焦作日报
焦作日报社 中国工商银行焦作分行 联办
2014年8月20日 星期三
第74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：杨保星
校　　对：韩　雪 张雪晖
周刊热线：2281467

工行焦作分行打破传统营销模式

走进星级产业集聚区开展综合金融服务

本报讯（记者**孙阎河** 通讯员**湛冬梅、庞雪萍**）为进一步服务和支持产业集聚区的深化发展,大力助推我市经济转型升级，从今年5月份起，工行焦作分行组织开展了走进星级产业集聚区综合金融服务活动，通过把握活动主题、打破传统营销模式、开展个性服务等措施，深化联动营销和全产品服务，取得显著成效。

据统计，截至6月末，该分行成功服务多户信贷客户并发放到位网贷通、国内保理、订单融资、国际信保融资、保证方式流资贷款等多个融资品种1亿多元；签约养老金客户3家，营销到位5900多万元；新增代发工资单位6户，新增代发工资客户400多人；净增优质对公客户10余户、对公理财客户9户，新增信用卡客户40余户、企业网银证书客户160户。

近年来，我市产业聚集区通过招商引资和产业转移，到2013年底，星级产业集聚区达到5个，其中孟州市产业集聚区为二星级，沁阳市、博爱县、武陟县和焦作经济技术产业集聚区均为一星级。特别是由于区内引进的企业或项目具有技术含量高、环保标准高、运转效率高、资源消耗低等特点，大都符合工商银行的信贷政策导向。前不久，工行河南省分行走进星级产业集聚区综合金融服务活动动员会召开后，工行焦作分行积极组织，快速行动，及时成立了由市分行一把手任组长，各位副行长任副组长，公司业务、小企业、机构、结算与现金管理、国际、个人金融、银行卡、电子银行等部门负责人为成员的活动领导小组，具体落实本次金融服务活动的整体推动工作。

把握“综合金融服务”这一主题，是此次活动的关键。为此，工行焦作分行从“两层（市、支行）、多维（公司、小企业、机构、结现、国际、投行、养老金、个金、私人银行、银行卡、电子银行等专业）”的角度，锁定星级产业集聚区内目标客户开展综合营销服务活动，并通过主题鲜明的综合金融服务方案演示，增强营销的针对性和联动性，为工行的产品与服务进市场、进企业搭建平台。与此同时，该分行活动领导小组直接指导各部门制定客户图谱，精心组织安排，制订相应的活动方案，围绕活动主题，排定目标客户，积极跟进省分行推介会，开展后续营销服务活动，以及广泛深入辖区支行和各产业集聚区现场进行宣讲、推介业务、解难答疑和产品对接，对基层支行培训相关业务知识和操作，以分包支行和产业集聚区的方式实施营销帮扶。

打破传统单一营销模式，实行联动、综合、集中等营销模式，是这次走进星级产业集聚区综合金融服务活动的重要手段。为此，该分行创新营销服务模式，实行由一般客户营销向产业集聚区管理机构与入驻企业的联动营销转变，由单一产品营销向综合金融营销转变，由单一客户营销向集群客户营销转变，由大中小客户分别营销向客户上下游产业链集中营销转变，进一步提高集约化营销服务水平和效率。该分行明确,公司业务一部和小企业金融业务中心负责牵头实施星级产业聚集区客户的营销服务活动;机构、结现、国际、个金、银行卡、电子银行等产品部门负责提供产品组合,形成营销服务支撑;信贷管理部门做好对融资业务的政策解读、客户准入、业务报批以及放款核准等保障工作;办公室做好行内外营销宣传报道工作,形成了各司其职、分工合作的大服务格局。

针对不同的客户实施个性化服务，是该分行在这次活动中的又一创新。为了满足星级产业聚集区内不同行业类别客户的金融需求，该分行以融资产品为抓手，推出融资与非融资、表内融资与表外融资、对公与对私等产品系列组合包，扩大各类产品尤其是重点产品和业务线的覆盖面和渗透率，并对企业高管、财务负责人、中小企业主等高端个人客户，推出有竞争力的个人产品组合，实现公私业务互动营销服务。该分行坚持“走出去、进市场、拓客户”的金融服务活动理念，组建若干客户经理+产品经理的综合金融服务团队，联合支行对星级产业集聚区进行集中营销服务推介，要求各支行也建立相应的营销服务团队，深入星级产业集聚区对重点客户、区委会等，开展后续服务对接和上门一对一营销。该分行还充分利用总行拓展产业集群的有关政策，围绕星级产业集聚区内重大项目和招商引资活动，强力拓展区内优质大型客户和重大建设项目，并以核心客户供应链融资为抓手，以大带中促小，实现客户融资总量的批量增加。

