

# 建行“新一代”带给客户新体验

## 成功实现从“部门级”到“企业级”研发模式的转型

本报讯 记者近日获悉,自2017年6月24日中国建设银行“新一代核心系统”上线后,已彻底颠覆了过去的“部门级”IT系统建设模式,成功实现了向“企业级”研发模式的全面转型,避免了条块分割和功能冗余,更有针对性地满足客户需求,让建设银行的产品创新更迅速、营销目标更精准、客户体验更优良、业务运营更高效、风险管理更全面、财务报告更准确。

### 业务转型 创新服务

建行的业务转型突出以客户为中心,以市场为导向,定位于国内最佳、国际一流的目标,着眼于打造最具价值创造力的银行。“新一代”引领了建行业务转型的创新模式,带来了“脱胎换骨”的变化。“小微快贷”互联网金融新模式就是一个经典案例。依托于“新一代”系统的“小微快贷”犹如“小微业务自动化生产线”。一方面,新模式用机控代替人控,实现了全流程线上办理,减少客户经理工作量,办理一笔小企业贷款由原来的20天到30天转变为几分钟就能够实现,大幅提升了流程

效率;另一方面,提升了客户体验,客户可通过多种渠道随借随还,循环使用,且依托大数据技术,“小微快贷”及其他大数据信贷产品实现了为客户提供信用贷款,无需抵押担保,降低客户融资门槛与融资成本。

值得一提的是,通过使用新技术、新模式,建行的风控能力也得以不断提升。“小微快贷”上线一年来,至今依然保持着不良贷款率为零的纪录。客户评价由财务报表分析向更真实的数据分析转变,风险判断更加可靠;业务处理方式由人工向系统自动处理转变,有效防范道德风险;贷后管理由依靠客户经理走向系统集中预警、监测和催收转变。

从数据来看,目前“小微快贷”已在建行37家一级分行全部上线,贷款余额超过300亿元,贷款客户超过5万户。

### 客户体验 智能便利

“以客户为中心”是建设银行的服务理念,也同样是建行“新一代”的设计理念。建行如今所实现的基于人脸识别、语音识别的“刷脸”取款、声纹取款以及pay、二维

码扫码取款、取款交易异步处理等交易功能,都是依托于“新一代”的创新成果。建行平顶山分行更是依托于“新一代”,将代缴话费、电费、水费、燃气费等便民生活缴费植入手机银行等全渠道,打造鹰城人民的掌上生活缴费平台。

### 产品推介 精准快捷

“新一代”搭建了一个覆盖母子公司、境内外的统一客户信息平台,实现了客户信息的“五化”(集团化、全量化、标准化、规范化、智能化)和“六性”(完整性、一致性、准确性、高效性、易用性、安全性),大大提升了客户业务的办理效率。

以信用卡为例,之前调额申请需要1天到2天时间完成审批,现在分分钟便可实现,这正是得益于“新一代”系统,信用卡等零售业务的风险测评都可以用模型去覆盖,实现自动通过或拒绝,大大提高了工作效率。

### 智慧引领 建设未来

“新一代”积极应用大数据、人工智能

等新技术,建成了全渠道、全流程、全覆盖的服务与营销体系。通过“线上+线下”智能全覆盖的方式,助力智慧银行建设。线下网点的智慧柜员机,为客户提供“一站式、自助化、智能化、多样化”的服务体验,涵盖网点柜面的200余项非现金业务功能,分流柜面70%的业务,大大降低网点人力成本,解放网点生产力。智慧柜员机将成为网点产品销售和客户服务的重要渠道,将开启“客户自助办理为主,银行柜员服务为辅”的网点新模式。线上推出的智能机器人“小微”,已累计服务客户超过12亿人次,日均交互超过500万次,相当于1万人工坐席的工作量,应答准确率高达93%,大幅度提高了服务效率。

