2015年11月24日 星期二

第25期

联办

中国建设银行焦作分行

焦 作 日 报 社

分图模当行

服务实体 把控风险

建行焦作分行积极贯彻党的十八届五中全会精神

作分行召开专题会议, 认真贯彻落实党的 十八届五中全会精神。会上,该分行党委 书记、行长赵庆波紧密结合今年的工作实 际和明年的工作安排,对全行深入学习和 贯彻落实会议精神进行了具体部署,并就 当前和下一步扎实做好各项业务经营管理 工作提出了要求。

党的十八届五中全会提出了"十三 五"规划的指导思想、基本原则、目标要 求、基本理念、重大举措,描绘了未来5年 国家发展蓝图, 为夺取全面建成小康社会 决胜阶段的伟大胜利擘画蓝图、指明路 径,是动员全党全国各族人民夺取全面建 成小康社会伟大胜利的纲领性文件,对如 支持实体经济的基调,在服务大局中担当

本报讯(记者**孙阎河)**日前,建行焦 期实现第一个百年目标具有重大指导意 务,全行各级管理人员必须按照上级统一 部署,认真学习领会全会精神,对照《中 共中央关于制定国民经济和社会发展第十 三个五年规划的建议》(以下简称《建 议》),深入领会五大发展理念的深刻内涵 和内在联系,把新的发展理念贯穿到全行 的工作实际中,把《建议》确定的各项决 策部署和工作要求落到实处,真正把思想 和行动统一到全会精神上来。要坚持银行

国有大行的政治责任、社会责任和历史责 义。为了贯彻落实好这次全会精神,建行任,并主动适应产业结构调整、区域发展 焦作分行提出,要认真组织学习,把深入 战略、国家重点项目和重点领域的建设要 贯彻落实党的十八届五中全会精神作为当 求,科学制定信贷政策,合理把握信贷投 前和今后一个时期内的一项重要政治任 放,为促进转变经济发展方式、调整经济 结构作出应有贡献。同时,要注重处理好 质量、效益和速度的关系,大力推进绿色 信贷,加大节能减排、绿色环保、民生工 程等领域的信贷投放力度;大力强化小微 企业金融服务管理,在"大众创业、万众 创新"的洪流中做好综合性服务工作。

赵庆波在会上强调,全行上下要加强 风险管控, 筑牢风险底线, 进一步增强忧 患意识和责任意识,积极适应经济金融 形势的新变化,有效应对各种风险和挑

战,并认真组织开展调查研究,深入基 层和实际,了解情况、解决问题,健全 和落实各项责任制,突出风险管理重 点,强化全面风险管理,不断夯实风险 管理基础,全面提升风险管理能力,坚 决守住不发生区域性、系统性金融风险 的底线。明年,全行面临的经营形势将 更加严峻、任务将更加艰巨, 因此各部 门要提早筹划安排明年工作,做到统筹 谋划、合理安排,并继续抓好转型发展 规划落地,加快推进向"综合化经营、

多功能服务、集约化发展、创新型银行 和智慧型银行"五个方面的转型,坚持改 革与发展并举、经营与转型融合,以奋发 有为的精神状态做好各项工作。 新服务引领未来

今年年初以来,建行焦作分行积极应对金融业发展新形势,并采取多项措施大力支持小企业稳健 发展。图为该分行小企业中心客户经理在研究分析企业的财务状况。 张弘王涛摄

建设银行 打造人性化智能交互平台

建设银行在向互联网金融。词,然后与知识库中的扩展问 服务转型中,结合最先进的智 能机器人技术,基于在线文本 语言交互方式, 为广大客户提 年11月份正式亮相以来,建行 智能客服"小微"已覆盖微 信、WEB、短信等渠道,能够 适应数千种交互场景,服务客 户数突破2亿人次,日均服务 量相当于一个中型客户服务中

基于强大的知识库系统, 建行智能客服将复杂的业务知 识以标准问答的形式结构化。 客户发送业务问题后,智能客 服首先将问题拆分为一系列 "词类", 提取问题中的关键

模板进行匹配,找到相近似最 高的标准问题,最后将对应的 标准答案推送给客户。2015 供7×24小时专业、高效的智 年,建设银行在原有智能服务 能服务,全力打造多渠道、全 的基础上,正式推出短信自然 方位的智能服务平台。自2013 语义指令识别功能,实现了对 客户自然语义的智能识别和指 令转化,改变了过去客户需要 发送固定格式短信查询账户信 息的模式,在智能客服探索的 道路上迈出新的一步。

