



坚持创新驱动 提升发展质效

——工商银行十堰分行创新发展侧记

文/图 记者毛以国 通讯员喻晓



工商银行十堰分行党委书记、行长代表了解企业合作意向。



湖北首家e支付惠民街在竹溪县开街。

2018年4月28日,中国工商银行在北京召开创新发展发布会,正式发布“聚焦本源、因势革故、协同高新、永葆生机”创新发展核心理念,为新时期工商银行创新发展提供更加坚实的文化支撑。

以创新驱动发展,工商银行十堰分行表现优秀。该行不断学习国际商业银行的经营管理经验,将自主创新作为发展的不竭动力,从网点、产品、服务等方面开展了一系列创新,增强了银行核心竞争力和可持续发展能力。

网点创新

从“存取钱”到“智慧服务”

进入工商银行十堰分行各大营业网点,预填单系统、自助发卡机、自助查询机等智能机器组成的自助体验区格外引人注目。客户一走进网点,便有工作人员主动上前了解其需求,随后带领其在对应机器旁办理业务。对于客户来说,现在办理业务,不再需要到柜台前询问相关问题,只需在智能机器前轻轻一点就可轻松解决。

随着互联网金融迅猛发展,工商银行十堰分行也在与时俱进,加大了科技力量投入,加强了金融平台搭建,更加重视客户体验,从柜台办理业务为主发展为多渠道分流办理。网点在重新定位过程中,变仅提供现金

业务服务为多种服务并重模式。在网点内,除对公业务、支票业务等特殊业务外,自助服务区可代替柜面工作人员为客户提供服务。互联网出现后,银行客户慢慢从传统网点迁移分布到各个渠道,工商银行十堰分行已形成包含物理网点、自助终端、电话银行、网上银行、手机银行、微信银行等渠道在内的立体化、全天候银行服务网络体系。虽然群众前往银行网点的次数不断减少,但网点硬件设施却越来越高,网点的硬件设施从颜色搭配到大小、高度均按照精准要求定制,为客户营造家的温馨感。

从单一人工办理现金业务到智能

化多方面服务,不仅是单个网点转型的变化,更是工商银行网点发展的缩影。为进一步优化全行网点布局,加快推动线下渠道转型,持续提升线下渠道竞争力,未来,工商银行十堰分行将根据总行《关于印发(2018-2020)网点布局优化规划》的通知继续推进网点转型,包括推进网点经营转型,积极探索网点分类经营,推进网点功能转型,积极构建智能化网点模式,推进线上线下服务融合;推进网点金融服务转型,积极探索营销新场景下的生态网点建设,打造一批具有示范引领作用的数字化、场景化、平台化、线上线下一体化的信息化金融服务供给平台。

服务创新

构建线上线下一体化金融服务模式

张先生在竹溪县城区人民路十字街经营一家火锅店,生意红火。“之前柜台上摆满各种收款二维码,客户来结账总是手忙脚乱,下班收工后还要分别对账,特别麻烦。”上个月起他开始使用e支付,“现在只要一个二维码就够了,客户可以随意用手机银行App、微信支付宝付款,我在系统后台也只需要对一次账。而且毕竟是银行的系统,靠得住!”

张先生提到的e支付,是工商银行十堰分行推出的开放式收单支付产品,

是该行为满足客户便捷、安全、小额支付的需求而推出的全新便捷支付产品,它不需要去营业网点就可在线自助开通,也无需安装任何驱动程序,客户可尽享网购快乐生活。2018年11月2日,湖北首家县域e支付惠民示范街在竹溪县城区人民路十字街开街,张先生是其首批用户之一。

为真正形成线上线下一体化经营发展模式,加快推进全行向服务无所不在、创新无所不包、应用无所不能的“智慧银行”转型,工商银行十堰分行注重

产品服务创新,从“做功能”向“做体验”转变,丰富了广大客户的“金融菜单”。同时,推出以“赋能中小企业创造间接融资条件,破解中小企业融资难融资贵难题”为主题的面向辖内中小企业的系列培训,通过提升中小企业经营管理能力,切实解决中小企业融资难、融资贵问题,促进区域中小企业健康可持续发展。

银行业是创新最为活跃的领域之一,创新也是银行求生存图强的必由之路。工商银行十堰分行把改革和创新结合起来,通过自主创新打造核心竞争力,增强可持续发展能力,正在向具有长远的、可持续的、引领市场的竞争力和不断提升市场价值的区域一流银行不断迈进。

产品创新

扎实践行普惠金融

近年来,工商银行十堰分行高度重视普惠金融发展,创新普惠金融产品和服务方式,不断拓展金融服务的广度和深度,不忘初心,砥砺前行,在金融领域擦亮了的“工行服务”这块金字招牌。

创新业务品种,以“结算贷”、“经营快贷”等拳头产品满足小微企业融资需求,2018年,该行向4户小微企业发放

“结算贷”485万元,向60户小微企业发放“经营快贷”1905万元。利用网上小额贷款方便、快捷、智能等优势以及利率定价的灵活性和差异化特点,以总行下发的客户名单为目标客户,实行名单认领制,通过开展联动营销和产品推介,专人跟进业务办理和落地服务,有效调动了支行营销人员的主动性和积极性。

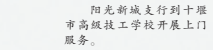
为提升业务办理效率,该行创新服务模式,推广中小微企业预约开户平台,其中2018年通过中小微企业平台成功预约开户1717户,超额完成年度任务。为进一步深化发展小微企业金融业务,工商银行十堰分行在普惠金融中心设置专人专岗,集中管理全行小微金融业务,实行

“信贷集中、管理集中”的组织运营模式。同时,推出以“赋能中小企业创造间接融资条件,破解中小企业融资难融资贵难题”为主题的面向辖内中小企业的系列培训,通过提升中小企业经营管理能力,切实解决中小企业融资难、融资贵问题,促进区域中小企业健康可持续发展。

银行业是创新最为活跃的领域之一,创新也是银行求生存图强的必由之路。工商银行十堰分行把改革和创新结合起来,通过自主创新打造核心竞争力,增强可持续发展能力,正在向具有长远的、可持续的、引领市场的竞争力和不断提升市场价值的区域一流银行不断迈进。



丹江口支行引导市民通过e支付业务交纳水电费。



阳光新城支行到十堰市高级技工学校开展上门服务。



鄂西支行青年先锋队深入企业提供金融服务。



开通社保卡“一站式”便民服务。



组织开展“赋能中小企业创造间接融资条件,破解中小企业融资难融资贵”系列培训。