

奏响“三部曲” 书写金融为民“新答卷” 工行舟山分行提升网点服务能力 推进业务跨越发展

□通讯员 陈文光

营业网点是银行的最基本单元,它不仅是银行服务群众的第一线,也是拓展维护客户、业务产品推介的主阵地,更是线上渠道及智能场景的落脚点。网点服务能力一定程度上代表着一家银行的整体服务水平。一直以来,工商银行舟山分行将提升网点服务能力作为战略性、全局性、长远性的系统工程,推动网点综合化经营、一体化服务体系建

◆ 向柜台外延伸 拓宽服务渠道 ◆

“现场开卡真方便,一张身份证、一个手机就可以办理,以后工资发多少钱都能清楚知道了。”“你们上门来办理,免得我们去城区银行排队等候,不懂的事情可以在这里解答,工行服务真好。”室外阳光明媚,室内热火朝天,在东港某建筑工地,几位刚办理好工资卡的外来务工人员感叹。

今年年中,有建筑工地务工人员零零散散来到

营业网点办理工资卡,由于目前电信网络诈骗形势严峻,办卡核实手续较为繁琐,导致办卡流程长、等候时间长。得知情况后,该行机构网点主动上门联系,详细了解企业、工友需求,收集相关资料。随后,开通绿色通道,无缝分工协作,利用休息时间,组织员工分批次、小范围地相继来到我市位于海岛、乡镇的建筑工地上,利用移动设备搭建起

“临时办公点”,为务工人员现场提供金融服务。集中为进城务工人员办理开卡业务。

在业务办理现场,工作团队分工明确,专人分区引导,现场井然有序,员工间联动配合,利用智能终端设备等,提高了开卡效率,节约了工友时间,为项目加快建设节约了时间成本。“我们提前与项目、工地负责人联系,提醒工友们事先准备好相关材料,待

上门办理后,可在短时间内为其办理完开户、手机银行开通等业务。”该行相关负责人介绍。

业务办理间隙,该行工作人员还向务工人员宣传相关金融知识,普及防范电信诈骗知识以及出租、出借、出售银行卡等违法行为带来的危害,帮助守护外来务工人员的“钱袋子”。

◆ 向数字化转型 推动服务升级 ◆

“您好,欢迎光临!请问需要办理什么业务?”走进工行舟山分行营业部营业大厅,一个外形呆萌、扑闪着大眼睛的小机器人就会主动迎上来,这是该营业大厅的“特别员工”——智能机器人“舟小工”。

在工行舟山分行网点宽敞、整洁、明亮的营业大厅,处处可见这样的科技元素。在智能服务区,摆放一长排高大上的网上银行体验机、智能互动

屏等各种智能设备,满足市民查询、打印流水、办卡、签约等多种业务需求,既减少了市民等候时间,又减轻了柜面压力,提高了工作效率。

近年来,工行舟山分行加快推进网点数字化转型,在网点布局选址、系统平台、自助设备、业务运营等领域应用大数据、人工智能、智能语音、RPA等新技术手段,推进线上便捷受理、集约高效处理、服务快捷交付等运营服务模式,先后完成实物、信

息、现金、账户、外汇等五大场景的推广应用。

该行利用RPA技术实现单位银行结算账户开户、销户业务在人行系统备案的全流程自动化处理,提高了录入准确性,减少了漏备案、迟备案等情形,节省了网点人力资源;推进电子证照在各类业务场景的应用,以单位结算账户开户业务作为突破点,持续做好电子营业执照便捷开户服务模式推广;加快会计凭证预约出售、增值税专票预约打印、本外币预约

取现、智能上门收款、法人贷款直驱业务、借记卡换卡不换号、个人资信证明打印等20多种传统业务的线上化迁移,替代率均达到90%以上。

同时,为帮助老年人全面融入信息化社会,工行舟山分行聚焦老年客户群体的高频金融服务场景,加强“适老化”线上金融服务,完善改进人工服务,合理运用智能技术,让数字化转型成果更好惠及包括老年人在内的广大群众。

◆ 向客户群下沉 扩大服务范围 ◆

7月初,工行舟山城南支行获得了分行授予的个人信贷经营资质,可以在一定授权金额范围内进行贷款签批,并配备普惠个人贷款客户经理,从事个人经营性贷款等普惠业务的拓展。这是工行舟山分行将网点纳入普惠业务推广、宣传等环节,促进普惠标准化产品服务下沉,提升网点信贷经营资质覆盖面,做优做实普惠金融业务的一项举措。

近年来,工行舟山分行扩大普惠业务下沉的广度和深度,加快“零售化、分散化、小额化”转型,延伸服务触角,提升网点对公服务能力,助力小微

企业纾困解难。

该行结合网点、人员、客户资源禀赋,实施“支行下沉、上下交流、向上推荐”模式,发挥网点阵地作用,助力小微企业获得信贷;建立外出服务机制,组建青年先锋队,前往商圈集市、批发市场、工业园区等客户密集区域开展营销推介,提高农户、商户客群的融资覆盖面;运用主流媒体、门户网站、新媒体、公众号等渠道,加大产品宣传力度,推动普惠个人端业务增长,助力优化营商环境。

结合客户“短、频、快”的资金需求特点,该行基于“专营机构、专业队伍、专属产品”的综合服务

体系,力拓线上、线下贷款产品同步发展,为小微企业、小微企业主、个体工商户等群体解决融资难、融资贵的问题,满足小微客户不同生产经营场景的融资需求。

工行舟山分行以“后台大数据+前台标准化+智能化”审贷模式,实现押品在线评估、系统自动审批等相关功能,并根据客户实际情况,开通“e抵快贷”个人、企业两个版本,借款人可分别从手机银行和网上银行渠道申请融资。依托工银集团互联网技术和大数据分析进行客户筛选,采用“白名单主动准入”模式,为小微企业提供融资金额不超过500万元的

“经营快贷”小额信用贷款,额度通过网上银行推送给客户,实现全流程线上操作。

通过网贷通、票据池等产品,该行做大网络贷款业务,引导客户通过网上银行以自助形式进行申请、提款和还款,免去往来银行之奔波,实现“在线签约、在线申请、在线提款、在线还款”的全线上操作,既节约财务成本,又提高贷款效率。推出“农户e贷”信用普惠贷款,以“主动授信、实时放款、无需担保、随借随还、利率优惠”的产品优势,加大休闲农业、乡村旅游、民宿经济、农村电商等涉农贷款的投放。



Heart to Heart, @Future 心心相融, @未来

杭州亚运会组委会
Hangzhou Asian Games Organizing Committee