

线上办理零距离 贴心服务不打烊

工行浙江省分行线上线下一体化运营模式打造金融服务新标杆

本报记者 吴恩慧

“隔天就快递到家,不用专门跑两次网点,还能在线启用新卡,工行借记卡换卡不换号业务真的是太便捷了。”杭州萧山的郑女士通过工银App完成了换卡不换号申请业务,足不出户即完成了更换新卡并激活启用。

近年来,工行浙江省分行始终秉承“以客户为中心”的服务理念,不断创新优化业务流程,致力于为客户提供更加安全、便利的金融服务。特别是受疫情的影响,客户获取金融服务的需求和习惯正在发生变化,线上自助办理、无接触服务正越来越得到客户的青睐。为满足客户新需求,工行浙江省分行立足客户服务“端到端”视角,以订单化管理为核心,打造了流程无缝衔接、信息实时交互、资源协同高效的线上线下一体化运营模式,为客户提供“零出行”“非接触”的金融便利服务体验,让客户宅在家中即可享受“全场景、更普惠”的金融服务体验,真正从“服务客户”转变为“陪伴客户”。

线上线下一体运营 构建20余个便民应用场景

“刘先生您好,您有一个快递需要下楼签收……”,近日,舟山一家公司财务负责人刘先生接到一份工商银行舟山分行邮寄的装有增值税专用发票的快递。

刘先生所在的公司工业园区,距银行网点有一定的路程,听说工行推出增值税专用发票网上预约邮寄业务,他就企业网上银行上体验了一下。“太方便了,今后再也不用为一张税票跑银行了。”第二天就收到增值税专用发票的刘先生感慨道。

目前,工行浙江省分行线上线下一体化运营模式已投产了20余类常见业务场景,涉及个人金融、网络金融、对公结算、个人贷款等多个业务领域。

以外币预约取现场为例,工行浙江省分行实现了“线上申请、后台封包、直配网点、免卡领取”的业务办理模式,外币现金后台标准化封装,安全易携带,客户只需在预约领取日期前往指定网点出示身份证件即可精准定位订单并快速领取。

随着运营新流程改革的进一步应用,该行前后台运营效率大幅提高,增强了客户服务体验和自主性选择,有效提升了便利化金融服务水平。

数据跑腿 安全快捷 随时随地方便办理

“让数据多跑腿,客户少跑腿乃至不跑腿”,自新模式正式运行以来,工行浙江省分行加大无接触服务供给,积极为客户的美好生活提供安全、便捷、有温度的金融服务,全力服务民生保障。

“我虽然在国外,但业务照办不误,没想到这么方便!工行可帮了我大忙了,而且电子明细还带有红色的电子印章,完全满足我的需求!”工行杭州分行客户李先生对银行服务由衷点赞。据了解,李先生是杭州某企业的法定代表人,目前人在国外且因疫情原因短期内无法回国,由于企业面临内部审计,急需打印其个人账户历史明细,便委托单位财务前往网点咨询。网点人员了解情况后,线上指导李先生通过手机银行办理了个人账户历史明细打印业务,几乎在申请提交成功的同时,李先生的电子邮箱便收到了电子明细文件。

目前,工行浙江省分行线上办理模式突破了时间和空间的限制,无论是个人客户还是企业客户,都满足了随时随地便捷办理业务的需求。在客户

便捷办理的同时,数据安全也无需担心,如电子文件根据客户需要将进行加密处理,凭密码才能查看。同时电子文件带有电子印章,支持通过电子印章内的业务验证码对数据真伪进行验证,确保其真实性。

足不出户 物流到家 提升优质高效新体验

不久前,绍兴的俞先生在工行ATM机取款,因超时未取卡导致卡片被ATM机吞卡,而且未携带身份证件,无法办理吞卡的现场支取,情急之下只好求助于网点客服经理。客服经理小王在了解情况后,便引导俞先生通过手机银行吞卡领取功能办理领卡业务,并重点推荐了物流配送的实物领取方式。俞先生完成操作后很是感叹:“这项服务很实用,界面一目了然,操作也简便,我可以不用多跑银行就能在家拿到银行卡了。”

据悉,工行浙江省分行新模式支持实物领取方式灵活选择,在“网点领取”的基础上,新增“物流配送”服务,最大限度满足客户多样的个性化需求。同时,业务办理进度全程对客户透明可见,并可实时查询相关业务的订单详情和业务处理进度,涉及实物的还可跟踪物流详情。在此基础上,该行通过完善系统功能,利用系统自动处理替代手工处理,大幅提升了业务处理效率。以电子询证函服务(函证e信)为例,流程由原来的10-20个工作日大为缩减,最快当日即可完成。

下一步,工行浙江省分行将不断丰富和推广更多的线上线下一体化运营服务场景,提高业务运行效率、质量和安全水平,切实提升客户服务能力,持续为客户提供个性化、便利化和专业化的高品质金融服务。

ICBC 中国工商银行 浙江省分行

工行线上线下一体化运营服务

多种业务数字化 便捷服务你我他

业务
线上办

交付
更便捷

进度
可追踪



借记卡换卡不换号

微信证明

账户证明

外币预约

个人银行证明

个人贷款证明

ATM吞卡领取

对公凭证预约模式

增值税发票预约打印

电子询证函(函证e信)

...

均可线上办理啦!



扫码了解更多详情

网站 www.icbc.com.cn 服务热线 95588