

让数据多跑腿 让客户不跑腿

工行全面提升线上线下一体化服务

近年来,中国工商银行坚持客户至上、服务实体,以客户为中心加快数字化转型,全面增强金融服务的普惠性、便利性和可获得性。通过实施客户服务全流程的线上化、订单化改造,工商银行构建起了线上便捷办理、流程无缝衔接、信息实时交互的线上线下一体化运营模式,有效增强了金融服务供给能力,提升了客户服务体验。



资料图片

将“最多跑一次”变为“一次都不用跑”

“让数据多跑腿,客户少跑腿乃至不跑腿”,这是工商银行推进“第一个金融银行”战略,全面提升个人客户服务水平的一个重要目标。2020年以来,工商银行紧紧围绕“六稳”“六保”要求,加大无接触服务供给,积极为人民群众实现美好生活提供安全、便捷、有温度的金融服务,全力服务民生保障。

“工行打印资信证明真是方便,早上我在手机银行上申请,下午就快递到了家,我也不用专门跑一趟银行了。”张先生是一位工程师,出差期间需立即开具资信证明办理相关手续。在工行客户经理的远程指导下,张先生通过个人手机银行完成资信证明开立申请,当天下午张先生的资信证明便寄到了手里。

这项业内首创的服务,正是工商银行基于智慧银行生态系统(E-COS)实现的线上线下一体化运营建设成果之一。目前,工商银行已推出借记卡换卡不换号、资信证明、历史明细、主题存单、上门收

款、询证函等一系列个人及对公业务场景,通过业务全流程的订单化管理,实现线上线下一体化服务,让客户“一次都不用跑”。其中个人资信证明寄送、对公电子询证函等均属业内首创。

同时,工商银行还推出个人客户经理“云工作室”,运用数字化金融打造的全线上服务平台,为客户提供“零距离”在线金融服务。已有近2.6万名客户经理开通服务,累计访问量近2000万人次。

拥抱数字普惠 提升小微企业金融服务

近年来,银行业纷纷加快数字化转型。工商银行顺应“数字中国”和“信用中国”建设趋势,深化普惠金融发展战略,持续打造线上化产品体系,加快推进“数字普惠”高质量发展。截至2020年12月上旬,工商银行线上小微融资余额突破

5000亿元,占全部普惠贷款余额近七成,融资客户数超35万,进一步提升了小微企业融资的可得性,降低了融资成本。

围绕“数据驱动、场景获客”理念,工商银行打造了“小微e贷”线上品牌,借助“经营快贷”“网贷通”“数字供应链”三大主力产品,持续扩大客户边界,丰富服务内涵,全方位满足小微企业的融资需求。其中,“经营快贷”依托丰富数据资源,拓展服务场景,运用“数据+模型”方式实现客户自动准入及主动授信,已累计为100多万小微企业授信超8000亿元。目前,工商银行已与海关、国家电网、顺丰等合作,上线结算、税务、用工、跨境等12个全国性场景产品。同时,深入挖掘区域特色数据,与医保、专业市场、园区等合作推出300余个区域产品。

2020年7月,由于乌鲁木齐新冠肺炎疫情加重,部分小微企业资金周转困难。在得知新疆某风电

科技公司急需资金支持后,工行新疆铁路支行第一时间联系客户,根据企业的经营特点和融资需求,指导企业通过“经营快贷”快速贷到100万元信用贷款,帮助企业渡过了难关。

无介质服务 赢得客户点赞

长期以来,客户到银行取款需要带银行卡。但随着手机银行的快速普及,客户到银行但忘带银行卡的情况屡屡发生。为此,工商银行根据客户需求变化,试点推出无介质服务模式,较好地满足了客户“出门不带卡”的需求。

据介绍,客户通过无介质服务模式,即便没有带银行卡,也可以通过手机扫码、身份证等多种身份认证手段核验身份,在一定限额内可以直接办理业务。目前,工商银行已选取客户需求较高的业务场景,满足了客户办理个人存取款、账户信息查询、个人历史明细查询、电子银行注册、密码重置等10类柜面业务的需求。

近日,一位客户来到工行深圳水贝网点取款,到柜台时才发现自己忘记带卡。客户经理小吴在得知客户没带卡后,便询问客户是否携带身份证或者有工商银行的手机银行。客户表示:“我是工行的老客户了,当然有手机银行。”小吴指导客户用手机银行扫描双屏终端的二维码,随即弹出了客户名下的所有借记卡卡号,客户选择一张卡就立即办理了取款,解了燃眉之急,并对工行这种便捷的服务赞不绝口。

