



# 财经周刊



B03

齐鲁晚报

2019年12月31日  
星期二

综  
合  
财  
经  
资  
讯

## 工行德州分行

# “智慧银行”服务百姓民生

“11月份,我在工行融e购上买了个新款苹果手机,算上优惠和积分换购,省了将近100块钱,真的很划算。而且办理分期还有免息优惠可以享受。”在一次闲聊中,德州白领刘女士喜不自禁,并主动向朋友推荐了工行融e购APP。“自从知道了工行有融e联和融e购以后,我就成了这两个APP的铁粉。查工资、查信息很方便,购物还经常有优惠,这次买手机真是算捡到便宜了。”刘女士表示。

在“互联网+”的浪潮中,工行德州分行紧跟改革开放和技术变革的节奏,从人工时代到电子化时代,再到智慧化时代,彰显了国有大行在金融科技领域的风采。

### 以客户为中心 打造移动端优势

“截至今年11月末,我行融e行手机银行APP客户总量达近120万户,其中月活客户数超过22万户;融e联信息服务APP客户达近50万户,月活客户数达7.5万户;融e购商城月活客户数达1万户;同时,企业客户移动金融服务也得到了快速普及,企业手机银行用户达2万户。”在德州工行,一位工作人员向记者陈述工行在移动端取得的漂亮数字。

以客户为中心,是互联网思维的体现,而这也是德州工行一直以来所坚持的理念。“我们的思路和工作模式都在转型,比如从做产品向做客户转型,从做功能到做场景转型,从做渠道到做平台转型。”德州工行的工作人员介绍说,“我们以总行e-ICBC3.0发展战略为指导,实施了‘移动优先’策略,围绕三大平台打造移动端有效用户,构建互联网金融发展的基础设施。”在移动端的架构与布局上,工行无疑打了非常漂亮的一仗。

### 以客户需求为导向 创新服务平台

今年1月份,齐河黄河大桥无感支付项目成功上线。无感支付是工行利用自身渠道、科技、支付等方面优势,向齐河黄河大桥提供的高效便捷服务。该项目通过融e联、工银e生活等渠道完成车辆通行收费,过往通行车辆缴费无需停车排队,只需绑定车牌号和工行卡,系统即可在3秒内完成扫描车牌、实时扣款,实现“秒过”。

为解决传统现金收缴繁杂等难题,工商银行“银校通”平台应运而生。“银校通”缴费平台是针对教育系统定制的一项缴费业务,可通过多种形式实现缴费且具有安全、方便、灵活、快捷的优势。该平台具有学费收缴和资金归集划转功能,避免了现金收缴,也省去了手工对账、汇总的繁杂易错环节。在技术上,实现了学生缴费数据库与银行业务平台对接,设置了身份证核查程序,通

过加密、短信验证和卡号验证等多种手段保障资金安全,使更多的学生家长享受到交纳学杂费的便利。截至目前,该行已累计上线学校近50户,缴费客户近2万户,缴费笔数达2900余万元。

### 助力政府“最多跑一次” 实现金融便民

“打开手机银行,进入本地服务‘我的社保卡’板块,就可以查询社保余额和明细。同时在融e联APP‘德州工行’公众号中也可以进行社保余额和明细查询。

德州工行一位工作人员在谈到“最多跑一次”项目时,向记者强烈推荐了社保、医保等线上业务“现在缴纳社保、医保,暖气费足不出户就可办理,渠道多样,整个过程只要几十秒,真的非常方便。”

在工行自身的本职服务上,工行的网点预约服务已经能在工行网点一键预约,免去了排队的困扰,此外,还有大额取款提前准备服务。针对当下热门的消费信贷需求,工行推出了现金分期服务,动动手指就可快速申请纯信用贷款。工作人员介绍,活动期间还能享受费率优惠。

### 建设智慧银行 实现网点服务“智能化”

从互联网到人工智能,智慧化是城市的未来,也是银行业的未来。新思维、新技术、新模式,是德州工行实施服务转型、服务社会民生的法宝。“我们通过传统金融服务体系,例如产品、流程、渠道、运营、营销、风控等进行智能化改造,来重塑产品价值。”工行德州分行相关工作人员表示,“我们现在在做的就是将合适的产品,通过合适的渠道,配置给合适的用户,据此重新定位银行信息和信用中介的主导地位,构建开放、合作、共赢的金融生态圈,打造一个全新的智慧银行。实现服务无所不在、创新无所不包、应用无所不能的终极目标。”

自2013年在业内率先推出智能化网点以来,工行德州分行积极运用人工智能、生物识别、大数据分析等技术对网点服务进行智能化改造,在全行大力推广“人智+机智”相结合的智能服务模式,提升银行网点的服务供给能力和客户的服务体验。“我们先后投入了近300台智能化服务设备,实现了网点智能化服务的全覆盖。

智能服务用宽敞温馨的大堂代替了一个个分隔的柜台,现场服务人员通过现代化的智能设备帮助客户办理业务,从而使银行与客户的交流从隔窗相对的电子扩音器变成了面对面的交流,客户的体验得到大大提升,服务便捷度和效能均实现了质的飞跃。(宋开峰)

## 工行德州分行严防外部欺诈风险

工行德州分行加强外部欺诈风险管理,强化外部部门之间、专业之间联系协调,积极开展安全评估,提升管理水平,不断提升外部欺诈风险防范能力,切实维护消费者权益。

明确责任。切实发挥大堂经理、客户经理、反洗钱管理员及前台柜员的宣传引导职能,关注并提示客户业务风险,及时、准确、全面收集和分析各类外部欺诈事件及风险信息,及时按规定程序和报告报送风险事件。

