促进各项规章制度落实,全面加强安全管理和外部欺诈风险管理防控工作,根据工商银行总行今年安保专业条线评价指标要求,工商银行内蒙古分行研究制定了《2018年安保专业条线评价指标》,在充分征求辖内各二级分行意见的基础上,召开了全辖2018年安保专业条线评价指标解析视频会议。

2018年,内蒙古分行全辖安保专业条线评价指标共分为外部欺诈风险事

件防控成效、外部欺诈风险信息系统管理与应用、融安e信业务管理、报警监控联网平台管理应用、安防设施达标建设、固定资产管理、安全生产监督管理、安全保卫业务系统管理应用、安保工作宣传报道、队伍建设、改革创新和负面评价等11大类30子项。评价指标在指标设置、考核口径、评分规则、分值配比等方面,均按照工商银行总行考核要求,充分体现了工商银行总行考核指标作为“度量尺、指挥棒、穿入境”的导向和鞭策作用,同时也彰显了“夯基提质、分行强基固本、提质增效、突出重点、传统与创新相结合”的安保工作思路。其间,还对工商银行总、分行评价指标设置内容的异同进行了对比剖析,总结归纳并强调说明,明确了做好全年安保工作的方法、要领及要求,并现场对全辖部分二级分行反馈的意见进行了释疑。

本次指标解析会,对工商银行总行2018年安保工作要点与评价指标之间的对应关系进行了诠释说明,而且还对工商银行总行2018年安全生产暨安保工作会议精神进行了简要传达贯彻,促进了工商银行总、分行专业条线评价指标体系要求的有序传导,也促进了辖内各二级分行全年考核工

工行连续三年 获评亚太地区最佳托管银行



本报讯 近日,《亚洲银行家》2018年度行业成就大奖评选结果揭晓,中国工商银行连续三年获评“亚太地区最佳托管银行”。目前,工行已与国内外5000多家资产管理机构开展业务合作,资管市场客户覆盖率超过70%,托管规模超16万亿元,稳居国内同业首位。

据工行相关负责人介绍,1998年,工商银行托管国内第一只公募基金,开启了我国资产托管行业的发展先河。20年来,工商银行秉承“专业创造价值,信任成就梦想”的宗旨,为广大托管客户提供了安全、高效的资产托管服务,推动了资产托管行业快速健康发展。

目前,工商银行的资产托管业务已涵盖保险、社保、信托、银行理财、全球托管等众多领域,形成了10大类、22项产品的托管体系。20年间,实现了托管规模从60亿元到16万亿元的巨大跨越,始终保持国内第一大托管银行的领先地位。同时,工商银行在国内首家通过ISAE3402内控体系认证,并始终坚持以自主研发托管系统,历经6代升级更替,依托先进的分布式技术,实现托管业务直通率超过90%,成为托管业务发展的核心竞争力,累计被国内外知名媒体评选为“最佳托管银行”达50余次,是国内获得此类奖项最多的托管银行。

孟昕

工行账户能源 交易产品受投资者热捧

本报讯 随着今年以来国际能源价格出现较大幅度波动,投资者对能源类产品的投资热情也不断上升。记者从中国工商银行获悉,今年前四月工行账户原油交易量超4000万桶,账户天然气交易量突破6.5亿方英热单位,账户天然气交易创历史新高。

据介绍,工商银行于2013年3月在国内同业中首家推出账户原油投资交易产品,通过只认份额、不提取实物原油的方式,为客户提供了以人民币或美元买卖原油份额的金融创新服务。2016年11月,工商银行率先在国内同业中推出账户天然气产品,进一步满足客户参与国际能源市场投资的需求。业内人士指出,近年来账户能源参与人数持续增长,交易量屡创新高,主要有两方面的原因。一是原油与天然气等能源价格大幅波动,工行账户能源产品的投资和避险属性得到了充分发挥。以账户原油为例,其价格与个人日常消费的汽油、柴油价格等具有一定相关性,个人买卖账户原

油除了可以赚取投资收益外,还可在一定程度上对冲原油相关商品的价格波动风险,起到套期保值的作用。例如汽油价格上涨带来交通费用上升时,可以提前买入工行账户原油,通过原油价格上涨来对冲汽油价格的额外支出,对生活开支进行“保值”。而在油价下跌的情况下,则可以通过“做空”交易赚取差价。二是账户能源投资起点低,交易非常便捷。账户原油交易起点为0.1桶(约45元),账户天然气交易起点为1百万英热单位(约20元)。

