

创新金融科技 优化金融服务

—— 工行十堰分行创新金融科技保障金融消费安全工作纪实

记者马胜江 通讯员郭娜



“金融特别行”支持企业复工复产信贷签约



“非法校园贷”金融知识进校园



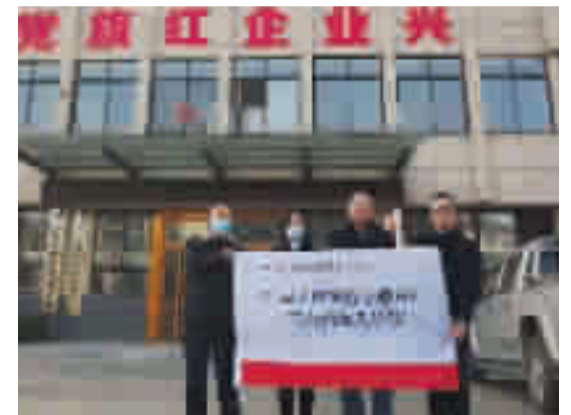
开展防范非法集资宣传



发放征信宣传资料



普惠金融知识宣传



普惠青年先锋队服务企业

创新金融科技 服务更快捷

创新金融科技，优化金融服务，保护消费者权益，是金融机构不懈追求的目标。

长期以来，工商银行十堰分行坚持把为消费者提供更便捷、更安全的金融服务作为树立自身形象、服务经济社会发展的重中之重，不断实现金融科技创新、积极防范金融诈骗、全力维护金融消费安全，为营造良好金融消费环境、提升金融消费体验、增加消费者金融服务获得感作出了积极贡献。

长期以来，工行十堰分行在上上级指导下，把创新金融科技作为实现服务便捷化的重要环节，通过打造智慧金融平台，不断提高服务质效，持续增强消费者获得感。

2020年，工行十堰分行按照省分行、总行要求，在全辖范围开展为期一周的科技宣传活动，依托“e商筑梦”行动，向社会公众普及金融科技知识，引导客户完成手机银行安全监测，及时关闭夜间锁、地区锁，随时保护客户资金安全。同时，面对广大个体户、小微企业，广泛推广工行“融e行”手机银行5.0版本，广泛宣传金融科技创新在推进普惠金融、便捷金融服务中的优势，不断提升消费者对金融科技发展的关注度。

去年疫情期间，工行湖北省分行科技研发人员坚持居家远程开发，在极短周期研发出“人脸识别实名认证”“税务贷”等一批新成果，工行十堰分行借助这些科技创新成果，在助力疫情防控和复工复产中发挥了重要作用。

在保障金融安全上，依托健全的信息系统

安全防护体系，工行十堰分行动态监测和主动防御能力得以快速提升，网络攻击防范能力日渐增强。

在提供快捷服务上，工行十堰分行依托省分行研发的“人脸识别实名认证”系统，让客户在贷款面签时无需摘下口罩即可对客户进行身份识别和认证，不仅保证了疫情期间业务的正常开展，也为疫情常态化防控下有效提升金融服务效率提供了强大支撑。

为大力支持中小企业发展，扩大普惠金融覆盖领域，提升消费水平，工行十堰分行依托省分行在同业中率先使用与税务系统直连方式打造的“税务贷”，实现快速完成小微企业整体授信评估和贷款。

2020年疫情期间，工行十堰分行还通过探索“云办公”模式，把优质的服务送到客户身边。该行通过下发《关于加强疫情期间客户经理线上办公及客户维护工作的通知》，指导全行客户经理在特殊时期加强线上办公、做好客户维护，利用融e联群发消息21万条，通过微信联系客户1.39万次，拨打电话3048次。此

外，融e联等线上服务，积极主动联系客户，以延期待扣、宽限期、展期等措施，分类施策解决客户暂时还款困难，让客户不出门就能消除疫情影响带来的后顾之忧。

利用工行强大的金融科技研究成果，工行十堰分行将RPA机器人用于银行卡尽职调查、结算账户报备等业务流程处理，先后建成“过度融资”“资金流水”“审批时效管理”等监测管理项目，不仅提高了工作效率，还为规范信贷管理，防范化解金融风险提供了强大科技支撑。

此外，中国工商银行依托云技术打造的强大金融科技平台“工银融安e信”，可提供多元化的全球权威风险数据库，对金融企业可实现信贷业务、信用卡业务、电子银行业务、汇款业务等各类业务提供风险预警以及服务支持，对金融以外企业可提供合同签订、商户招商、商品采购、人事招聘等智慧商务服务，以及针对企业内部财务管理、外部风险识别等多项运营环节风险智慧管理服务。

防范金融诈骗 服务更安全

如何通过金融科技创新，以及加大金融知识普及力度，严防金融诈骗，从而为客户提供更安全的金融服务？近年来，工行十堰分行依托总行强大的金融科技服务平台，以及强烈的消费者权益保护意识、内容丰富的金融知识宣传等方式，层层筑牢金融消费服务安全防线。

其中，“工银融安e信”公益版为工行十堰分行防范金融诈骗，提供安全金融消费服务打牢了技术基础。“工银融安e信”公益版是中国工商银行联合公安部共同研发的防电信诈骗安全平台。该平台以公安机关查获的电信诈骗账号及失信被执行人等信息为基础，通过建立风险黑名单库、打造毫秒级零时差响应的高级别安全工具，

