

拉动国内需求 服务发展格局

工行发布个人金融银行品牌体系

2020年7月17日,中国工商银行在北京发布“第一个金融银行战略”品牌体系。该品牌体系包括“贴心工行、极智工行、无界工行、放心工行”四个方面,以“服务+、智慧+、场景+、安全+”为核心表达,旨在进一步促进工行“第一个金融银行战略”实施,提升个人金融服务的品牌价值和客户体验,让现代金融服务更好地走进百姓生活,助力满足人民对美好生活的向往。据悉,这是国内银行业首家推出的个人金融银行品牌体系。

工银董事长陈四清在发布会上表示,工行打造“第一个金融银行”,是贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,坚持以人民为中心,践行党全心全意为人民服务根本宗旨的具体行动;也是贯彻新发展理念,助力现代化经济体系建设,进一步提高金融服务适应性、竞争力和普惠性的战略举措。

今年以来,面对突如其来的新冠肺炎疫情冲击,我国经济展现了强大韧性和巨大回旋空间,以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局正在形成,内需作为经济增长主引擎的作用持续提升。希望通过建设第一个金融银行,为拉动国内需求、服务新发展格局作出应有的贡献。

陈四清指出,“第一”,既包括经营规模第一,也包括经营质效第一,结构、质量、风控最优;既包括服务品牌第一,赢得客户、同业、监管和社会的高度认同,也包括价值创造第一,营业贡献和协同效应持续提升。同时,也希望通过发挥“机构-公司-个人”(GBC)联动机制作用,通过线上线下融合、境内境外融合,将个人金融的“第一”扩展为整个工行金融服务生态的最优,实现客户在工行“一点接入、全生态响应、全功能服务”。

陈四清提出,下一步,工行将贯彻全量客户战略,聚焦重点客群和源头市场,突出“分层分群、千人千面”的品牌特质,打造“贴心工行”;突出“产品随需、价值创造”的品牌特质,打造“极智工行”;突出“场景共建、生态共享”的品牌特质,打造“无界工行”;突出“安全放心、便利民生”的品牌特质,打造“放心工行”。

工行高级业务总监宋建华演示了“第一个金融银行战略”品牌体系的具体场景和应用情况,对个人金融相关产品和服务的品牌表达进行了具体解读。

近年来,工行坚持客户至上、服务实体,把满足人民群众金融需求作为工作的出发点和落



脚点,将“金融服务为人民”的要求落到实处,着力创建人民群众满意的银行。在客户基础方面,工行服务的个人客户超6.6亿人,个人金融资产超15万亿元,个人金融产品近5500种。信用卡发卡量突破1亿。在品牌价值方面,在英国《银行家》杂志揭晓的2020年全球零售银行品牌价值榜上,工行零售业务以354亿美元再次蝉联榜首。在科技赋能方面,工行依托智慧银行生态系统ECOS,将智能科技融入零售金融领域,为客户提供智能投顾、智能服务等更加精准、个性化的服务。在账户安全方面,工行研发推出“工银智能卫士”账户安全管理服务,免费提供给个人客户使用,全面提升了账户安全管理水平。目前,已有3000万个人客户使用“工银智能卫士”,使用量超1亿人次。

◆ 新闻背景: 解读“第一个金融银行战略”品牌体系

一、打造贴心工行

近年来,工行坚持“以客户为中心”的服务理念,实施全量客户发展战略,运用先进金融科技,不断延伸服务大众的触角,提升服务普惠性。在让遍布城乡、更广泛的人能够享受到便捷金融服务的基础上,进一步根据客户多元化需求,打造专属客群服务,推动越来越精准的“分层分群”,让银行服务更懂客户。例如,工行实现了工银理财金、工银财富、工银私人银行等多层级服务,并提供差异化的个

金产品和服务权益。同时,按照客户身份或属性进行“分群”,目前,已有个贷、车主、商友、代发、社保、外汇等19大类,成功打造了随军行、工银e社保、工银薪管家、工银商友俱乐部等众多专属客群品牌。

