



易会满:推工行经营模式转型

海外业务将成工行提升重点,从资产持有大行变为资产管理大行

中国工商银行新任行长易会满6月7日在工行2012年股东大会上表示,工行将保持政策的连续性和稳定性,根据董事会制定的战略方针和任务,进一步推动经营模式转型,更好地实现可持续发展。

对于未来的工作设想,易会满从五个方面进行了阐述。

第一,要保持政策的连续性和稳定性。要根据董事会制定的既定战略方针和任务,传承好工行特有的文化,传承好工行特有的思想和理念,传承好工行特有的经营财富,保持政策的连续和稳定,更好地实现可持续发展。

第二,要进一步推动经营模式转型,增强工行的持续发展能力。随着金融监管环境的变化,经济结构调整的进一步推进,以及利率市场化和金融脱媒趋势的进一步加快,银行面临着新的机遇和挑战。唯有因需而变,唯有变革创新,才能保持良好的发展态势。在这个过程中,工行要实现内涵式的发展,通过从资产持有大行到资产管理大行的转变来打破资本的约束,通过客户结构、渠道结构、业务结构的持续优化来进一步提升工商银行的经营效率,通过完善激励约束机制来增强每一个经营细胞,每一个员工的经营活力和持续的竞争力。

第三,要进一步推进国际化和综合化进程,构建全球综合化金融服务平台,为客户提供更好的服务。工行已经构建



了一个较为完善的国际经营网络,下一步主要是围绕本土化、差异化、主流化的方向,进一步提升海外业务对整个集团的贡献。要进一步加强传统的商业银行与投资银行等综合化子公司的联动,进一步提升客户服务能力。

第四,要将大数据体系和信息化银行建设作为全行未来创新发展的一项重要任务。工

行经过多年的发展,已经建成了国际领先的IT系统并积累了海量的经营数据。下一步工行将重点关注在大数据背景下如何建设信息化银行,利用海量的结构化、非结构化数据,通过集中、整合、挖掘、共享,来进一步发挥好信息的价值和创造力。这项工程推进以后,工行的整个营销品质、客户服务品质、风险管理、流程优化、内部管

理,会得到根本性的提升,对管理理念、经营思想也会带来全面的影响和提升。

第五,做银行始终要重视风险和内控。工行将根据当前全球和中国经济发展的状况,进一步增强风险控制的前瞻性、预见性、系统性,驾驭好信用风险的规律,同时严格防范操作风险、市场风险和商誉风险。

据新华社

工商银行

率先推出智能服务

花时间、花精力往返于银行柜台?拨打客服电话没完没了地等待?这些早就OUT了。记者从工商银行获悉,该行于日前在同业中创新推出了智能服务方式,受到客户的广泛关注和欢迎。

据了解,智能服务采用了业界最前沿的智能机器人应答技术,实现了客户通过网站即可自助获得智能化、自动化的问题解答服务。该服务具有语意识别、搜索框提示等功能,可以针对客户的不同问法进行识别并提供答案。相比其他人工服务方式,智能服务的效率更高、覆盖范围更广。业内专家表示,工行智能服务的推出,顺应了智能识别技术、云计算技术的应用趋势,也为实践“云服务”这一前沿理念迈出了重要的一步。它不仅是国内银行客户服务方式与使用体验的重大变革,还将为云技术的发展提供有价值的实践经验,引领银行客户自助服务渠道的改革、创新与发展。

据东方财富

工商银行网上银行

您经营理财的好帮手

身处高度发达的信息科技化时代,您还在为日常工作及生活中的琐事无暇处理而感到烦恼吗?工商银行的网上银行,正如服务品牌“金融@家”所倡导的一样,足不出户就可以让您轻松、安全办理除现金以外的所有银行业务。同时,工行的网上银行还可为您提供多种个性化的贴心服务。

一、个性化设置, 家族资产的好管家

赵先生夫妇每天忙于企业的各种管理事务,个人名下的资金很少有时间打理,为了便于资金的随时调度及收益最大化,赵先生把自己的账户通过工行网银授权给弟弟管理。弟弟登录自己名下的网上银行后,只需在左上角切换本人与授权人即可轻松管理自己或者是兄长名下的资金。赵先生则可打开手机短信接收工行账户“余额变动提醒”信息,随时掌握自己的资金变动情况。

