焦作日报
中国工商银行焦作分行 焦作日报社 联办
2013年10月15日 星期二
第54期

工商银行专刊

特邀统筹：佟生智
特邀编辑：邱桂枝 湛冬梅
统　　筹：芦凤海
编　　辑：翟　艳
组　　版：牛成文
校　　对：刘　勇
周刊热线：2281467

宣讲入心入脑 排查做细做实 落实到人到位

工行焦作分行内控案防工作和风险隐患治理再出重拳

本报讯（记者**孙阎河** 通讯员**邱桂枝、杜振华**）继今年上半年“百日排查活动”和8月份风险隐患大排查活动之后，10月10日晚，工行焦作分行组织全行近千名员工，在市群艺中心隆重召开第三季度案防形势分析暨风险隐患专项治理活动动员大会，号召全行员工统一思想、提高认识，拼抢机遇、加快发展，严格管理、严控风险，促进工行焦作分行各项业务发展再上新台阶。

会议指出，随着我国金融系统改革的不断深化和服务手段的不断增多，金融机构的内控案防工作出现了新情况，发生了新变化。全体员工必须在全行经营管理和改革发展取得良好成效的情况下，清醒认识当前的风险管控和内控案防形势，进一步增强工作责任感和紧迫感，坚持“发展是第一要务，内控案防是第一责任”，坚持加快转型发展与内控案防工作“两手抓、两手都要硬”，深入扎实开展风险隐患专项治理活动，确保各项业务的健康、快速、可持续发展。

今年年初以来，工行焦作分行先后对内部可能存在的风险隐患进行了多次排查和治理。此次按照总行、省行的要求，该分行将针对风险隐患再出重拳，从9月中旬开始，利用3个月时间，在全行范围内深入开展风险隐患专项治理活动。该分行行长赵凌要求，此次活动务必做到宣讲入心入脑，排查做细做实，落实到人到位。

据了解，该分行将充分运用网讯专栏、宣传栏、活动简讯等形式，利用制度学习日、晨会、班前会等时间，做好宣传动员，加强制度学习，重点做好《业务操作指南》《员工行为禁止规定》《员工违规行为处理规定》等的再学习、再培训，增加现场直接培训的次数和人员范围，促使员工明晰岗位职责、制度要求。通过学习培训，让内控案防意识根植在全行员工思想深处，进一步警示全行员工增强案件防控的责任意识，始终保持高度的警觉性、敏锐性，并以开展风险隐患大排查为契机，强化规章制度执行，扎实做好内控案防工作，有效防范各类风险。

排查是此次专项治理工作的重点。该分行按照省行案防会上提出的“七个方面”的整治重点，以及总行今年确定的“6+5+2”防控重点，对网点和人员进行全面排查。严格落实排查责任制，做到“谁排查、谁签字、谁负责”，并对排查走过场、讲形式的人员进行严肃追究。

对查出风险隐患问题的彻底整改是此次专项治理活动的目的。为此，该分行在各支行成立了相关领导小组，实行支行和部室一把手负责制。针对排查出的问题，严格按照整改明确领导、明确部门、明确人员、明确责任、明确时限、明确效果的要求，抓好责任追究和整改完善。并成立专项治理工作督导组，深入各支行进行督导和帮助，确保专项治理活动取得实效。同时要求，此次风险隐患专项治理活动要与目前全行开展的党的群众路线教育实践活动结合起来，通过对“四风”问题和排查发现问题的整改和治理，进一步建立健全内控案防的长效工作机制，为全行的改革发展提供坚实保障。

增强意识 落实责任 强化管理

工行焦作分行狠抓优质服务树形象

本报讯（记者**孙阎河**）今年年初以来，工行焦作分行从提升员工服务意识、落实各项内部职责、强化网点综合管理入手，积极营造大服务格局，进一步树立工行良好的社会形象，推动各项业务稳健发展。