未来,中国建设银行将以国家“互联网+”战略和建设银行“2020转型发展规划”为指引,基于“新一代”IT体系,持续建设和完善以“全渠道、普惠、智慧”为主要特征的“新一代”金融生态体系,为客户提供更便捷、高效的服务,带来全新的服务体验。

(刘稳 黎磊磊)

# 平顶山银行 发放首批精准扶贫小额贷款

本报讯 11月29日,平顶山银行在鲁山发放5笔“农易贷”精准扶贫小额贷款,合计金额25万元。这是平顶山银行自主研发、发放的首批精准扶贫小额贷款,也是河南省城商行系统中在平顶山首家实现投放的精准扶贫小额贷款标准化产品。

据介绍,自8月4日被平顶山银监分局确定为平顶山地区金融精准扶贫第二责任银行以来,平顶山银行认真贯彻落实省委、省政府以及市委、市政府精准扶贫总体工作要求,积极推行“卢氏模式”,先后与河南省农业信贷担保有限责任公司、河南省中小企业担保集团股份有限公司等担保公司建立了贷款互担保合作模式。

同时,向国家级贫困县鲁山县、省级贫困县叶县派出扶贫工作小组,深入贫困乡村对建档立卡贫困户、扶贫担保基金等情况进行摸底调研,创新推出了扶贫

小额贷款“农易贷”产品。“农易贷”是采用“政府+银行+担保(保险)公司”风险共担模式,为无抵押、无担保、缺资金的建档立卡贫困户发放免抵押、免担保的小额贷款,解决产业发展资金短缺难题,促进贫困户增收脱贫。

该贷款对符合贷款条件的建档立卡贫困户,单户贷款金额最高不超过5万元(含)。贷款期限最长不超过1年。“农易贷”实行利率优惠,执行同期同档中国人民银行公布的贷款基准利率。

“农易贷”的成功发放,是平顶山银行履行社会责任、提升品牌美誉度的又一有力举措。下一步,该行将继续加强与政府等相关部门的沟通合作,持续推进产业扶贫、项目扶贫、扶贫小额信贷等方面的金融创新,推动金融精准扶贫工作健康发展。

(乔美莹 刘稳)

# 农行平顶山分行 持续提升金融扶贫服务能力

本报讯 连日来,农行鲁山县支行金融扶贫小分队深入汤、瓦屋等乡镇农户家中,开展金融精准扶贫项目资金的调查工作。这是农行平顶山分行持续提升金融扶贫工作的一个镜头。

据介绍,该行高度重视金融扶贫工作,将此项工作作为体现农行责任与担当的重要方面。不断强化扶贫信贷产品,加强服务模式创新,持续提升金融扶贫服务能力。成立了由党委书记、行长任组长,副行长任副组长,各支行行长任成员的金融扶贫工作推进领导小组,鲁山县、叶县和郟县等6个县域支行分别成立了以主管行长为组长的三人扶贫小分队,制定了金融扶贫服务方案,确保金融扶贫工作扎实开展。

积极研发个人扶贫小额贷款、产业助贷贷款等新产品,向位于贫困县的农行鲁山县、叶县支行转授5万元的个人扶贫小额贷款审批权限,加快贷款审批效率,并加强政府增信机制建设,支持农行鲁山县、叶县支行与河南省农业信贷担保有限责任公司签订合作协议,有力推进了个人精准扶贫贷款工作的开展。

同时,组织客户经理实地走

访对接建档立卡贫困人口。对建档立卡贫困人口发放贷款344笔,余额5337万元,其中345万元纳入扶贫小额信贷;向带贫企业河南巨龙生物贷款1000万元,与100户农户签订带贫协议,已纳入扶贫小额信贷。

今年以来,全行县域新增贷款主要投向棚户区改造、中小河流域治理、医院和电力共7个项目,金额共计7.944亿元。与中邮公司等企业合作,拟由其与建档立卡贫困户签订带贫协议,为其发放贫困户的扶贫小额贷款,共300户。此外,围绕农民进城购房需求推出“农民安家贷”,目前已投放7.8115亿元,惠及农户3075户。