据了解，该分行开展的走进星级产业集聚区综合金融服务活动，得到了集聚区广大客户的肯定，进一步提升了该行的核心竞争力，扩大了优质市场份额。

基层快讯

工行环城东路支行多渠道提升服务效率

本报讯（记者**孙阎河**）今年年初以来，工行环城东路支行采取提高思想认识、加强渠道建设、发挥大堂作用等措施，多举措提升服务效率，最大限度地减少客户等待时间，不断提升客户满意度。截至7月末，该支行柜面业务可分流率等反映服务效率的量化指标在市分行名列前茅。

为了提高员工对提升服务效率重要性的认识，该支行利用班前班后时间，组织员工学习相关的服务管理规定和业务操作流程，进一步增强员工的综合服务技能，提升员工的整体服务素质。同时，充分利用LED显示屏及宣传栏，对前来网点办理业务的客户积极推介网上银行和手机银行，引导大家到网银自助机、ATM、多媒体终端等自助设备办理业务，让客户真正体验工行电子产品的优势，为缓解客户排队现象、增强客户服务体验、深化客户服务内涵奠定了坚实基础。

为了不断拓宽服务渠道建设，该支行借助网点升级改造的东风，装修改造自助银行，投放各类自助机具8台，在保证硬件设备齐全的同时，加强对自助设备的维护和专兼职管理的人员培训工作，确保各类自助机具发生运行故障能在最短时间内排除，恢复正常使用，为提升服务效率提供了坚实保障。

为了充分发挥大堂经理识别、引导、推介、分流的作用，该支行要求大堂经理全面落实服务管理工作职责，在第一时间接待客户，主动与客户沟通交流，了解客户的需求，告知客户办理业务需要的资料和业务流程，对客户进行引导，指导客户正确使用自助服务机具，提高网银动户率和业务离柜率，从而缓解柜面压力，提升服务效率。

工行民主路支行加快业务发展促转型

本报讯（记者**孙阎河**）今年年初以来，工行民主路支行不断加大市场营销力度，挖掘各类产品增长潜力，提升资产类发展质量，促进了各项业务持续、健康、快速发展。据统计，截至6月末，该支行各项存款较年初增加1.8亿元；新增个人电子银行证书客户650户；新增手机银行客户1800户；发放公司贷款3.5亿元，个人贷款1100万元。

工作中，该支行将理财金账户发卡、人民币理财产品、代理基金、代理保险、灵通卡发卡、代发工资、信用卡、电子银行产品、营销本外币结算账户等产品，作为促进各项业务快速发展的重点来抓，通过完善激励奖惩机制，充分调动员工的积极性和主动性，增强其业务价值贡献能力，促进了各项业务的持续快速增长。同时，该支行将各项业务纳入融资客户战略合作的服务工作框架，加大贸易融资等优质资产类业务品种的发展，做大资产业务规模，并以个人理财为重点，扩大同业市场份额；积极夯实对公理财业务基础，强化高端产品对优质客户的服务渗透率，确保各项业务保持良好的增长态势。

学习外地经验是该支行发展各项业务的一条重要经验。为了提升员工的营销服务能力，该支行通过组织学习兄弟行、同业对各项业务的特色典型案例，努力借鉴好的经验和做法，针对柜员、客户经理对国际业务产品的认识和经验不足，邀请市分行国际业务中心专业人员对员工进行培训，提高员工的思想认识和综合营销服务能力。同时，以人民币为依托，发挥本外币配套服务和整体联动优势，加快国际业务发展，努力提升外汇业务市场份额。

工行解放路支行有效防范外部欺诈事件

本报讯（记者**孙阎河**）受社会经济环境等因素的影响，近来，金融系统遭受外部欺诈的风险不断上升。为提升风险防控水平，保证国家和客户的资金安全，保障各项业务安全运营，工行解放路支行采取多项措施加强外部欺诈风险防范工作，通过强化合规管理，完善风险防控措施，严格审查手续，发现诈骗苗头或线索及时报告等，不断提升外部欺诈风险防控水平。据悉，截至7月末，该支行已成功堵截两起冒用他人证件开户、一起冒用他人银行卡和身份证开办网上银行、一起冒充银行工作人员进行电信诈骗的事故案件。

加强学习教育，增加员工防范意识。该支行结合当前形势，组织班后学习相关文件要求、案件案例，提高员工思想认识，并针对工行系统不断升级、风险点增多，以及外界形势复杂的实际情况，利用晨会、周例会、视频、网络大学等多种方式组织员工进行外部欺诈风险讨论学习教育，及时传达外部欺诈风险动态中案例通报和相关内容，引导员工树立牢固的思想防线，增强员工坚持规范营运、合规操作、依法经营的意识。