增强服务意识是关键。为了坚持服务理念教育经常化，该分行经常开展规范化服务培训，提升服务技能，规范服务用语；进一步规范员工服务行为，塑造良好窗口形象，提升客户美誉度；组织学习营业网点规范化服务标准，进一步增强一线员工搞好服务的主动性、自觉性、责任感和紧迫感。

落实内部职责是基础。为了加强投诉治理，该分行严格落实客户投诉首问责任制，遵循“问题到我为止”的基本原则，对于投诉及时处置，从容应对，做到客户投诉件件有回音，事事有答复，并要求员工坚持检查常态化，有针对性的对营业网点服务态度、工作纪律、员工着装、文明用语、机具摆放等问题，通过现场明查、暗访、调阅监控等方式，检查督导各个网点的服务工作。同时，该分行通过案例通报，信息共享，对总行、省行通报的服务投诉典型案例和自身辖区网点发生的有代表性、普遍性的投诉热点案例进行收集整理，总结归纳，定期在网上通报，达到引以为鉴、举一反三的效果。

强化网点管理是保障。为了减少客户等候时间，该分行加大排队管理系统考核力度，将客户排队等候时间、超时等候客户占比、窗口开工率等系统监测数据纳入绩效考核，并组织专人认真分析研究网点排队的规律和特点，采取切实可行的方法减少客户等候时间。同时，完善网点弹性窗口工作制，制定了业务高峰期弹性工作考核办法，并使之制度化、常态化。通过强化网点服务管理有效缓解了客户排队现象，进一步提升了服务效率。

为在全行营造浓郁的孝德文化和尊老、爱老、敬老的良好氛围，近日，工行焦作分行在重阳节到来之际，隆重举办“金色年华、银色记忆”离退休人员金婚、银婚庆典活动。

图为工行焦作分行行长赵凌给为金婚、银婚夫妇赠送上鲜花。　　杨　杰　摄

基层快讯

工行孟州支行

以新业务稳定大客户

本报讯（记者**孙阎河**）日前，工行孟州支行在市场营销和转型发展中，坚持以客户为中心，以创新、用新为抓手，针对一名优质大客户拟提高存款收益的金融服务需求，以半年期定期存款自动转换这一新业务，帮助客户实现了诉求，展示了工行丰富的金融产品和高效优质的服务。

此次受益的客户是工行孟州支行的优质客户。今年9月初，该支行营业部客户经理获知，这家公司准备将在支行账户上的一笔资金转入另外一家银行，这样做的主要原因是那家银行近期推出了一项极为优惠的营销服务新政策。针对这一情况，该支行营业部第一时间向支行行长进行了汇报。该行长利用多年来双方建立起的良好合作关系，马上登门与公司高层人员进行了深层次的沟通和交流，进一步充分了解对方的需要。然后，组织专门的营销服务团队，积极对接客户金融需求，在工行4000余种产品中，筛选出对公定期存款自动转换业务这一新产品，并利用这一产品存取灵活、收益高，且相对稳定的优势，多次向公司老总和财务主管进行营销推介。最终，这一客户对工行孟州支行班子成员认真负责和专业敬业精神，以及营销团队的优良素质和一流服务给予充分认可。特别是对工行产品无可替代的强大功能和优势，表示了极大兴趣，及时将这笔资金办理了半年期定期存款自动转换业务，使这笔存款稳定在了该支行。

为您理财

手机预约取现服务 无卡也能轻松取款

本报记者　孙阎河

前一段时间，朋友身上发生的一件事，让在企业当白领的小李心情十分纠结。原来，朋友在使用ATM机时，遇上了诈骗，一下子损失了1万多元。朋友的遭遇引起了小李的警觉，并上网查看了一些信息，这下，他更加担心了。为此，小李出门时就多带现金，有备无患。但是，这样又让平时没有太多支出的他十分操心。