智能客服"小微",是建设 银行在金融业客户服务模式转 变中的一次深度创新,同时, "小微"也已成为建设银行的品 牌标志之一。未来,"小微"将 为客户带来更加丰富、更加精 彩的智能服务体验。

焦建宣

建行动态

建行焦作分行 参与总行活动获好评

本报讯(记者孙阎河)今 的好评。

关会议上强调,要求大家从思 想上认识此次活动对支持业务 发展的重要性,并由营运部门 联合工会及时制订出台了活动 方案,从而全面推动活动顺利 活动氛围。

活动期间,该分行积极制 年7月份以来,中国建行在全 定联系人制度、周报制度、通 行范围内开展了员工响应与知 报制度,让参赛单位上报联系 识管理推广评优活动。为此, 人,并负责本单位活动的开展 建行焦作分行积极参加,通过 情况和数据统计;每周一让参 成立活动领导小组、制订活动 赛单位上报本单位贡献值报 方案等方式,加大活动推广力 表,以便领导小组随时掌握活 度。日前,总行对贡献积分排 动整体进度;每周不定时对全 名前2000名的员工进行了表扬 辖活动情况进行通报,提高活 和物质奖励,其中该分行共有 动的透明度。同时,该分行开 15位员工获得奖励,获奖人数 展破零行动、点评行动、创优 位居全省第三,受到了上级行 行动,在每周通报中对未破零 的参赛单位进行标注,然后由 此次活动开始后,该分行 营运部门人员采取主动上门送 高度重视,相关领导多次在有 课的形式进行讲解;每周对活动 中表现突出的单位进行表扬,鼓 励先进;根据上级行数据,对排 名靠前的人员进行表扬,营造以 点带面、争当先进、必学赶超的

建行焦作分行 举办经济形势分析专题讲座

进一步了解和把握当前经济形 目前的中国经济形势,指出 势,有的放矢地指导各项业务 了中国经济增长的困境以及 发展, 日前, 建行焦作分行党 "十三五"期间全面深化改革 委中心组(扩大)在集中学习 亟待解决的问题。通过聆听 时,特别邀请河南财经政法大 讲座,有效提升了该分行决策 学财政税务学院副院长、硕士 层和中层管理人员对当前国内 生导师殷强博士,为全行领导 经济形势的分析判断能力,加 干部进行了《中等收入陷阱与 深了全分行管理人员对当前经 中国经济发展》专题讲座。该 济形势和金融业发展方向的 分行党委中心组成员、各营业 认识。该分行负责人表示, 网点和本部部门主要负责人参

经济周期、通货膨胀等经济数 续、稳健发展。

本报讯(记者**孙阎河)**为 据的解读,深入浅出地解析了 今后,要坚持科学发展观, 把握时机, 主动调整, 夯实发 讲座中,殷强博士通过对 展基础,促进业务有效、持



导干部 作在 长为建作 弘座 摄

焦作分行成功堵截一起预留印鉴不符诈骗行为

7月10日下午,一位叫黄健的 务 客户走进建行焦作分行焦西支行 导客户来到综合柜台办理开户业 副本原件、组织机构代码证原 柜人员的高度关注。 件、税务登记证原件、开户许可 户证明原件,以及单位公章、财 务章、法人章。由于客户是异地 41001510516050217434°

证、经办人身份证原件、单位公章 行相关信息补录并作可疑上报。 及营业执照和组织机构代码证复印

大厅,大堂经理询问来意后,引 而,职业敏感告诉工作人员风险无 员。高度的责任感和职业敏感使柜 处不在,尤其是异地开户在平时合 务,客户要求开立一般存款账 规管理中更是作为重点监控对象, 业主管, 营业主管又让另一名柜员 户,开户资料包括营业执照正 于是,此类账户自然引起主管及临 对客户提交的印鉴进行核对,通过

证原件、机构信用代码证原件、9月25日期间发生多笔业务,业务 方法发现印鉴抖动明显,轮廓、字 法人(周鸿年)身份证和代办人 特点是短时间内多笔异地个人大额 体、字间距等不符,接着又与客户 (黄健) 身份证原件授权书和开 资金转入此账户,后集中转出异地 留存的纸质印鉴进行比对,经再次 对公账户,且无明确资金用途,尤 确认,确系非原印鉴,柜员拒绝出 其是9月24日至25日,短短两天 售支票。后此人仍心存侥幸又到另 开户,柜员认真地审核资料后,异地账户转入16笔,24日转入8 按照开户"三亲见"规定为其办 笔,金额合计6000万元,均为异 印鉴不符予以拒绝,并上报支行领 理了开户手续,户名为厦门国和 地个人转人,转出资金通过网银方 导,成功堵截了一起预留印鉴不符 商贸有限公司,账号为式,收款单位为异地对公账户。此诈骗案件的发生。 特征说明该单位资金往来极不正 待账户状态正常后,单位授权 常,引起了营业主管的高度关注, 该单位法人核实账户开立、网银签 经办人黄健持授权书、法人身份 随即营业主管在人行反洗钱系统进 约及账户存款余额情况,并提醒单