加强柜面应急演练，提高应急处置能力。该支行按照上级行要求，每月都要对网点进行外部欺诈风险应急演练，为员工有效应对和妥善处置各种紧急情况的发生提供“实战”经验。同时，该支行坚持风险警示提示，要求现场管理人员、大堂经理和柜员在营业期间要向客户宣传有关安全知识，介绍相关外部欺诈风险事件事例及风险点，特别是对ATM柜员机使用操作、电子支付客户、大额存取款客户进行安全提示，帮助客户加强安全防范。

严格遵守规章制度，严格规范操作流程。该支行严格执行相关规章制度，加强现场监督职能，正确处理每一笔业务，重点对身份证的核查、凭证、印鉴的防伪识别，严格客户身份联网核查，审慎办理护照、军官证、港澳通行证等非联网核查证件，从源头上堵截外部欺诈风险事件的发生。同时，及时对外部欺诈的有关情况和案例进行整理分析，对成功堵截的诈骗案件进行通报，积极参与公安机关打击冒名办卡、电话诈骗等欺诈犯罪专项活动，营造业务发展的良好外部环境。据悉，目前，该支行已将外部欺诈风险信息系统执行情况作为一项重要日常工作纳入对网点的检查与考核，做到外部欺诈风险管理与业务工作同部署、同落实、同检查、同考核。

权威发布

80亿元“逸贷”助力个人消费

据中国工商银行透露，工行针对网上购物及刷卡消费推出的快捷贷款产品“逸贷”，自去年9月份推出以来市场反响热烈，截至6月末已有超过10万客户办理了17万笔“逸贷”，累计贷款金额约达80亿元，对居民的合理消费发挥了直接的促进作用。

工行相关负责人表示，“逸贷”是工行运用互联网思维和技术打造的一款全新金融产品。这个产品设计依托大数据，对工行资信良好的客户自动授信，办理流程全程便捷化、自助化、电子化，省去了客户的路途和等待时间，也节省了客户申请贷款需要填写的各类纸质申请表和贷款合同，更加符合“低碳环保”的时代潮流。

据介绍，符合条件的客户只要持工行的银行卡在工行特约商户和合作网上商城进行网上购物或刷卡消费，即可以通过网上银行、手机银行、短信银行、POS机等快捷渠道实时申请贷款。“逸贷”采用信用贷款方式，无需抵押，系统自动审批，贷款瞬时到账。单笔消费金额满600元即可办理，贷款期限可在6、12、24、36个月中自由选择，方便客户灵活安排消费和理财资金。同时，客户如提前还款也无需预约，随时可以通过电子银行或柜面渠道还款，减少利息支出。　　中　新

工行管理养老金个人账户超1300万户

今年年初以来，中国工商银行进一步完善专业化、综合化的养老金服务体系，不断完善对养老保障事业的金融服务。截至上半年末，工行受托管理养老金基金已达590亿元，管理的养老金个人账户1305万户，托管养老金基金3054亿元。

统计显示，截至上半年末工行服务的养老金法人客户已经达到4.26万户，覆盖了通信、出版、医药等20多个行业。其中，工行针对中小企业资金规模小、专业人员缺乏、单独建立年金计划成本高等实际困难，专门推出了“如意养老”企业年金集合计划服务，通过简便的工作程序、标准的运作流程、规范的管理模式及多样化的投资产品，较好地解决了中小企业建立企业年金制度过程中遇到的困难，使广大中小企业及其职工能够享受到安全、便捷、专业的年金管理服务。

据介绍，自2011年以来，建立企业年金的企业数每年增长率在20%以上，员工养老计划、激励计划、持股计划等新型福利计划资产管理需求也不断增加。为此，工行顺应市场需求积极开展业务创新，目前对养老保障事业的金融服务范围已从企业年金拓展到了职业年金、社保基金、企事业单位综合养老保障基金、个人养老基金等诸多领域，服务对象也从企业客户拓展到事业单位、社团法人及个人客户，服务内容则包括受托管理、账户管理、基金托管、管理顾问、投资理财和代理服务等，涵盖了我国养老保障体系的各个方面。　　人　民

图① 近日，工行焦作分行党委书记、行长赵凌（左一）带队深入温县某企业进行调研，了解企业生产、销售和融资需求，以及工行金融产品和服务的对接情况。　张瑞芝　摄

图② 近日，工行焦作分行党委委员、副行长胡晓（左二）带队深入修武多家优质企业调研走访，了解企业生产经营状况，对接金融服务和产品。　焦海东　摄

工行焦作分行提醒：有金融服务需求请到工行网点办理

本报讯（记者**孙阎河**）日前，有市民反映，有人以工行的名义在焦作电厂职工教育中心进行贷款营销。工行焦作电厂支行工作人员得知消息后，立即向公安机关报案。经查证，这是一起冒用工行名义的诈骗案件。对此，工行焦作分行提醒，由于工行在群众中的良好声誉，一些不法分子就借机冒用工行名义进行诈骗。今后，希望大家有金融服务需求，请到就近的工行网点办理，以免上当受骗。

