

# 金融“心”服务走进智能“芯”时代 工行舟山分行加大数字化金融转型步伐

□陈文光

当前,经济社会数字化转型已成为时代潮流。如何在数字经济时代为社会创新发展赋能,更好地将“为民心”付诸实践,是当下金融机构的必答题。近年来,工商银行舟山分行紧扣时代脉搏,将持续推动数字化转型作为服务新发展格局的重要抓手,释放改革活力,让群众充分体验到数字化发展的红利与便利。该行将数字金融改革作为全行共识,健全工作机制,深耕服务场景推广,围绕市民需求和重点项目,将数字化贯穿于金融服务全流程,打造与数字经济相适应的金融服务体系。如今,不管是在工行舟山分行的线下网点,还是线上手机银行、网上银行,随处可见、可感、可用的“数字化”,让群众真切感受到金融服务的“智慧”与多元化。

## 可感受 厅堂服务“智能化”

“一张申请表、一部手机就搞定,现在开户确实方便了很多。”前不久,从事餐饮业的李先生在工行舟山分行网点工作人员指引下,通过手机扫描二维码进行开户建档,录入相关信息后在线上签署服务协议,并生成相应电子协议,不到30分钟就完成了整个过程。

企业开户效率的大幅提升得益于该行“企业银行结算账户电子签约开户”项目的投产,在企业便捷

开户模式的基础上,配套建立起在线预约、工商直联、电子化审核、电子化认证、电子档案流转及存储为一体的特色开户服务模式,打造出集合“电子营业执照+电子印章”、全线上预约、无纸化流转、全流程跟踪的企业银行账户全新服务模式。

与传统开户模式相比,电子签约开户新模式实现了“企业注册开办、预约银行开户、税费缴纳签约”的“一网通办”,同时配套贯穿企业生产经营全周期

的结算服务方案,实现金融产品“一站办齐”。

除了“无纸化”服务,工行舟山分行的“无介质”服务也让市民感受到了实实在在的便利。

“我银行卡落在家里,本以为跑空了,没想到现在直接拿手机和身份证就可以办理。”工行人性化的贴心服务让市民林女士松了口气。

“现在大多数人出门时只带身份证和手机,有时临时想去银行办理业务却发现没有带银行卡,我行推

出的网点‘无介质’服务正好解决了这一问题。”工行舟山分行运行管理部负责人介绍,通过本人的身份证或是手机银行,验证后即可办理电子银行业务。与传统的要银行卡、身份证齐全才能办理业务相比,“无介质”服务既精简了业务操作流程,满足市民个人快捷办理业务的需要,又与“有卡”模式并行互补,提升了客户跨渠道服务体验,而必须本人办理并通过密码校验的方式也增强了业务操作的安全性。

## 可操作 融资服务“个性化”

“动动手指贷款就到账,这下原料采购资金有着落了。”浙江自贸区某能源公司负责人张先生在手机客户端发起贷款申请,通过线上流程审批,当天就获得了250万元的流动资金贷款。面对数字时代的“指尖融资”,他对工行“国担快贷”赞不绝口。

“‘国担快贷’是工行联合国家融资担保基金,依托客户结算流水、纳税、交易情况等多维数据,在原

有信用类小额贷款产品基础上增加担保提额的创新产品,同时也是‘总对总’担保方式中较为亮眼的创新举措。”该行相关业务负责人介绍,“‘总对总’担保业务有诸多‘数字’属性,不仅将线上融资产品与银担模式有机融合,还实现了全流程的线上提还款功能,有效满足小微企业‘短、频、快、急’的融资需求,破解小微融资难题,实现金融活水的精准灌溉。”

如今,工行舟山分行多项融资业务都镌刻着“数字基因”。“电e贷”支持制造业小微企业经营发展;“跨境贷”助力小微企业跨境贸易;“兴农贷”助力乡村振兴和渔农民致富;“抗疫贷”则高效满足生产、运输、销售疫情防控相关物资小微企业融资需求……在数据和技术能力的加持下,“数字工行”信用类经营快贷、抵质押类网贷通、交易类数字供应链三大产

品线,可以解决不同场景小微企业的融资痛点,以金融创新激发小微企业发展的内生动力和活力。

“像线上抵质押类产品‘e抵快贷’,通过线上智能评估房产价值、业务智能审批,有效精简押品评估和审批流程,业务效率较传统模式提升了80%。客户签订一次借款合同、办理一次抵押,有效期内可循环额度,随借随还。”该行相关业务负责人说。

## 可交互 便捷服务“一体化”

截至今年11月末,借记卡换卡不换号线上办理替代率97.53%、资信证明线上替代率88.72%、凭证预约寄送替代率95.52%、增值税专用发票预约打印替代率98.47%……2018年下半年以来,工行舟山分行全面启动线上线下一体运营流程建设项目,以订单化管理为核心,构建流程无缝衔接、信息实时交互、资源协同高效的服务新模式,为用户提供安全、高效、透明、可感知的全新服务体验,构筑移动互联网时

代非接触式金融服务的领先优势。

“订单化管理模式就是客户通过手机银行、微信小程序等线上发起业务申请后,可以通过工行手机银行实时查看办理进度。比如信用卡申请、更换,用户通过线上渠道下单,通过工行手机银行可实时查询各渠道申请或更换信用卡的审批、邮寄等进度状态。”工行舟山分行相关业务负责人解释。

此外,像借记卡换卡不换号、个人资信证明开

立、吞卡领取、对公凭证和增值税专票预约配送等线上线下一体化实物类场景,都可实现“线上受理、后台处理、物流交付”,将以往要市民到店办理的服务场景变为“一次都不跑”的服务方式。

同时,资金历史明细、个贷历史明细、个贷结清证明、函证e信等线上线下一体化信息类业务场景,也可通过“线上受理、自动处理、电子交付”的运营模式,通过手机银行或企业网上银行申请,经系统自动处理后

查询,随时随地满足市民对该类金融服务需求。

“线上线下一体化突破了时间和空间的限制,连接上了银行内部各渠道、各系统以及前后台之间的服务断点,解决了流程冗余,提高了业务办理效率,提升了业务体验和运营水平。下一步,我行将持续推进线上线下一体化运营流程建设,推出更多便民、利民、惠民的服务措施和运营场景,提升个人客户和企业客户的金融服务便利化水平。”工行舟山分行相关负责人说。

# 回归阅读 您订报了吗



线上订报 更便捷

2023 舟山日报:460元/年  
年度 舟山晚报:288元/年

发行热线: 2828297 定海发行站: 2828253 普陀发行站: 3820593 新城发行站: 8833001 岱山发行站: 4064250 嵊泗发行站: 5087975