件(原件开户时已审)等资料于7 名叫蒙鹏的自称该单位财务人员前 员于10月20日提醒该单位有网银 月16日又申请开通一户通业务和 来该分行购买转账支票,客户在领 对账需回签,该单位于10月22日 企业网银业务,柜员审查资料后按 购单上加盖预留印鉴后,经办人员 回签相符。 规定开通了企业网银和一户通业 通过电子验印发现印鉴略有差异,

柜员详细询问其单位信息,此人回 这一切都显得那么正常。然 答正确无误, 且坚称是单位财务人 员提高了警惕, 于是将情况报告营 电子验印系统采取抖动、折角、轮 该账户正常后,于7月10日至 廓、覆盖、同屏、三色比对等多种 一柜台办理电汇,柜台人员当即以

随后该分行工作人员电话联系 位注意保管网银介质, 对方回复全 值得注意的是,9月25日,一 部知情。三季度对账单生成后,柜

焦建宣

失而复得的900元钱

本报记者 孙阎河

马上安排主办贾小新对ATM机的 手将钱给取走了。

长款相关细节进行详细查阅,结果 发现, 所有登记记录没有任何问 题。听到这个结果,客户更是按捺 近期,一个《失踪的900元钱 不住情绪,在营业部大吵大闹,并 被找回》的故事,在建行焦作分行 再三对建行的信誉提出质疑。对 户的存款竟然没有到账。客户感到 确实将钱放入钱仓内。但是,客户 找了回来,交到了客户手中。 十分的懊恼,气鼓鼓地来到武陟支 在没有按确认键的情况下就急匆匆 行营业部质问缘由。看到客户"来 地离开了。待客户走后,仓门又自 这位客户感慨万千,她激动地 者不善",营业部主任宋美生立即 动打开,将现金全部显露出来。之 说:"咱们建行的服务真是没得 热情接待客户,并在询问情况后, 后,又一名客户前来办理业务,顺 说,以后我永远当建行最忠实的

事情明了后,宋美生马上将这 一情况反馈给了客户。这位客户马 上就不好意思起来,没想到自己的 失误,竟然全部赖在了建行的头 上。按理说,这次事件完全是客户 武陟支行广大客户中广为流传,人 此,宋美生并没有生气,而是一边 自己造成的,且客户开始的态度也 们在感叹事情离奇可笑的同时,也 反复安抚客户,一边再次安排工作 十分不友善,武陟支行营业部可以 都赞扬建行武陟支行员工的敬业精 人员对客户存款当天时间段的 让客户自己想办法解决。但是,宋 ATM 机监控录像进行调看。这次, 美生并没有置之不理,而是让员工 事情是这样的,10月19日20 经过两个小时的录像查看,终于弄 进行辨认,在得知员工赵太阳认识 时,一中年女性客户,在建行武陟 清了事情的来龙去脉。原来,这位 拿走钱的那位客户后,便安排赵太 支行营业部自助设备上操作了一笔 客户进行无卡存款时,在输完卡号 阳马上到拿走钱的客户家取钱,直 无卡存款业务。但是,三天了,客 并确认后,ATM机仓门打开,客户 到当天21时,终于将失踪的900元

拿着失而复得的900元钱, 客户。"

本报讯(记者孙阎河)为给 我市建设经济转型示范市提供强 有力的金融支撑, 今年年初以 来,建行焦作分行紧紧围绕市 委、市政府要求,积极发挥自身 在基础设施建设领域的优势, 打 破传统思维,努力为企业量身定 制各类产品和服务,全力支持我 市实体经济发展。据统计,截至 今年10月底,该分行通过母子公 司联动和外部平台合作,向我市 大中型实体企业投放融资租赁贷 款5.3亿元,办理股权投资类理财 产品6000万元,办理PPP项目贷 款2亿元,累计办理国内保理 2.246亿元,累计向小微企业投放 "五贷一透"贷款2413万元。

