

媒体记者进工行 感受“工行温度”系列报道

云银行,智网点

工行聊城分行“互联网+”金融
改变水城市民生活

近日,记者来到中国工商银行聊城市中支行营业部,宽敞舒适的大厅里不见往日熙熙攘攘的人群和此起彼伏的叫号声。而在智能服务区内,客户们正在有条不紊的办理业务,无需排队,3至5分钟即可办完业务。

这是中国工商银行聊城分行实施“互联网+”改革的一个缩影。伴随着互联网、移动支付、大数据、云计算等技术的应用,互联网与各行各业快速融合,中国工商银行聊城分行积极顺应客户行为和金融需求变化趋势,把握互联网金融发展机遇,围绕融e行、融e联、融e购和网络融资中心为主体的“三平台、一中心”,为客户搭建起覆盖和贯通金融服务、电子商务、社交生活的互联网金融整体架构。



智能银行深受市民喜爱。

智网点,让客户享受便捷服务

15日,记者来到中国工商银行聊城市中支行营业部办理开卡业务。上午10点,正是银行业务的高峰期,但与记者想象中的人潮涌动的情形不同,大厅里很安静,现金业务区内少数几个客户在安静等待,智能终端服务区内,客户们正在有条不紊的办理业务,大堂

经理候在一边,客户有疑问时随时解决。

听说记者要办理开卡的业务,大堂经理把记者带来一台机器前,轻点屏幕上的“我要办卡”,并让记者把身份证放到指定位置,身份核实后,登记个人信息和手机号,通过机器上一个摄像头拍照,所有

信息核实无误后,一张崭新的卡便从机器里吐了出来,整个开卡过程仅用了不到五分钟,并且不用排队,不用填写复杂的纸质材料。

“以前就害怕来银行,人多效率慢,办个业务至少得半小时。”在工商银行智能服务区办理业务的陈先生告诉记者,现

在不同了,有很多业务可以直接通过自助机器或手机办理,真省事!

工商银行聊城分行相关负责人告诉记者,智能终端机器可以办理开卡、开网银、挂失解挂、财务查询、转账汇款等各项业务,方便快捷。

记者了解到,工商银行智

能银行服务主要亮点是通过新系统、新设备、新网络、新模式,促进客户服务从“柜面服务”进一步向“协助服务”、“自助服务”转变,避免了客户在柜台前长时间的等待,与传统网点相比,智能化服务让银行服务变得更加简单、快捷和生动。

云银行,打造亲民智慧银行

互联网+时代,以互联网、移动支付、大数据、人工智能为代表的金融科技热潮扑面而来,并迅速渗透到传统金融领域。近年来,工行聊城分行积极推进互联网金融发展战略,持续升级完善融e行、融e购和融e联,打造百姓身边的亲民智慧银行。

记者打开手机上的融e行手机银行,这是工商银行的移动金融业务主平台,记者注意到,融e行包含了业务查询、账

户管理、转账汇款、理财投资、生活缴费、贷款申请等。“这款应用太方便了,足不出户就可缴纳电费、宽带费、通讯费、部分学校的学杂费等。”工行聊城分行相关负责人告诉记者,这款应用最大的特点在于其开放性,任何客户无论是否拥有工行银行卡,都可以注册使用融e行手机银行。在融e行,办理本行、跨行及本异地汇款全部免费。工商银行聊城分行还通过

融e行不定期推出各类线上活动,内容涵盖签到抽奖、登录有礼、保障领取等,尽可能给予客户更多的实惠。

融e购,作为工商银行以商促融、以融带商的自主电商平台,坚持“名商、名品、名店”的品牌定位,有效杜绝了假冒伪劣,保证了融e购商城的产品质量。

融e购还支持客户积分抵现购买商品,颇受客户青睐。融e购在立足传统业务的同时,还

创造性地开发了B2B2C福利发放产品。即企业在融e购平台集中采购预制卡或电子券,然后发放给企业员工。企业员工拿到发放的预制卡或电子券后,可以在融e购众多商家中根据自己的需要选择商品,而且所购商品均邮寄到家,避免了领取实物礼品的麻烦。

融e联是由工商银行自行设计研发的信息交互平台,其最大的特定就是安全性,在融e

联可以彻底杜绝诈骗信息和非法链接,有效地保证了客户的信息安全。在融e联,客户可以定制免费的余额变动提醒、网上银行和手机银行登录提醒、可以自助办理简单的金融业务,可以预约附近网点办理业务……

另外,对于工商银行社保卡客户,还可以通过融e联“聊城工行”公众号查询社保余额信息,目前仅工商银行实现了此查询功能。

全渠道风险防范,打造最安全银行

“网上银行是方便,但是安全吗?近年来,银行卡被盗刷、网银被盗的情况层出不穷,工商银行如何保证客户的账户安全?”针对此问题,工商银行聊城分行相关负责人告诉记者,中国工商银行历来都将客户的账户安全作为风险防控的关键要素,依托稳健的系统运行保障和强大的科技研发能力,在网上银行、手机银行等线上终端,构建起了以安全认证、远程终止、账户锁定等为核心的全渠道风险防范体系,有效地保证了客户的资金安全。

在线支付、转账汇款是客户在线上渠道使用最为频繁的金融功能,针对客户不同的交易场景和交易金额,工行交易安全认证实施分级授权,以工银e支付作为统一品牌,搭建了短信认证支付、电子密码器和U盾三重交易保障体系。通过在不同场景设置不同的交易认证介质,既满足了客户对于小额交易便利、快捷的需求,又满足了对于大额交易安全、稳健的需求。

短信认证支付定位小额线上支付,使用“手机号+银行账

号后6位+短信验证码”的方式即可完成,交易限额单笔和日累计均为1万元(含),月累计限额为5万元(含)。

电子密码器外带显示屏和数字键盘,在线上渠道操作时,密码器会随机产生一组6位的动态密码,将该动态密码输入交易页面即可完成交易。通过网上银行办理业务,交易限额默认单笔和日累计均为5万元,通过手机银行交易默认单笔20万元,日累计100万元。

U盾是业内工商银行首家推出的安全性最高的交易认证

介质,最新的二代U盾在网上银行和手机银行均可使用,其交易限额在网上银行和手机银行一致,均为单笔100万元,日累计500万元。

同时,为保证手机在线交易的安全,工商银行新近投产了账户安全锁,包括境外锁(可以关闭境外ATM取现和刷卡消费)、地区锁(在常用地以外无法ATM取现和刷卡消费)、夜间锁(可以关闭卡片夜间ATM取现和刷卡消费)、境外无卡支付锁(可以关闭境外无卡支付功能)、限额锁(可以设

置信用卡POS刷卡日累计限额)。无论卡片是否注册了电子银行,都可以在手机银行进行设置。

此外,融e联交互平台可以远程终止、可疑查询,以确保交易安全。

近年来,工商银行聊城分行立足“互联网+”金融,围绕生活、消费、服务等场景,服务市民、服务地方经济,让客户来工行办业务的速度快了,客户体验到舒适感了,身处的环境变美了,让水城市民真正享受到了普惠金融带来的红利。

记者 谢晓丽 通讯员 张铮