

让数据多跑腿 让客户少跑腿

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。

“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“第一个人金融银行”战略、全面提升个人客户服务水平的一个重要目标。

“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。”张先生说,他是一位工程师,出差期间需立即开具资信证明。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申请,当天下午资信证明便寄到了手里。

这项业内首创的服务是工商银行基于智慧银行生态系统(ECOS)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。自去年2月份推出以来,已有近26万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。截至上月上旬,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多万家小微企业授信超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,该行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。

无介质服务 赢得客户点赞

随着手机银行的快速普及,客户到银行办理业务时忘带银行卡的情况屡屡发生。为此,工商银行根据客户服务需求变化,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,赢得客户的点赞。

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。(工宗)

工行区块链平台首批通过工信部5项测评

近日,中国工商银行自主研发的“工银玺链”区块链平台首批通过国家工信部5项可信区块链技术测评。目前,“工银玺链”已取得150余项技术创新成果,工行运用这些成果,在资金管理、供应链金融、贸易金融、民生服务等方面构建起数十个场景,服务机构超1000家,不断将“数字工行”建设成果转

化为赋能实体经济的能力。

据介绍,可信区块链技术测评是在国家工信部指导下,由中国信息通信研究院牵头组织,重点从功能、性能、Baas(区块链即服务)、安全、密码5个维度,考察底层区块链平台的功能完备性和技术能力水平,为业界区块链产品研发和用户采购选型提供权威参

考。“工银玺链”作为具有自主知识产权的企业级区块链平台,集区块链基础服务、一站式组网运维、领域级可复用解决方案于一体,大幅提升了工行的数字化金融服务能力。

在资金管理领域,工行打造的雄安征迁资金区块链管理平台,支持各商业银行灵活接入,有效帮助政府实现拆迁资

金线上化、透明化管理,成为“智慧雄安”的信息基础设施。

在供应链金融领域,工行运用区块链技术在业界率先推出银行增信无条件保兑产品——“工银e信”,实现核心企业应收账款在上下游供应商中的信用转递、流转,较好地解决了多级供应商授信问题,降低了企业融资成本,目

前上链企业1000余家,累计融资超100亿元。

在贸易金融领域,工行利用区块链技术研发了“中欧e单通”产品,通过参与方数据的联通和相互验证,为中欧班列沿线的中小企业融资提供贸易物流信息支持,结算金额已超4亿元,积极助力形成跨境贸易金融生态圈。(工宗)

农业银行掌银月活客户数破1亿大关

“渠道”变身“平台” 金融服务持续提升

本报讯 上月29日,农业银行掌上银行月活客户数(MAU)突破1亿大关,正式步入“亿时代”,成为与一线互联网企业同台竞技的超级APP。

自启动掌上银行发展工程以来,农业银行创新运用“业技融合、敏捷迭代”的高效工作模式,全面推进工程管理、敏捷迭代、平台协同和用户体验等相关工作,围绕一张业务蓝图,重塑用户旅程,提升客户体验,推动掌银发展驶入快车道。

该行持续创新,推动掌上银行从“渠道”变身“平台”,成为线上服务主阵地。该行以掌银为中心,集全行资源,努力将掌银打造成培育客户的“蓄水池”,持续提升获客活客能力。该行还强化平台“促活”,通过开展新客有礼、节假日主题、升级有礼等活动,做到“天天有活动、月月有惊喜”。同时,该行做好场景获客工作,

加强交费、影音、美食等外部场景建设,发挥“扶贫商城”带动作用,改善客户体验。

该行加强产品迭代升级,2020年推出了掌上银行5.0、5.1两大版本,进一步提升服务水平;重构了首页、理财等主要频道,提供全面资金流水管理服务,整合构建了统一商城体系;突出价值创造,打造线上财富管理平台,整合9大类50余项投资理财服务,推出8大类在线融资服务,将“扶贫商城”升级为一级频道。同时,该行全方位开展掌银品牌和新版本宣传,推出掌银升级营销活动,擦亮掌银品牌。

农业银行将全面构建以掌银为核心的全行零售金融线上经营体系,把掌银打造成客户交易平台、友商合作平台、银客沟通平台、客户经理工作平台,成为自组织、自循环的线上经营“新银行”。

(农宗)

农行平顶山分行举办“牛转乾坤”贵金属产品营销启动会

本报讯 为进一步满足客户的收藏、礼赠、投资需求,1月3日下午,农行平顶山分行举办了“牛转乾坤”贵金属产品营销启动会。受邀前来该行的中国黄金讲师围绕“牛转乾坤”贵金属的寓意、特性及工艺进行了现场展示和详细讲解(如图,罗昂摄)。之后,该行相关负责人要求各支行在“开门红”期间加大贵金属宣传力度,打赢2021年平顶山分行“春天行动”第一场贵金属“战役”。

据介绍,“牛转乾坤”贺岁新品谐音“扭转乾坤”,表达时来运转、财势如虹、平安喜乐的美好祝福。该品是专为辛丑牛年打造的贵金属吊坠,以生肖牛为造型创意设计,金牛怀抱乾坤圈,可随心转动,具有造型生动、形式新颖、细节考究的特点。金牛圆融饱满,怀抱乾坤圈,眉眼弯弯,笑意盈盈,牛脚踏实地有力,充满对



美好生活的向往。金牛牛角上扬,金色乾坤圈上镶嵌红色的玛瑙,彰显着喜庆和吉祥,整体线条流畅、打磨精细,佩戴更美观、更舒适。该品采用高分子密度金包银工艺,经过严格的内部盐雾测试及多道

常规性、破坏性试验,具有抗氧化、不易褪色的特点。

市民可登录“农行掌上银行”选择“实物贵金属”,通过线上方式订购更多实物贵金属产品,更多详情可咨询农行各营业网点。(罗昂 石晓燕)