原则上,对扶贫企业和项目贷款利率上浮不得超过30%,对建档立卡贫困户贷款加大减费让利力度,实行基准利率。今年5月初,将已发放的所有超对期限基准利率定价的个人精准扶贫贷款调整至基准利率,涉及建档立卡贫困户245户,贷款余额2204万元。

(陈海 刘稳)

# 交行平顶山分行 上门服务赢得客户称赞

本报讯 “真是太谢谢你们了,亲自跑上门为我们办业务,为我们解了燃眉之急。”昨日,叶县的刘先生给交行平顶山分行营业部的工作人员专门打来电话致谢。

据位于市区建设路与诚朴路交叉口附近的交行平顶山分行营业部工作人员介绍,12月5日,一名客户匆匆赶到该分行营业部求助。原来,因为家里急需用钱,他急需帮父亲激活社保卡,但按照银行的相关规定,激活社保卡需要本人到场,但刘先生的父亲年纪太大,不方便出行,无法赶到

网点。他不知道该怎么办。“因为社保卡是在郑州办的,我曾跑到郑州交行激活,但由于父亲无法到场,最终没有办成。”刘先生着急地说。该营业部会计主管王柯得知情况后,当即决定为该客户提供上门服务。

刘先生和他的父亲分别住在叶县的不同村庄,且位置偏僻,为尽快帮客户解决问题,王柯与同事不顾天气寒冷和路途遥远,来回奔波核实,最终帮客户激活社保卡,解决了客户的燃眉之急,赢得了客户的称赞。

(刘稳)



# 中行平顶山分行 大力开展法治宣传活动

本报讯 12月4日,中国银行平顶山分行在鹰城广场参加由法制办集中组织的“12·4”国家宪法日系列法治宣传活动(如图、田宇航 摄),弘扬宪法精神,维护宪法权威,履行金融机构法治宣传义务,学习法律知识,维护金融秩序。

本次活动地点位于人流量较

大的鹰城广场,吸引了众多群众前来参与。活动主要采用现场讲解、答疑与宣传页发放的模式,向公众介绍反洗钱的概念、常见的洗钱方式、洗钱的危害性。同时现场提问互动,帮助群众深入了解洗钱活动对于个人及公共财产的危害,共同营造和谐社会的氛围。

(刘稳)

# 湛河区开展平安家园险宣传活动

本报讯 12月5日上午,湛河区综治办联合人保财险平顶山分公司工作人员在平顶山火车站广场开展平安家园险宣传活动,并现场为群众办理保险理赔手续。

记者当日一大早就赶到现场看到,虽然天气寒冷,不少市民已围在台前咨询。记者发现,咨询最多的是电动车丢失的问题。一位女士问,自己的电动车在保险期限内丢失,但发票和收据都找不到了,该怎么赔偿。人保财险工作人员告诉她,票据丢失可到当时购买电动车的商家,让商家再根据销售记录重新补办收据即可。

家住锦绣花园小区的董先生告诉记者,他的电动车购买不到一年,于上月16日在小区地下室丢失,发现被盗后,他立即拨打了110报警,警方做了笔录。随后几天,他接到轻工路街道办事处电话,告诉他区政府买的有保险,通知他可以拨打人保财险客服电话95518报案。

当日,湛河区综治办的赵晓龙也在活动现场。据介绍,为进一步深化平安建设,改善社会治安环境,市综治办、人保财险平顶山分公司在2015年联合下发了《关于落实六位一体平安家园保险的意见》,运用保险机制促进社会治安防控体系建设。湛河区委、区政府多次讨论,于2016年7月率先在全区推行平安家园保险工作。目前已有不少人通过该险种拿到了理赔款。此次联合人保财险开展宣传活动,目的是让更多的群众了解到这一惠民政策。