前不久，一位到工行焦作电厂支行办理业务的客户向支行工作人员反映，有几个人在焦作电厂职工教育中心门口以工行的名义进行贷款营销,并拿出了对方散发的宣传名片。该支行工作人员在检查这张宣传名片时发现，名片正面印着“中国工商银行回馈活动,6厘当天贷当天放款。电话:*******”。名片背面印着“凭工行代发工资,办理贷款无抵押、无担保，当天做当天放款，可贷5～30万元，期限3年，利率6厘”等内容。根据经验，该支行工作人员当即判定，这极有可能是一起冒用工行名义的诈骗行为，就立即将情况反映给该支行领导。

该支行行长接到报告后，立即引起高度警惕和重视，在第一时间内启动突发事件应急处理机制，果断带领保卫人员赶到现场，对不名身份人员非法冒用工行名义的诈骗活动给予了立即阻止。同时，控制了两名当事人，扣留了用于宣传的笔记本电脑一台、宣传桌椅一套、宣传材料100余份，并向上级行领导和相关部门及时报告，拨打110电话报警。10多分钟后警方赶到，当事人被带到派出所。

经警方进一步认定，这是一起假冒工行名义进行诈骗的行为。对此，公安机关按照相关规定进行了处理。

工行博爱支行新增存款实现同业第一

本报讯（记者**孙阎河**）昨日,记者从工行焦作分行获悉,今年年初以来工行博爱支行将增加存款作为一项基础性工作,不断加大市场拓展力度,制定有效应对措施,抓增长、拓市场、强激励,取得明显成效。据统计,截至7月末,该支行储蓄存款较今年年初新增8600多万元,实现当地同业第一。

为促进存款快速增长，该支行一方面组建营销服务小分队，积极对附近辖区的经济发展、金融市场需求进行走访，确定目标和突破口，有针对地开展营销服务工作；另一方面通过举办理财知识讲座、个人理财策划活动、客户走访座谈等形式，加强对各类个人优质客户的服务管理和关系维护。

为保证存款稳定增长，该支行注重基础性服务工作的落实,不断完善客户图谱，制订资源投入和配置计划，明确和强化目标责任落实，加大对网点争先创优的奖励力度，对排名靠前的网点负责人给予奖励，真正体现以业绩贡献增收入的长效激励机制，充分调动了员工抓存款比贡献的营销服务积极性。

8月8日,工行焦作分行召开服务和网讯宣传工作会议，总结上半年成绩和亮点，分析存在的问题和不足，部署推进下半年重点工作。该分行纪委书记董梅（左三）讲了话，各支行行长和有关部门负责人参会。　卫志静　摄

业界动态

工行推出工银VISA青奥纪念卡

据悉，作为2014南京青奥会银行类独家合作伙伴，工行于8月8日联合VISA正式推出工银VISA青奥纪念卡暨爱（I）运动信用卡。

据介绍，工银VISA青奥纪念卡暨爱（I）运动信用卡是工行与VISA组织联合推出的第一张VISA单标识全币种信用卡，也是一款极具特色的运动健身类信用卡。该卡具有外观独特、功能强大、支付安全、权益丰富等特性，可满足广大年轻人时尚、多元的运动消费需求。

从卡片功能看，该卡是一款具有更多优惠的全币种卡，持卡人使用该卡在国外任何国家消费任何币种，均可无条件直接减免货币转换费用，享受“0货币转换费”的优惠。而且，还款方式也更加人性化，客户可直接使用美元、欧元、港币、英镑、日元、新加坡元、加拿大元、澳大利亚元、瑞士法郎和新西兰元等10种外币归还该币种账户欠款，也可选择使用人民币购汇还款。

从支付安全性看，该卡采用了国际通用的EMV标准芯片，境外支付更安全。

从附属权益上看，该卡附加了更加丰富的运动权益。持卡人可以在全国多个城市的游泳、健身、乒乓球、羽毛球、网球等运动场馆享受折扣优惠；拨打工行信用卡客服电话即可优惠预订国内400多家高尔夫球场和练习场；工行还联合国内大型知名运动品牌，为持卡人精选全国百家运动服装专卖店多个国内外知名运动品牌正价商品优惠。在青奥会举办地南京，爱（I）运动卡还加载了南京公交地铁应用，既是信用卡又是公交卡。此外，工行还与国内知名折扣优惠平台合作，为客户提供美食、电影、KTV、美容、药店、口腔护理等多个领域生活服务类特惠。　　工　宣