为社会公众在办理转账汇款前提供收款账号安全性查验，直接提升业务安全级别。该系统操作十分便捷，用户通过手机下载并登录中国工商银行“融e联”手机APP，在“发现”栏目中应用该软件，输入需要查询的账户后即可获知该账户的风险信息。长期以来，工行十堰分行以强烈的消费者权益保护意识，为消费者提供安全的金融服务。

2020年工行十堰分行认真落实上级行和主管部门“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动要求，结合疫情防控精心制定活动方案，深入开展线上金融知识宣传教育活动，引导金融消费者依法理性维权，营造健康和谐的金融消费环境。除了要求

全系统干部职工在微信朋友圈、客户群、工作群转发中国人民银行武汉分行公众号发布的疫情防控期间湖北省各银行个人延期还款和征信政策执行标准、疫情防控期间大家关注的金融消费问题等文件、文章及中国工商银行发布的金融防诈骗宣传漫画、关于加强防疫期间案件及操作风险防控的工作提示等资料外，还自行制作H5宣传手册，对金融消费者的八大权益知识进行讲解，并认真处理好每一起消费投诉。

2020年，为进一步普及金融知识，防范金融风险，营造文明、和谐、安全、有序的金融消费环境，引导消费者和投资者理性选择、正确使用金融产品和服务，依法

维护自身合法权益，工行十堰分行积极响应市银保监局和省分行2020年“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”活动要求，成立以分行分管领导为组长的“金融知识普及月”活动领导小组，组织所辖16家一级支行落实宣传人员及宣传物资，扎实开展“金融知识宣传月”主题活动。活动期间，除工行十堰分行营业部广泛开展现场活动外，各支行以营业网点为阵地，通过设置金融知识宣传展、摆放活动宣传折页，以及在街道或人流密集区域向过往市民发放宣传资料，讲解防范金融诈骗、远离非法集资、保护财产等方面的金融知识，大力开展各具特色的金融知识宣传活动。

自普及金融知识万里行宣传活动启动以来，工行十堰分行累计开展宣传活动40余次，发放宣传折页6000余份，接受客户答疑2000余人次。

关注特殊群体 服务更暖心

2020年12月，一位七十多岁的老大爷把一面印有“帮助老人寻回不翼而飞资金 服务优质令人感动温暖人心”的锦旗送到工行十堰分行柳林支行，特意感谢该行员工肖彬耐心细致服务帮助其找回了“不翼而飞”的资金。

原来，这位老大爷前几日不知道怎么操作的，把工行银行卡里的4000元现金转不见了。情急之下，来到柳林支行寻求帮助。当时，正在大堂服务的青年员工肖彬一边安慰老大爷不要着急，一边耐心帮助他查询资金流向，在详细询问老大爷操作情况后，才发现老大爷是因操作失误，把资金转入了微信的“零钱通”。在肖彬帮助下，老大爷最后成功将资金转回到了工行卡上。上述服务仅仅是工行十堰分行为老年消费者等特殊服务群体提供暖心服务的一个缩影。

长期以来，工行十堰分行针对老年客户、学生客户等特殊消费群体，坚持做到服务有爱心、有耐心、更暖心，让每一次服务都充满温暖。

为更好服务老年客户群体，该行出台《关于进一步加强老年客户个人金融服务的方案》，从工作机制、服务规范、细节改进、投诉治理等方面，明确了网点优化老年客户服务要点，特别强调网点针对重症住院、行动不便等特殊客户无法到网点办理须本人亲自办理的业时，要按照总行关于特殊客户服务工作规定，做到特事特办、急事急办，对确有必要，应按照个人金融“特事特办”相关服务规程，进行上门服务。

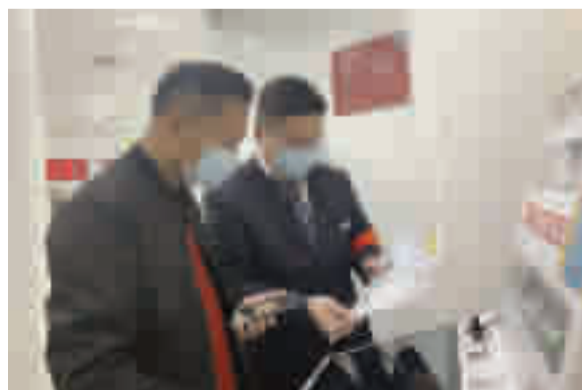
2020年12月12日，工行十堰分行东汽支行营业部开展“工行服务日”上门服务活动，共为13位行动不便的老年客

户上门服务激活社保卡业务。

2020年11月30日，为进一步提升在校大学生金融风险防范意识，工行十堰分行积极响应市银保监局号召，牵头组织兴业银行十堰分行、汉口银行十堰分行走进湖北汽车工业学院开展远离“非法校园贷”金融知识进校园巡展活动。

活动中，十堰分行工作人员通过设立宣传展台、宣传展板、开展金融知识讲座、发放宣传折页等形式，向在校大学生宣讲个人金融服务、防范“非法校园贷”、防范电信网络诈骗、防范非法集资等金融知识，引导大学生科学合理使用银行产品和服务，提升金融安全意识。

工行十堰分行党委委员滕芸还现场就“非法校园贷”和电信网络诈骗的基本形式、危害后果和防范措施进行解答，提醒大学生树立正确的消费观念，合理使用金融产品和服务，加强个人信息保护意识，提升金融风险防范能力，远离电信网络诈骗和非法校园贷。



对到网点的客户进行金融知识宣传



金融知识进校园



向市民普及金融知识



客户为工行送锦旗