据介绍,平安家园险的保险方案分农业户口和非农业户口。非农业户口的保障责任包含:因火灾、爆炸、自然灾害、飞行器坠毁、外来物品倒塌、盗抢和抢劫所致的室内财产损失,两轮电动车遭盗抢所致损失。农业户口的保障责任除以上内容外,



还包括已收获粮食及经济作物损失。

需要提醒的是,居民家中发生自然灾害或被盗后,应及时拨打110,同时拨打95518报案。如何理赔?据工作人员介绍,居民应持身份证、户口簿、银行卡复印件和派出所出具的被盗抢证明原件或气象局出具的自然灾害气象证明,权益转让书,损失清单递交至人保财险平顶山分公司,资料齐全后,保险公司会在5个工作日内予以理赔。

人保财险平顶山分公司有关负责人表示,作为一家国字号的保险公司,他们将始终秉持“人民保险,服务人民”的核心价值观,努力提升服务水平,创人民满意的保险公司。上图:工作人员现场为群众办理理赔手续。(刘稳 文/图)

# 鹰城理财俱乐部推出12月复购礼上礼活动 快来领取福利吧



精美挂历+1kg盘锦大米两袋;50万赠送精美挂历+5L食用调和油两桶。

鹰城理财俱乐部自10月26日正式成立以来,本着严谨、高效、公正、透明的原则,坚持向会员推荐风险等级低的政信类理财产品。这些政信项目一经推出总能得到投资者的喜爱与追捧,究其原因,理财专家分析,这离不开其政信项目的性质。

政信项目是指以政府融资平台信用为基础,以当地民生建设为重点,由政府融资平台公司作为发行人,由其按时还本付息的金融项目。这类项目的最大特点是融资主体有实力,强大的隐性政信信用和保障措施,安全级别较高。目前政信产品预期年化收益率处于一个合理的收益区间,在兼顾安全性的前提下,收益还是相当可观的。韩城·司马迁景区建设项目和湖州生态特色小镇项目属于典型的政信类项目。

韩城·司马迁景区建设项目5万元起投,该项目产品分两年期和三年期。预期年化收益率为7.2%—8.2%。还款来源是韩

城市人民政府回购。韩城是陕西省省级直管市,不仅是国家历史文化名城,也是一座重要的能源工业城市,经济实力排名全省第二,更位列西部百强县(市)之一,政府实力雄厚。

湖州生态特色小镇拟募资金1亿元,期限两年。该项目发起人为国资背景企业——湖州千金瑞兴建设开发有限公司,担保人为湖州南浔城市投资发展集团有限公司,备案机构是无锡金融资产交易中心,由深圳市甲子基金管理有限公司承销托管,预期收益率为6.6%—7.0%。募集资金用于湖州生态特色小镇绿色农业全产业链项目。

鹰城理财俱乐部将不定期举行线上线下活动,为市民创造更多与金融专业人士、理财专家面对面交流的机会,促进俱乐部会员金融知识普及,为市民提供生活理财与投资理财指导。

理财热线:4940008、17337502803。温馨提示:理财非存款,投资须谨慎。(刘稳/文 王尧/摄)

# 体彩在身边 健康常相伴

随着生活水平提高,人们对健康有了更高的要求,健身设施随处可见,健身路径遍布城乡,各种健身广场、场馆和健身公园成了社会大众健身的好去处。但你知道吗,这些都离不开体彩的支持。

中国体育彩票全国统一发行23年来,秉承“来之于民,用之于民”的发行宗旨,为社会公益事业和体育事业筹集了近4000亿元的公益金。特别是党的十八大以来,体育彩票累计发行销售7742.21亿元,为国家筹集公益金1955.81亿元。同时,体彩用于群众体育的公益金逐年增加,为加快推进体育强国建设、推动实施健康中国战略作出了积极贡献。