就在小李觉得十分纠结的时候，他听说工行近期推出了手机银行预约取款业务，客户可通过手机银行预约一笔取现后，凭手机号、预约码、工行发送的动态密码等信息，在指定的时间内通过ATM机取现。小李赶紧尝试了一下，果然十分轻松地搞定了一切，真是既便利又快捷。从此，小李再也不为使用ATM机的事纠结了。

那位曾经遭遇诈骗的朋友得知小李使用工行手机银行无卡取现业务后，马上找到小李，非让他讲讲使用的方法。看到朋友迫切的样子，小李假装深沉了一会儿后，才笑着告诉对方：“其实操作很简单，你只要开通工行手机银行，以及其中的对外支付权限。然后，登录手机银行，进入预约取现功能，再输入所取金额数字，选择预约取现的账户后，进行认证介质验签，就预约成功了。之后，你的手机会收到工行发送的随机密码短信。最后，你到工行的ATM机上选择预约取现功能，输入预约手机的号码、预约码、随机密码，就能取出钱了。”

小李的一番介绍，让这位朋友也跃跃欲试。小李赶紧提示朋友，只有通过工行网点添加到手机银行的借记卡才能办理预约取现业务，自助添加到手机银行的借记卡和信用卡不能办理。另外，目前工行手机预约取现单笔最高可预约额度为2万元，预约取现业务的预约时效最长为24小时。

日前，小李又见到了这位朋友，当问及使用工行手机银行预约取现业务的感受时，这位朋友兴奋地说：“现在，我只要记着带手机和电子密码器，一切都好了。”

开展培训 规范履职 强化考核 通报点评

工行焦作分行加强网点负责人履职管理

本报讯（记者**孙阎河**）今年年初以来，工行焦作分行通过开展培训、规范履职、强化考核、通报风险等多种措施，持续加强对网点负责人的履职管理，有效提升和发挥网点现场管理在运营风险防控方面的关键作用，进一步提升了全行的运营风险管理水平。

为切实提高现场管理人员履职工作能力、提升全行业务核算标准化、规范化水平，工行焦作分行按月开展网点负责人业务培训工作会议，培训内容涉及总、省行最新规章制度、业务操作流程、业务运营风险管理、业务集中处理、远程授权管理、风险事件情况通报分析、外部欺诈风险防范分析及对策、支付密码应用推广、网点负责人履职情况分析等多个方面。

为了严格规范网点负责人履职，该分行通过现场、非现场检查等方式，定期、不定期对网点负责人或现场管理人员的履职情况进行检查，并就查库制度执行、现场审核授权控制、工作日志记载、履职风险事件收集质量等多个方面检查情况进行通报分析。同时，对不认真履职的网点负责人或现场管理人员下发整改通知书，并给予扣减绩效、通报批评等处理。

为加强对现场管理履职质量的考核力度，今年年初以来，该分行先后出台了《业务运营风险事件专项治理活动实施方案》《2013年运行管理业务考核办法》《营业网点柜员业务量暨运营质量综合考核办法》等。在开展全行运营风险事件专项治理活动的同时，加大运行管理工作目标和运营风险管理水平的考核奖惩工作力度，将支行网点的风险事件发生情况、基层机构运营风险评级情况与网点负责人或现场管理人员的绩效工资考核相挂钩，有效激励其严格履职的工作能动性。

为加强风险事件点评通报工作力度，该分行对省行确认的风险事件及时汇总，查找相关专业制度依据和业务操作流程进行点评分析，提醒各支行负责人引起重视。截至目前，该分行已累计发布《风险事件确认情况点评》105期，形成风险管理天天抓、时时讲的高压态势。

打破时空限制 节约融资成本 专属贵宾待遇

工行“网贷通”让小企业享受大服务

本报讯（记者**孙阎河** 通讯员**佟生智、张建忠**）小企业融资难、融资贵已经是一个老话题了。因为，面对小企业贷款风险大、财务不健全、服务成本高等诸多难题，各家国有大型商业银行要想从根本上解决小企业贷款难的窘境并非易事。近年来，工行焦作分行推出的“网贷通”产品，让我市一些小企业真正感受到了前所未有的融资便利。