鲍宏图

支持政策密集落地 2021年促消费大幕开启

元旦假期,海南免税店吸引了众多消费者,化妆品、高端箱包服饰以及电子类产品等热门柜台前都挤满了顾客。这也是新年伊始,多地消费市场火热开启的缩影。中国银联统计数据

显示,2021年1月1日,银联卡跨年交易总金额达到3592亿元,已基本恢复至去年元旦水平。

记者了解到,在中央经济工作会议明确了2021年促消费扩内需路径之后,相关部门和地方政府紧锣密鼓推出配套措施,其中既有短期促销举措,也有立足长远优化消费体制机制的措施。分析指出,随着政策落地显效,消费市场将加速复苏,预计2021年商品消费规模将进一步扩大,我国有望成为世界商品消费第一大国。

元旦消费市场火热

在刚开业数天的三亚海棠免税店、中服三亚国际免税购物公园、中免三亚凤凰机场免税店中,亿元无门槛现金券大派送、国际奢品品牌全场6.8折、抽奖送大礼等多重促销优惠正在上演,为新年促消费增添了动力。

此前海南已有4家离岛免税店。据商务厅数据显示,截至2020年12月14日,这4家免税店总销售额突破300亿元,其中免税商品和有税商品销售分别超过250亿元和50亿元,同比均实现翻倍增长。尤其是2020年7月1日免税购物新政策实施以来,日均销售额超过1.2亿元,同比增长2倍多。

事实上,新年伊始,多地消费市场都实现了“开门红”。中国银联统计数据表示,2021年1月1日,银联卡跨年交易总金额达到3592亿元,已基本恢复至去年元旦水平。其中,日用百货、娱乐、超市、餐饮、汽车销售交易金额占比居前,浙江、陕西、甘肃和贵州等地消费金额同比增速领跑全国。

分析指出,消费市场的恢复,与各地密集推出的促消费政策密不可分。记者了解到,元旦前夕,多地都推出了促消费举措。贵州出台激活消费经济、提振消费市场方案,共下发9450万资金扩大旅游消费、汽车消费和家电消费。北京启动了“迎春消费券”,推动多领域促消费联动,激发元旦、春节、元宵节等传统节日的消费活力。苏州开启家居家装促消费系列活动,推出亿元家具换新补贴、旧款清仓价等一系列优惠活动。

另外,天津、厦门、西宁、西安、长沙等多地都在陆续启动促消费活动,以优惠折扣、“数字红包”、“云上云下”体验消费等诸多新花样掀起了新年第一轮促消费热潮。

值得注意的是,在加码短期促销的同时,长期促消费扩内需政策路径已经明确,并进入加速施工阶段。中央经济工作会议指出,2021年将坚持扩大内需这个战略基点,并从促进就业、完善社保、优化收入分配结构、合理增加公共消费等方面作出系统安排。

随后,相关部门密集谋划配套举措。日前召开的全国商务工作会议电视会议指出,2021年,将建设现代商贸流通

体系,打通内循环堵点,促进形成强大国内市场。提升传统消费能级,加快培育新型消费,搭建消费升级平台,优化流通网络布局,培育壮大流通主体。

其中,社区便民消费政策率先落地。商务部近日发布《关于促进社区消费 切实解决老年人运用智能技术困难的通知》,要求各地加快建设一批集餐饮、家政、托幼、老人看护等服务于一体的城乡便民消费服务中心,对现有城乡便民消费服务中心进行适老化改造,优化智能服务方式,营造老年人友好型消费环境。

地方层面也在积极部署,推进相关措施落地显效。江苏发布《关于以高质量供给适应引领创造新需求的实施意见》,推出29条新举措,明确了当前及今后一段时期促消费的重点举措和主要方向。安徽省发改委等23个部门联合印发若干措施,促进消费扩容提质加快形成强大市场。

苏宁金融研究院高级研究员付一夫对记者表示,整体上看,各地密集出台促消费政策,长短期、线上线下的各个维度相互配合,充分覆盖了广大消费者日常生活中的各个消费领域和场景。“如此,有助于挖掘不同层次、不同领域的消费潜力,全方位满足居民消费需求,带动消费市场进一步繁荣,并为国民经济的持续增长增添动力。”付一夫说。