体彩健身路径和健身公园的出现,构建了面向大众的体育健身服务体系,缓解了广大人民日益高涨的健身需求与场地设施严重不足的矛盾。为全民健身提供好去处,让健身成为百姓的生活习惯。

此外,体彩彩票还大力支持大型体育场馆建设,补贴更多的体育场馆向公众免费或低收费开放。

未来,中国体育彩票将以党的十九大精神为动力,把人民对美好生活的向往作为奋斗目标,持续不断地支持社会公益事业和体育事业的发展,服务于全民健身国家战略,服务于体育强国建设,服务于国家经济社会发展大局。

本期奖池 42.82 亿元

# 工行平顶山分行 优化信贷结构成效显著

本报讯 今年以来,工行平顶山分行围绕区域经济发展特点和资源禀赋,不断探索优化信贷结构途径,突出抓新、抓小、稳住地方支柱的产能过剩行业融资,主动调整贷款投向,成效显著。截至10月末,该行煤炭、钢铁等产能过剩行业贷款占全部公司贷款比重由年初的30.37%下降到28.87%,信贷结构进一步优化。

平顶山作为以煤炭、钢铁为能源而建立的城市,目前煤炭、钢铁产能过剩行业仍然是平顶山市的经济支柱。该行一方面稳住煤炭、钢铁板块贷款,实行限额管理,另一方面支持企业进行产业结构调整,拓展节能环保、尼龙化工等领域融资,使老企业焕发新生机,融洽了银企关系。该行紧密结合区域经济特点,深入研究分析市场,制定信贷市场规划,确定目标市场、目标客户、目标项目,围绕产业转型升级领域、城市功能提升领域、省级以上PPP示范项目领域、大型企业集团转型升级领域、重大项目建设领域、新能源建设领域等六大领域,拓展优质市场,抢占市场先机;走进产业集聚区、工业园区和专业市场,综合运用小企业票据贴现、“网贷通”“银政通”等业务品种,拓展了小微企业业务市场;大力开展“税务贷”“固定资产质押”等业务,将小微企业的“纳税信用”转化为“融资优势”,不断优化业务流程,提升审批效率,推进了小微企业业务发展壮大。

与此同时,该行全力拓展个人消费市场,大力推进个人住房贷款营销,加大对优质按揭项目的营销力度及深度,强化公私联动和按揭资源封闭管理,加强与优质房产经纪公司合作,提高优质中介合作比例和接单比例,提升了服务竞争力;拓展个人消费贷款业务,推动个人自助质押贷款工作,持续深化个人金融资产自助质押贷款精准营销活动,提升城市居民综合消费能力和水平,满足居民个人信贷需求。

(王永记 刘稳)

# 建行“乐享惠拼” 让您超值放心购物

本报讯 低价福利,品质保证。建行“乐享惠拼”让您超值购物,放心支付。自2017年12月4日至12月31日,客户通过建行手机银行客户端首页进入“乐享惠拼”专区即可参与拼团活动。

据介绍,活动内容有10元话费5.5元抢和优酷黄金会员卡、15元百胜卡、15元Q币全部8.8元抢。您还可以用超低价格和好友一起购买面膜、汽车用品、爱奇艺黄金会员卡、东北大米、特级桂圆等。活动主题多样,商品种类丰富。

建行始终致力于为客户打造一个客户体验度最佳的综合化金融服务平台,同时也在不断推出优惠力度大、客户体验好的营销活动。本次活动,建行从网络支付体验的角度出发,为客户打造了省心省钱的购物之旅,让更多的客户体验建行网络支付的安全与便捷,努力将更多的非金融业务融入手机银行当中,给客户带来福利的同时,更希望通过这些贴近用户日常需求的活动,让客户感受到建行与您的亲密关系。做好准备开启您的购物之旅吧!这个寒冬,建行陪您“嗨”翻天。

(赵夏奇 刘稳)

财经周刊联系电话  
13721865800