王老板是我市一家民营企业的老总，近年来，企业发展蒸蒸日上。不过，因为企业生产的周期性，王老板经常为购进原材料的资金犯愁。前不久，在工行焦作分行小企业金融服务中心工作人员的推荐下，王老板与工行签署了“网贷通”协议。从此，他再也没有为筹措资金事头疼过。“现在，通过网上银行就能自主提取贷款，贷款就像使用信用卡一样方便。”王老板高兴地说。

王老板使用的“网贷通”，实质上是工行与小企业客户一次性签订的循环贷款借款合同，贷款最高额度可达3000万元，在合同规定的有效期内，企业如果需要资金时可自主提款。期间，如有闲置资金，也可用来还贷。贷款可在一年内循环使用，到期后，企业还可在网上续签合同。由于实行的是网上银行操作，打破了资金贷款的时间和空间限制。因此，企业借款、还款的款项都能实时到账，特别适用中小微企业信贷短、频、快的特点。

其实，让王老板高兴的还不止“网贷通”的便利。以前，王老板经营的企业向银行贷款都是一次性的。但是，实际的生意却是一单一单签约的，借款期限也都是预估的。因此，企业如果还了贷款，下次需要资金的时候还得按照流程重新申请。所以有时候为图省事，王老板宁肯将资金闲置，也不愿提早还款。使用了“网贷通”之后，因为可以随借随还，还款时间完全由王老板的企业自己做主，且计息时间是按资金的实际使用天数计算，未使用贷款额度的期间则不计息。“现在，我们经常打贷款、还款的时间差。这样，企业的融资成本就大大降低，比过去传统贷款方式能节省至少三分之一的成本。”王老板掰着指头算着账说。

如果说节约成本让精明的王老板喜欢上了“网贷通”的话，那么，工行为“网贷通”客户提供的专属VIP服务，则让王老板有了强烈的荣誉感。过去一到年底，银行都会减少放贷，只有大企业可享受到专项的贷款服务，这让很多像王老板一样的中小企业老板们头疼不已。现在，工行推出的“网贷通”业务，可根据中小企业的贷款资金配置差异，分为承诺类和有条件承诺类两种服务。其中，承诺类“网贷通”可在工行与客户签订相关合同后，在客户符合合同约定的提款条件前提下，工行会承诺为客户提供“随时借、随时还”功能的贷款业务，这让王老板这样的中小企业在工行也享受到了大企业一样的待遇。

据工行焦作分行小企业金融服务中心的人员介绍，之所以能够让小企业享受到大服务，还在于“网贷通”有着良好的风险控制机制。一直以来，小微企业无法享受到大企业在银行的待遇，多是由于银行出于对小微企业贷款风险的“忌惮”。在业务操作层面，不少银行出于风险考核的压力宁愿抓大放小。而工行“网贷通”的一系列审核和防范措施，则有效控制了小微企业贷款风险。

据数据显示，自2010年年初，工行“网贷通”产品正式在全国推广以来，已累计为4.8万户小微企业提供了9200多亿元的贷款支持。工行焦作分行从“网贷通”业务推出至今，已经为全市130多户中小微企业提供了210余笔、近16亿元的资金扶持。截至今年9月末，该行小微企业“网贷通”余额达6.1亿元，较今年年初净增1.6亿元、增幅达35%。

新闻故事

身份证背后的风险

本报记者　孙阎河

一张小小的身份证能产生什么危险？其实不然，近年来，一些不法分子利用假身份证或者非本人身份证办理银行卡，并以此来进行诈骗的案例时有发生。为此，中国工商银行制定了严格的身份证识别管理办法，让犯罪分子没有了可乘之机，有力地维护了社会稳定。日前，工行焦作分行就发生了一起当场识别利用非本人身份证办理银行卡的事件。