加强教育。通过宣传教育、风险警示等不同形

式,深入开展安全防范教育,进一步提高员工对外部欺诈风险管理工作重要性的认识。加大对客户欺诈风险的宣传教育,通过滚动屏、宣传画(册)、电话等方式大力开展客户宣传。

及时传导。对发现的外部欺诈风险信息,及时通过欺诈风险信息收集和报告平台上报相关部门,充分发挥信息系统宣传效能,做好外部欺诈风险事件的监测预警、研究分析、应急处置等工作,全面提升外部欺诈风险管控能力。

(布玉路 宋开峰)

## 农行德州开发区支行

### “一号工程”建设取得新突破

2019年,农行德州开发区支行继续推进“一号工程”战略,把“一号工程”作为加快经营转型、优化中收结构、服务本地经济的突破口,不断加大创新力度,持续释放新动能,深入拓展服务内涵,全面开启支行高质量发展新征程:成功办理全省首笔“移动e贷”业务、“惠农e商”专业市场版交易额突破十亿元、“烟商e贷”业务在全市率先破题、“纳税e贷”累计放款额超过2200万元、“惠农e贷”贷款余额较年初增加7900万元,超出计划2500万元,为全市作出突出贡献。

为将总行“一号工程”总体部署落到实处,根据上级行具体要求,结合自身经营实际,开发区支行党委在审慎研究内外部环境的基础上,明确“一号工程”发展中心的重要位置,确定传统业务与创新业务两手都要抓、两手都要硬的总基调,为创新型产品的推广创造条件。(颜世敏 宫玉河)

在新产品甄选过程中,开发区支行从消费者角度出发,重点筛选与客户需求契合、操作流程简单、整体风险可控的创新型产品加以推广,致力于为客户呈现时尚化、现代化的金融场景。此外,真正做到让利于民,采用优惠利率,最大限度降低客户资金成本,为企业和个人的生产经营活动产生积极影响。

除了有明确的发展战略和优秀的金融产品,开发区支行还拥有一支高质量的人才队伍,合力打开产品市场。开发区支行一向注重员工素质和创新能力的提升,成立劳模创新工作室,为青年员工施展才华提供平台;积极落实“青年英才”计划,为青年员工打造职业上升通道;此外,常态化开展员工培训工作,用最新知识武装员工头脑。多措并举,在全行营造出青春活泼、积极上进的工作氛围,真正做到用创新引领发展。

## 德州农商银行金融“活水”灌溉小微经济

德州农商银行坚守面向“三农”、面向小微企业、面向社区家庭“三个面向”的市场定位,积极拓展消费金融、小微企业、绿色信贷、科技金融、三农融资、脱贫攻坚方面的“融资蓝海”,切实提高金融服务对实体经济的支持力度。

### 主动对接 为企业提供“定制化”服务

近日,德州农商银行公司业务部客户经理来到山东格瑞德集团进行实地交流,旨在进一步深化合作。该集团相关部门负责人告诉记者,正是因为良好的银企合作关系,集团的资金需求也能够得到及时满足,促进了企业的良性发展,对于德州农商银行“想企业之所想,急企业之所急”的做法,他们给予高度赞扬。

据悉,为全力支持“绿色金融”,助推实体经济,该行专人服务,精准对接。安排专门的客户经理对公司贷款进行管理,定期对企业的运营管理、发展规划及贷款使用等情况进行调查和了解,精准对接企业融资需求,为企业提供“定制化”信贷服务。

同时,坚持以创新发展理念为引领,围绕新旧动能转换的重点产业,助推地方产业转型升级,将绿色信贷要求纳入信贷业务全流程,严格客户准入、贷前调查、审查审批等环节,推动新兴产业加速崛起,加大对节能减排企业、绿色朝阳产业、新兴产业等领域的信贷支持力度,在支持低碳产业做大做强、形成集群优势的同时,进一步加快了自身业务结构调整,努力实现双赢。

有针对性地创新研发了“快

融通”企业流动资金贷款、“无还本续贷”、企业“循环贷”等信贷产品,积极宣传为有需求且符合贷款条件的小微企业提供服务。目前,发放工业企业贷款余额21.12亿元。

### 创新服务 为农户提供“一站式”服务

德州农商银行大力支持黄河涯镇金庄村桃子种植,每年该行定期协助村委举办桃花节,目前已为该村提供信贷资金310余万元,桃子种植面积覆盖率已由60%提高至90%,亩产量现已达到800斤,农民人均收入提高35%,打响“万亩桃园”村名片。

据悉,为加大“支农力度”,德州农商银行创新信贷服务,加大金融供给力度。创新业务品种,深度调研农村市场需求,研发推出

“惠农消费贷”、“大棚贷”、“家庭农场贷”等支农系列信贷产品;丰富营销手段,坚持“走出去”营销战略,以创建信用工程建设为平台,对专业合作社、种养大户、产业化龙头企业等开展评级授信,加速信贷审批,建立信贷服务“绿色通道”,满足农业供给侧改革资金需求。截至目前,该行涉农贷款余额51.42亿元。

该行不断完善配套服务,拓宽金融供给维度。开展农业知识“内部讲堂”;推进农村电商平台建设;开设专门服务窗口。精准对接需求,建立市场信息共享“微平台”,为客户应对市场变化提供决策参考,在对客进行科学预判的基础上,对接客户金融需求,为客户提供“一对一”式的金融服务,提高服务精准度和风险防范能力。(孙海敏)

编辑:孙萌萌  
美编:赵秋红