2021年消费前景可期

政策利好进一步提升了市场对2021年消费回暖的预期。商务部研究院流通与消费研究所所长关利欣对记者表示,从中央到地方,扩内需促消费的政策既有从供给侧改革角度出发,丰富消费有效供给的举措,也有从需求侧管理角度出发,增强消费能力、激发消费需求的实招;既有着节庆、烘托消费市场气氛的促销,也有立足长远、优化消费体制机制的措施。

关利欣认为,这些举措的落地实施将进一步提升消费者信心,满足消费的个性化、多样化、品质化升级需求,完善消费设施和消费环境,更好地满足人民美好生活需要,实现扩大消费和改善人民生活品质相结合。

“预计2021年,消费市场将延续加速复苏态势,商品消费规模将进一步扩大,我国有望成为世界商品消费第一大国;服务消费占比将进一步提升,居民消费结构持续升级;线上线下消费加速融合,新业态新模式创新将更加健康可持续发展。”关利欣说。

付一夫指出,现阶段,国内消费市场整体上的供需还不能完全匹配,低线城市和地区的消费需求尚未能得到很好的满足,这意味着国人的消费还有极大潜力可挖掘。这些促消费的政策安排,旨在进一步激发国内消费潜力,以促消费来扩大内需,进而拉动国民经济高质量发展,对于贯彻落实“国内大循环”、形成强大的国内市场来说意义重大。

在付一夫看来,伴随一系列政策的落地,消费市场将进一步回暖将得到强有力保障,叠加2020年低基数效应和国内居民日益改善的消费信心及消费市场预期,预计2021年我国消费市场将迎来一波可观的增长高潮,前景可期。

王文博

多家公司“预喜”2020年业绩

一批上市公司3日晚发布业绩预告,其中以岭药业、爱施德预计2020年净利润有望翻倍;金力永磁预计2020年盈利同比增长50%至60%,主营业务收入增长成为上述公司业绩稳增长的重要原因。同日,贵州茅台发布2020年度生产经营情况公告,预计2020年度实现营业总收入约977亿元,同比增长约10%;实现净利润约455亿元,同比增长约10%。

抗击疫情对于药品的需求增长,支撑了包括以岭药业、香雪制药在内的药企盈利稳步提升。

因连花清瘟而闻名的以岭药业预计2020年度盈利11.52亿元至12.74亿元,同比增长90%至110%。公司表示,公司连花清瘟产品的品牌知名度得到大幅提升,国内市场需求显著增加,并且在已注册的十多个海外国家实现销售,报告期内连花清瘟产品销售收入较上年同期实现快速增长。此外,公司心脑血管产品销售收入同比

实现增长,也成为业绩预增的原因之一。

同样由于疫情防控药品及用品的需求增长,香雪制药预计2020年盈利9596.87万元至1.20亿元,同比增幅为20%至50%。公司表示,报告期内,疫情防控药品及用品的销量实现大幅增长,中成药和中药饮片业务营业收入及利润较上年同期取得了较快增长;同时,公司进一步提升了运营效率,优化了资产与负债结构,期间费用较上年同期有所下降。

汤臣倍健预计2020年度扭亏为盈,实现净利润14.12亿元至16.21亿元,同比增长496.75%至555.48%,其中,预计2020年非经常性损益对净利润的影响金额为4.30亿元至4.50亿元。2019年,汤臣倍健对收购Life-Space Group Pty Ltd(下称“LSG”)形成的商誉及无形资产计提了减值,导致2019年业绩亏损。

爱施德预计2020年盈利6.8亿

元至7.5亿元,同比增长97.86%至118.23%,主要得益于手机销售稳步增长,扩展了电子烟、小家电等消费电子新品类,2B、2C销售服务能力有效提升,实现营业规模和营业毛利的增加。

金力永磁发布2020年度业绩预告,预计2020年盈利2.35亿元至2.51亿元,比上年同期增长50%至60%。报告期内,公司在新能源汽车及汽车零部件领域的营业收入同比增长近50%,在节能变频空调领域的营业收入同比增长逾100%,在3C领域开始规模化量产,同时在风力发电、机器人及智能制造、节能电梯等领域的营业收入保持稳定。因此,2020年公司经营业绩较上年同期预计持续增长,营业收入预计同比增长40%至50%,达到23.76亿元至25.45亿元。