二、打造极智工行

“极智工行”通过手机银行等线上平台,打造一系列体验式活动,体现“更开放、更实惠、更便捷”的价值理念,提升个人客户体验,塑造良好服务口碑。主要体现在三个方面:

一是实现从“做功能”向“做体验”的转变。工行将“客户需要什么,银行就提供什么”作为产品创新的基础逻辑,打造了工银智能资产配置、AI投、工银e缴费、工银e账单、工银无感支付、工银速汇等明星产品。其中,“工银智能资产配置”是工行围绕客户及其家庭所处生命周期,借助大数据分析、量化投资模型等手段,提供量身定制的综合金融解决方案。“AI投”则是针对客户选基准、择时难、赚钱难的痛点,研发推出的基金组合产品。其品牌旗下工银股混基金指数,截至6月末已经实现收益23.38%,大幅超越市场主流指数。

二是用技术创新让服务更便捷。工行创新风险评估技术和模型,成功推出了一系列以工银融e借、工银小微e贷为代表的,无面审、无担保、无抵押,完全基于信用的新型融资产品。这些产品申办简单,期限灵活,秒贷秒放,使客户感受到集科技与业务于一体,汇智能与便捷

于一身的产品创新成果。

三是能更加精准地回馈客户。为了让客户更直观地体验到“获得感”,工行通过常态化开展“消费返现、积分兑现、体验优惠”等返利让利活动,成功打造了工银爱购、e商助梦计划、工银惠聚、品悦美好生活等特色品牌,让客户享受到实实在在的优惠。

三、打造无界工行

“无界工行”通过推广特色服务场景,展示人工智能、区块链、大数据、开放银行等新技术新模式在个人金融领域的应用,让银行不再是一个场所,而是一种嵌入客户日常生活的服务。主要体现在三个方面:

一是7x24小时不间断服务。例如,“融e行”手机银行、“工小智”智能客服、客户经理云工作室等,让金融需求即时得以解决,特殊化、复杂化金融需求迅速得到回应。

二是融合衣食住行多个场景。例如,“工银e生活”客户端、“工银融e购”电商平台等,聚合了优质商家应用,集中了各类金融和非金融场景。

三是跨界创新、品牌合作。工行在业内首创推出“工银e钱包”,将开户、存款、投融资、消费支付等服务嵌入到各类互联网平台上,把银行搬到了合作伙伴的“家”里。目前,“工银e钱包”模式合作项目超过320个,服务客户近2700万户。此外,工行还积极开展信用卡联名、智慧网点、博物馆特色网点等合作,将金融服务延伸至非金融领域。

四、打造放心工行

账户、资金、信息安全是服务客户的基础。“放心工行”不仅是工行多年来在账户安全、便民惠民、公益倡导等方面努力成果的集中展现,也是工行对客户承诺的体现。主要体现在两个方面:

一是把安全服务放在更高位置。例如,工行大力推广工银智能卫士、工银融安e信、U盾等品牌服务,切实保障客户账户和信息安全。其中,“工银智能卫士”用户超过1亿人次,“工银融安e信”避免客户损失近100亿元。

二是积极开展便民惠民行动。在便民利民方面,工行推出了工行驿站、云保管等多项措施;在社会公益方面,工行常态化开展了工银光明行、工银e公益等活动。以工银光明行为例,自2008年以来,工行先后在贵州、内蒙古、云南、河南、山西、吉林、甘肃、四川等八个省份,为超过一万余名贫困白内障患者免费实施了手术。(鲍宏图)

工行个人客户金融资产较年初增长近万亿元

2020年以来,中国工商银行紧紧围绕“六稳”“六保”要求,加快推进第一个金融银行战略,持续优化个人金融产品服务,促进广大群众实现资产保值增值。截至6月末,工行服务个人客户已超6.6亿,个人客户金融资产规模突破15.5万亿元,较年初增加近1万亿元,相关数据均稳居市场首位。

数据显示,上半年工行个人客户的资产增长中,储蓄存款仍占据绝对主力。同时,个人客户加大股票、基金等资本市场的投入,带来第三方存管、基金资产较年初增长超600亿元。而随着居民保险意识日益增强,代理保险较年初增长超400亿元。同比来看,相对于2019年上半年,工行个人客户的储蓄存款、保险、贵金属资产也都出现较大增长。