近年来,工商银行注重加强投资交易产品的创新发展,打造了涵盖账户贵金属、账户外汇、账户能源、账户基金、账户农产品五大类别的账户交易产品体系。工商银行账户交易产品具有交易起点低、品种多、渠道广、实时清算等特点,为国内个人投资者参与大宗商品市场投资交易提供了便捷的渠道。据统计,工商银行账户交易业务开办以来,累计交易额已超过3.5万亿元,服务客户数超过2500万户。

孟昕

工行内蒙古赤峰分行 加强党员队伍建设 提升党组织战斗力

本报讯 今年以来,工行内蒙古赤峰分行立足新时代全辖改革发展新实践,以提升积极性、主动性、创造性为着力点,加强党员队伍建设,着力提高党员队伍素质,增强党性修养和党纪意识,有效提升党组织的战斗力。

始终严格贯彻执行“坚持标准、保证质量、改善结构、慎重发展”的方针,坚持以党章和细则为准绳,坚持质量至上,严把党员入口关,坚持成熟一个,发展一个,坚持发展党员规范化、制度化的要求,切实加强党员队伍建设。

加强对入党积极分子和进步青年员工的培养教育管理,坚持有步骤、有计划的发展,防止和避免发展数量的大起大落,着力改善党员队伍结构,侧重在一线

的青年员工、高知识员工群体中发展党员。

结合实际,将党风廉政建设与实际工作相结合,不断加强思想、组织、作风等方面建设,确保责任落到实处,围绕中心工作,深入查摆问题,不断提升党员队伍的凝聚力和战斗力。

扎实推进“两学一做”学习教育常态化制度化,充分发挥党员的先锋模范作用,用习近平总书记系列重要讲话精神武装头脑,不断增强党组织和党员政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识,不断增强党内政治生活的政治性、时代性、原则性、战斗性,发挥核心作用,促进党员领导干部干部忠诚干净担当,发挥表率作用。

杨彩霞

工行内蒙古呼和浩特分行 强化服务管理 全面提升客户服务体验

本报讯 工行内蒙古呼和浩特分行进一步提升服务品质,增强服务竞争力,深入推进“温馨大堂工程”,提升客户服务体验,细化工作措施,严抓服务管理工作,切实提高整体服务水平,打造效率更高、体验更好、环境更亮、服务更质、全面改善和提升品牌服务口碑。

强化员工服务标准管理。该行进一步规范晨夕会制度,每次学习要做到有记录、有签字,持续巩固和提升长期开展的客户服务专项整治工作成果;要求每名柜员必须按照“横贯七步法”逐条落实到位;做到习惯成自然,每日上岗前相互检查仪容,做到统一着装、落落大方,以良好的精神面貌开启全天的工作,在工作中要始终保持最好的工作状态,热心、耐心、诚心对待每一位到店客户;严格落实辖区网点环境卫生、统一着装、服务礼仪、劳动纪律等方面工作要求,严格落实网点规范标准化服务标准,尤其在服务态度上下功夫,做到耐心、细心、真心、诚心、用心服务,确保管理工作常态化,增强网点整体服务水平。

提升员工综合服务技能。该行扎实开展员工思想教育活动,强化综合服务能力。辖内各网点充分利用晨、夕会时间组织员工学习相关服务、讨论本网点重点服务问题,集思广益,提出解决当前服务问题的工作思路。切实增强营业场所现场管理工作的综合服务功能,实现客户与现场工作人员无缝对接;大堂经理要在第一时间主动接待客户,了解客户的需求,及时解决客户的困难,利用自助机具协助客户解决业务需求,加强与柜员的沟通,协调好网点的各种资源,灵活运用排队叫号机,合理调整排队策略,提升服

务效率,确保现场服务井然有序。提前协助客户填写业务单据,减少客户临柜等候时间。在服务分流上,要做到与客户沟通、提示到位,要以高度的责任心和良好的职业形象为客户做好服务,努力提升网点的整体服务水平。

增强重点客户服务效率。该行全面推广预约业务,预约取号,立即排号等新功能,加快建立私银客户预约服务网络,改善客户服务体验,有效盘活柜口、机具、岗位等厅堂服务资源,实现柜台、自助渠道与线上渠道之间以及厅堂与柜面服务之间的高效协同与运转。积极引导客户自助办理相关业务,从而提高自助机具的使用、提升客户体验值。

严格落实投诉处理机制。在遇到突发事件客户投诉时,该行辖内网点负责人、大堂经理在第一时间进行处置应对,安抚客户,解决问题,避免问题扩大、升级投诉。对每起投诉工单要认真调查,及时妥善解决,耐心细致地做好客户沟通解释工作,让客户理解,用好客户留言本,做到让客户满意。