二、人性化设置, 工作中的贴心好帮手

李主任负责一家大型企业的工会工作,党费、团费、会费,各种费用的收取曾经把他忙得不可开交,如今工行网上银行的收付款账单功能彻底解放了他。李主任只需登录个人网上银行,点击“我要收款”功能中的“发起收款”,然后提醒付款人通过网上银行、手机银行或者电话银行进行付款确认,即可完成各种费用的轻松收取。

三、高效能设置, 生意场上的好伙伴

孙经理经营了多家连锁店,生意

金融@家
Banking@Home

By your side as your trust

工商银行个人网上银行期待您的加入!

在“金融@家”个人网上银行大家庭,我们将为您提供方便、快捷的7X24小时全天候金融服务,让您尽享汇款、买基金、买保险等各种优惠。“金融@家”将以更加全面的功能和周到的服务,帮助您轻松突破时空的障碍,为您打造家中的银行。

金融@家 便捷、安全的个人网上银行

中国工商银行“金融@家”个人网上银行服务内容:

投资理财: ①基金②黄金③证券④外汇⑤理财产品
转账汇款: ①电子汇款②境内汇兑③牡丹卡人民币还款④牡丹卡跨境还款
⑤牡丹卡自动还款⑥公益捐款
缴费支付: ①网上购物②代缴费③自助缴费④卡支付
账户管理: ①我的收款人②托管账户③工信信④电子对账单
个性化服务: ①别名登录②自定义网上银行页面③快捷验证信息
安全服务: ①U盾②口令卡③手机安全检测④VISA/Master购物验证

中国工商银行
您身边的银行 可信赖的银行

电话银行Tel: 95588
网址Website: www.icbc.com.cn

都红红火火,这里面离不开他对公司资金的统一调配。为了便于多家店面在不同银行开立分账户的管理,提高总分账户之间资金划转的效率,孙经理利用工行网银的互联账户功能,就可查询、管理纳入互联账户体系的他行账户资金。同时,工行网银的资金归集功能也是他的日常好帮手,每天

各家连锁店的经营收入都能及时如数的归集到自己的账户下面,利用归集起来的资金,进货、发货得心应手。

以上只列举了工行网银服务中的几个小案例,更加丰富多样的现代化金融服务尽在http://www.icbc(或95588).com.cn——工商银行网上银行综合服务平台。 陈秀娟

工行临淄支行 电子银行业务快速发展

今年以来,工商银行临淄支行积极适应客户多元化金融需求,大力拓展电子银行市场,电子银行保持了持续健康发展的势头。截至4月末,该行今年共新增企业网银客户175户、个人网银客户7426户、手机银行7518户、工银信使8536户,实现网上银行交易额达到1097亿元,创历史最好水平。

一、加强组织领导

为加快推进电子银行业务发展,该行将电子银行列为转型发展的重点,充分发挥工行电子银行产品丰富的优势,加大业务宣传力度,各相关部门密切协作,实行联动营销,有效带动电子银行业务发展。明确目标,重点围绕四星级以上客户,深入挖掘客户需求,制定综合金融服务方案,提高电子银行产品的渗透率,不断提升客户综合服务水平。

二、有效分流柜面业务

为让更多客户熟悉电子银行业务,该行注重加强网点柜面宣传和推介,主动向客户介绍电子银行服务渠道的安全、方便、快捷、费用低、业务齐全等特点,帮助客户在电子银行服务区进行现场

体验,引导客户更多使用电子银行渠道和自助设备办理银行业务。随着自助设备、网上银行、手机银行等电子银行渠道的拓展,既促进了传统网点的服务转型,又有效解决了客户排队现象,越来越得到客户的认可。

三、做好售后跟踪服务

针对一些客户开始对电子银行业务陌生的情况,该行实行电子银行服务承诺制,向客户提供电子银行专管员、客户经理服务电话,对客户在日常使用中出现的业务疑难、系统故障等情况,在接到客户的咨询、求助电话后及时予以明确答复,情况复杂的当日上门服务。对长期不动的客户服务,该行通过上门或电话做好回访工作,手把手教客户安装业务操作程序,指导具体业务办理。

崔保民