分析人士指出,上半年工行个人客户金融资产的增长,折射出我国居民收入持续增长,资产配置更加多元,同时,也反映了工行第一个金融银行战略不断开花结果,产品、服务和品牌竞争力持续提升。尤其是针对今年新冠肺炎疫情疫情影响,工行积极主动调整优化个人产品和服务,体现了大行应有的责任担当,赢得了广大个人客户的认可。

大力推广“非接触服务”

今年以来,工行主动适应疫情带来的线上化、数字化、智能化服务需求,加强“非接触服

务”创新,快速上线了客户经理“云工作室”,为客户提供在线“零距离”金融服务。截止到6月末,工行已有近2万名客户经理建立“云工作室”,为客户提供全面的服务。

上半年,工行个人手机银行表现依然领先市场。截至6月末,工行个人手机银行客户规模达3.85亿,全行每3笔业务中,就有一笔来自手机银行。工行推出了他行信用卡还款、LPR利率一键转换、卡密码在线重置、免费在线查询个人信用报告等功能,更加便利客户足不出户方便办理金融业务。此外,工行于7月推出的“美好家园版”手机银行,专门服务于县域客户,致力于打通金融服务的“最后一公里”,为县域城镇居民、农村居民、小微企业主,提供“惠民、惠农、惠商”的专属金融服务。

同时,工行加快打造极致体验工程,推出了“智慧大脑”智能账户管家方案和智能资产配置服务,全方位服务客户资产保值增值,受到了客户的普遍欢迎。

全力支持小微商户复工复产

工行紧紧围绕“六稳”“六保”要求,通过融资、结算、代发工资等各种方式,为小微企业和个体工商户复工复产、复商复市提供支持。针对个人经营者的实际需求,着力提供个人房产抵押消费与经营组合贷款、e抵快贷、个人金融资产质押经营贷款等产品服务,满足客户实际

经营需要的多样化融资需求,上半年个人经营性贷款累计发放近3000亿元。

工行创新推出的“工银e钱包”全线上薪酬服务,更是在疫情期间有效帮助个人经营者解决了代发工资难题。通过金融科技手段,工行将薪酬账户开立服务输出到企业的办公系统,服务于企业员工的微信小程序或微信公众号、工行融e联公众号等线上平台,员工不需要到工行网点或者使用工行手机银行、网上银行,直接在自己熟悉的网络平台即可拥有工资账户,零距离领工资;企业也可“零接触”复工复产。目前,已累计服务1300余家客户。

智慧银行加大科技赋能

工行以智慧银行生态系统ECOS为依托,应用最新金融科技,赋能个人金融业务产品创新与客户服务,将智能科技融入业务的方方面面,为客户提供更加精准、个性化的服务。

其中,工行创新推出人工智能“AI投”系列产品,为个人客户提供智能化的选择基金服务,到7月12日,该基金今年以来累计收益达到37%,超越同期上证综指近24个百分点。工

行还开发了客户画像、资金监测、智慧营销等一系列应用分析平台,提升了大数据对个人金融的支撑能力。

此外,工行智能客服品牌“工小智”自2016年上线以来受到广大客户青睐,已累计服务客户12亿人次,且业务量仍在持续快速增长。“工小智”依托大数据等技术,不断提升对客户提问的匹配能力,问答识别率平稳保持在98%以上,领先行业。

安全银行提供坚强保障

账户、资金、信息安全是服务客户的基础。针对近年来新型电信网络诈骗,工行创新推出了“工银智能卫士”账户安全管理服务,免费提供给个人客户使用,全面提升了账户安全管理水平。客户通过“工银智能卫士”,能够对账户进行安全维度的全面“健康体检”,既可以根据交易习惯,按照地区维度、时间维度等打开或关闭账户交易权限,也可以结合自身的用卡特点和安全管理,个性化地管理工行卡账户。目前,已有3000万个人客户使用“工银智能卫士”,使用量超1亿人次。(鲍宏图)