孟昕 杨彩霞



资料图片

工商银行与摩根大通合作 支持企业全球发展

本报讯 5月8日,中国工商银行与摩根大通银行在北京签署《交易银行合作备忘录》,旨在扩大合作,发挥双方优势,在支付结算、现金管理、贸易融资、利率和外汇风险管理、信息安全等领域展开合作,为中外企业跨境提供有力支持。工商银行副行长胡浩、摩根大通银行董事总经理 Takis Georgakopoulos 出席了签约仪式。

工商银行副行长胡浩表示,工商银行非常高兴与摩根大通开展多领域合作,双方将共同努力为客户提供优质的综合金融服务。工商银行将坚持以客户为中心,按照市场化、商业化、国际化的原则,充分利用自身和合作银行的优质资源,围绕企业生产经营和上下游贸易活动的真实需求提供覆盖支付结算、现金管理、贸易融资、资产托管等交易全链条的一揽子综合金融服务方案,助力中外企业实现发展和腾飞。

摩根大通银行董事总经理 Takis Georgakopoulos 表示,非常高兴能与工商银行达成紧密合作,为客户提供更好的服务和解决方案。中国的经济和金融市场改革,“一带一路”倡议以及人民币国际化为该行的客户带来了重要的机遇。摩根大通致力于

中国这一关键市场,并将继续利用全球网络和资源,帮助中国企业实现全球发展的宏伟目标,帮助中国企业在中国崛起辉煌。

据了解,近年来,工行紧紧围绕中国全面开放新格局,支持中国企业加快“走出去”步伐和参与“一带一路”建设,不断完善全球网络布局。截至目前,工行已在全球45个国家和地区设立了400多家境外机构,并通过参股南非标准银行间接延伸至20个非洲国家,代理行网络覆盖对华投资和贸易往来95%以上的国家和地区。同时,工行充分发挥自身优势,持续推进综合化发展以及重点产品线向境外延伸,全球金融服务能力不断增强。例如,该行全球现金管理业务已覆盖全球80余个国家和地区,6300多家企业;首家建成了横滨、伦敦、美三大洲全球人民币清算网络,可以提供全球24小时不间断的人民币清算服务;金融市场业务实现了外币债券、外汇买卖、账户贵金属和大宗商品24小时不间断交易,结售汇币种超过100种,运用大数据技术自主开发的“融安e信”网络安全产品成功落地五大洲金融机构客户,大数据风控信息服务获得了国际同业认可。

孟昕

工行内蒙古乌海乌达支行 果断拦截一起电信诈骗

本报讯 近日,工行内蒙古乌海乌达支行成功拦截一起电信诈骗,使客户避免了经济损失。

当日,一对中年夫妇非常着急地进入工行内蒙古乌海乌达支行大厅,客户经理上前接待,女客户说刚接到不明电话号码,对方自称是工行工作人员,要求女客户提供身份证号码、信用卡信息等基本信息,并向女客户手机号码发送短信验证码要求收到回复,女客户没有经过思考,一如告知对方。通话结束后,女客户心里产生不安,在丈夫的陪同下前来银行询问。客户经理了解情况后,迅速做出反应,告知客户是诈骗电话,同时帮助女客户拨打95588热线,把信用卡挂失止付,及时阻止了女客户的信用卡被盗刷。随后该行工作人员帮助女客户报警。

杨彩霞



中行巴彦淖尔杭锦旗后旗支行 开展“牵手夕阳红·温暖老人心”春季书画义卖活动



近日,由中行巴彦淖尔杭锦旗后旗支行联合杭锦旗书画协会举办的“牵手夕阳红·温暖老人心”春季书画义卖活动在杭锦旗后旗支行落下帷幕。此次活动的举办得到了杭锦旗民政局、统战部、工商联、文联等地方党政单位的高度重视和积极参与,经过支行全体员工的积极筹备,义卖活动顺利开展,取得圆满成功。

书画有价,爱心无价,赠人玫瑰,手留余香。在这次活动中,杭锦旗后旗书画家们用自己的创作回报社会,既树立了榜样,也通过践行公益彰显了他们的责任担当和博爱之心。而参与义卖活动的企业和个人则用实际行动为老人们献上自己的爱心,为社会稳定、扶老助残贡献了自身力量。

点滴之处,汇集流成河。中行将持续发扬责任担当精神,积极投身社会公益事业,继续关注敬老爱老、助老、为老,为他们提高生活质量贡献微薄力量,与全体热公益人士一起携手同行,传承美德,传递爱心。

张桐