尽管去年三季度开始,不少行业景气度已经企稳回升,但此前疫情带来的影响还是没有完全被消化掉,导致了一些公司的全年业绩出现同比下

滑。华昌化工3日晚公告,公司经营业绩自9月份开始回升,由于受部分产品价格大幅回升影响,导致四季度经营业绩大幅回升。尽管如此,公司预计2020年度盈利1.70亿元至2.00亿元,同比下降15%至15.65%。公司2020年前三季度实现净利润2526.5万元,同比下降89.93%。

受到子公司主要产品销售下降等因素影响,众生药业拟对全资子公司先强药业、控股子公司逸舒制药分别计提商誉减值准备;同时,公司全资孙公司广州糖网医疗科技有限公司上半年受疫情影响业务基本停顿,公司重新规划其发展路径,拟全额计提商誉减值准备。公司预计2020年净亏损3.80亿元至4.50亿元,但公司表示,扣除上述商誉减值影响后的净利润较同期有所增长,下半年公司慢性用药等主要产品的市场销售已逐步恢复正常。

据《上海证券报》

36城居民储蓄排行:北上广渝居前四

统计显示,至2019年,36个主要城市中,城乡居民储蓄余额前十的城市分别是北京上海广州重庆深圳,成都、天津、杭州、西安和武汉;从2010年到2019年,增幅最大的三个城市是合肥、重庆和长沙,最慢的是广州。

数据显示,上述居民储蓄余额前十名城市中,北京和上海分别是3.73万亿元和3.17万亿元。近年来,我国收入最高的三个行业分别是信息传输、软件和信息技术服务业,金融业,科学研究和技术服务业。

统计显示,至2019年,36个主要城市中,城乡居民储蓄余额前十的城市分别是北京上海广州重庆深圳,成都、天津、杭州、西安和武汉;从2010年到2019年,增幅最大的三个城市是合肥、重庆和长沙,最慢的是广州。

数据显示,上述居民储蓄余额前十名城市中,北京和上海分别是3.73万亿元和3.17万亿元。近年来,我国收入最高的三个行业分别是信息传输、软件和信息技术服务业,金融业,科学研究和技术服务业。据新华网

两部门:2021年中长期合同签约电量比例力争达到90%至95%

据国家发改委网站消息,国家发展改革委、国家能源局印发《关于做好2021年电力中长期合同签订工作的通知》。《通知》有利于更好发挥电力中长期交易“压舱石”作用,保障电力市场高效运行,将促进形成“放开两头、管住中间”(X+1+X)的能源网络格局,构建中长期交易为主的市场制度。

《通知》对高质量签订2021年电力中长期合同工作提出了明确要求,可以概括为:全量签约,即中长期合同签约电量比例力争达到90%—95%;长签,即鼓励签订一年期以上的中长期合同;分时签约,即区分峰、平、谷等时段,分时签约确定电价,拉大峰谷差

价;规范签约,即参考中长期合同示范文本协商签约;见签,即引入信用机构见签中长期合同;电子签约,即鼓励签订电子合同,提高工作效率。

《通知》分为10条,主要内容如下:一是抓紧签订2021年电力中长期合同。请各地、电力企业、交易机构努力在2020年12月底前完成年度中长期合同签订工作。二是保障足量签约。力争签约电量不低于前三年用电量平均值的80%,并通过后续月度合同签订保障签约电量不低于前三年用电量平均值90%—95%。三是建立完善中长期合同履约的激励机制,鼓励市场主体及时、高比例签约。保障参与电力市场交易的经营性电力用户

用电。三是推动分时签约。鼓励参与交易的市场主体通过协商,分时签约确定电量电价,签订电力中长期合同。提高分时签约服务水平,赋予中小用户自主选择是否签订分时时段的权利。四是鼓励签订2021年电力中长期合同。在发电用电两侧共同施行。五是鼓励签订多年电力中长期合同。对一年期以上长期交易合同予以优先安排,优先组织落实,优先执行。六是实现信用机构见签和信用信息共享。引入信用机构见签电力中长期交易合同,并将信息归集至全国信用信息共享平台,加强电力信用监

管。七是规范签订电力中长期合同。合同各方应根据推荐的电力中长期交易合同示范文本做到规范签约,电力交易机构和有关企业抓紧完成交易平台的适应性技术改造。八是鼓励签订电力中长期电子合同。全面推进电力中长期合同签订平台化、电子化运转,简化工作流程,提高工作效率,降低流转成本。九是建立健全电力中长期合同市场化调整机制,建立偏差电量结算机制,理顺中长期合同价格机制。十是保障电力中长期合同签订工作落实。建立合同签订进展跟踪机制,完善合同签订工作保障机制。

据中国网



资料图片