9月初的一天，工行解放路支行的柜员、大堂经理、保安都和往常一样在忙碌工作。这时，从门外走进来一位身材瘦小的年轻女子，大堂经理热情地走上前询问：“请问，您需要办理什么业务？”对方用带着南方口音的普通话说：“要办理一张银行卡。”大堂经理连忙请她按规定填写了相关的表格，并为她在窗口叫了号。

过了一会儿，当听到自动叫号机的呼叫时，这位客户赶忙拿着身份证和相关表格来到了柜员陈欣负责的窗口前。有着20年一线窗口服务经验的陈欣连忙接过对方递过来的证件和表格，熟练地开始为对方办理银行卡。可是，当陈欣拿起客户的身份证进行核对时却发现，身份证上的照片与持证人虽有几分相似，但细看之下还是有一些不同之处。这时，经验丰富的陈欣有策略地询问：“您是替别人代办的吧？办理银行卡必须本人来。”谁知，对方竟坚定地回答：“就是我自己办的。”而这一说法，更让陈欣增加了疑问。因为，对方说的是带有南方口音的普通话，而身份证显示的住址却在新疆。虽然疑问不断增加，但陈欣还是不能完全断定对方就是假冒持证人办理银行卡的。慎重的她赶紧拿着身份证让旁边的柜员和营业经理帮助识别，并马上通过内部系统查找该身份证上的人是否在工行办理有银行卡业务。就在这个时候，对方显得有些慌乱，并颇不耐烦地说：“我在其他地方都能办理，你们工行为什么不给我办？”看到对方不正常的表现，陈欣更加坚定了对方可能利用非本人身份证办理银行卡进行诈骗的判断，就说：“我们正在与身份证上的本人联系，请你稍等。”这一来，对方更加紧张，赶紧拿起手机拨通了一个号码，在电话里抱怨说：“人家不给办理怎么办？”然后，放下电话对陈欣说：“不给办算了，把身份证给我。”而陈欣果断地告诉对方：“按照规定，必须本人才能领取身份证。”眼看着自己的骗局被识破，这位女子假装气哼哼地边走边说：“你们不给就算了。”一转眼溜出门外，不见了踪影。

陈欣火眼金睛识别身份证骗局的事情很快被该支行领导获悉。该支行领导夸赞她不仅杜绝了可能发生的银行卡诈骗案件，而且有力维护了工行的良好社会形象，并号召支行员工要向她学习。

权威发布

工行银行卡消费额 前8个月超3.5万亿元

今年年初以来，中国工商银行紧密结合刷卡消费时代的客户需求，积极从发展分期付款业务、优化用卡环境等方面着手，持续提升银行卡服务品质，不断满足客户便利消费和便捷支付的需求，有效促进了居民消费增长。今年前8个月，客户使用工行发行的银行卡支付的消费金额超过了3.5万亿元，比去年同期增长1万亿元，增幅达42%。

在发展分期付款业务方面，工行通过不断优化信用卡分期付款业务的行业结构，在巩固购车分期市场优势的同时，大力发展家电家居、数码产品、文化教育等新兴消费贷款市场，有力地促进了国内居民消费的转型升级，成为助力居民扩大消费的重要工具。据统计，截至8月末工行的信用卡贷款余额已超2700亿元，居同业首位。

在优化银行卡刷卡环境方面，近年来工行下大力气解决制约芯片银行卡发展的受理环境问题，目前已全面完成了对柜面和自助机具受理芯片卡的技术改造。为进一步拓展银行卡的使用领域，工行还持续加大特约商户的拓展力度，截至8月末特约商户总量已达到72.4万户，布放的POS数量超过100万台，行业覆盖范围既有吃、穿、用、住、行、娱乐、休闲等日常生活消费类商户，也有大量面向改善性需求的品牌类商户，较好地满足了客户多元化、多层次的消费需求。　　工　宣