组

校

版: 杨保星

对: 段美如 胡玉成

作为我市国有大型商业银 行,多年来,建行焦作分行在基 础设施建设领域以及自身整体协 作方面有着很强的优势。今年年 初以来,该分行紧紧抓住国家大 力推进PPP模式的重要战略发展机 遇期,深入挖掘我市符合PPP政策 的项目,并积极邀请上级行领导 到焦作开展高层互动,邀请上级 行业务主管部门到企业和项目现 场进行实地考察,增强上级行对 本地项目的认识和了解。前不 久,该分行在服务某重点建设项 目过程中,上下联动,仅用一周 的时间,就成功实现了在我市金 融系统首笔2亿元的PPP项目贷款 投放。另外,该分行通过加强母 子公司联动和系统外合作,积极 推进综合融资,实现由"资金提 供者"向"资金组织者"的转 变,在我市实现了该分行首笔6亿 元的融资租赁贷款投放,并成功 复制经验,深化母子公司联动, 实现了对我市一县域医院2亿元的 融资租赁额度授信,并给予其 3000万元的配套流动资金贷款支

作为老牌国有商业银行,建 行有着一整套完善的传统服务模 式。但是,为了适应当前的经济 发展需要,建行焦作分行大胆创 新,打破传统思维,最大限度地 发挥综合解决方案对满足企业投 融资的作用,改变以往仅靠贷款 投放满足企业融资需求的服务模

式,不断丰富服务方式,拓展产品领域。前不久,该分行根据我 市一家重点企业的实际融资需求,在上级行贷款规模总体趋紧的 形势下,与客户多次沟通后,为企业量身定制了股权投资类理财 产品,实现了6亿元股权投资类理财产品的投放。特别是在经济 下行的压力下,该分行更是结合小微企业融资需求短、频、快、小的 特点,积极创新金融产品,充分利用"信用贷""善融贷""税易贷" "POS贷""创业贷"和"结算透""五贷一透"信用结算类信贷产品, 降低小微企业融资成本,努力破解小微企业的"融资难、融资贵"问 题,不断加大对小微企业信贷支持的倾斜力度,继续保持小微企业 信贷业务在全省建行以及当地同业中的领先地位。据统计,截至 10月底,该分行累计为我市53户小微企业投放"五贷一透"贷款 2413万元,其中投放"创业贷"60万元、"善融贷"408万元、"信用 贷"120万元、"税易贷"1804万元、"POS贷" 20万元。

信息播报

两家分行 开展建信保险销售PK赛

了加强业务交流,激发员工士 系优质客户、以财产传承为切 气,日前,建行焦作分行和开 人点,锁定高端客户开展营 封分行启动了为期一周的建信 销,并根据客户需求进行资产 人寿销售PK 赛活动。活动期 规划,分别促成了200万元2 间, 焦作分行32个网点趸交保 单、100万元2单; 焦东支行、 费1970万元、共计113件,期 博爱支行、修武支行、武陟支 交保费44万元、共计140件, 行、和平街支行等支行员工, 预计实现中间收入40万元,成 则是人人约谈客户、时时讲解

网点全力以赴、勇争先锋,上 上大单26单。活动中,多笔保 下联动, 竞赛氛围热火朝天, 险大单的诞生, 有力提振了全 分行微信平台更是实时开展业 行销售建信保险的信心, 网点 绩播报,不断激发员工干劲。 出单率达到100%,有力推进了 其中,分行营业部、焦西支 建信人寿的业务发展。

本报讯(记者孙阎河)为 行、新城支行等网点,深入联 保单,通过多出大单提升保费 竞赛活动中, 焦作分行各 规模, 5天累计销售20万元以

建行焦作分行 首笔"创业贷"成功投放

极响应国家"大众创业、万众 业发放首笔用于短期生产经营 创新"的号召,大胆进行业务 周转的可循环人民币信用贷款 创新,大力支持我市"有业、有业务"创业贷"50万元,助推我

本报讯 建行焦作分行积 日,该分行成功为我市某食品企 责、有信"的小微企业创业。近 市创业企业发展。 (薛飞)

建行焦作分行 成功投放首笔 "POS贷"

企业特约商户银行卡收单交易 情况,该分行成功为某商户发

本报讯 建行焦作分行积 放首笔用于短期生产经营周转 极引入"大数据"分析技术, 的可循环人民币信用贷款业务 破解我市小微企业无抵押融资 "POS 贷" 20 万元, 为解决我 难题。近日,根据我市某小微 市小微企业融资难问题开辟了 一个新渠道。

(薛飞)