工行通讯

ICBC WEEKLY

工行通讯融e联场景号　投稿邮箱：icbcweekly@icbc.com.cn　工行通讯微信公众号

2020年8月
19
星期三
庚子年七月初一
京内资准字
2019-L0052号
代号1-3020
中国工商银行编印
每周出版
第33期
内部资料 免费交流

工行位列“世界500强”第24位

近日，美国《财富》杂志公布了2020年“世界500强”排名榜单，工行以1771亿美元的营业总收入位列全球第24位，排名比上年提升两位，同时连续八年在商业银行子榜单中位列榜首。

根据《财富》杂志对全球企业上一年度营业总收入排名结果，沃尔玛以5240亿美元连续七年蝉联榜首，来自中国的三家企业中国石化、国家电网以及中国石油分别以4070亿美元、3839亿美元和3791亿美元排名第二至第四位。

在商业银行子榜单排名中，工行排名全球商业银行第一，中国建设银行、中国农业银行、摩根大通和中国银行分列第二至第五位。

在“世界500强”排名榜单按净利润的排名中，工行以452亿美元的净利润排名全球第四，列沙特阿美公司、伯克希尔哈撒韦和苹果公司之后。

供稿：管理信息部

扬帆起航正当时　战略引领谱华章

——工行全面推进实施“第一个人金融银行”战略纪实

2019年年中，总行党委高屋建瓴、着眼未来、全面布局工商银行百年基业长青发展，适时提出了“第一个人金融银行”战略。一年来的实践证明，围绕以人民为中心，全方位做好个人金融业务，既是“不忘初心、牢记使命”的实际践行，也是把人民群众对美好生活向往作为全行奋斗目标的政治站位，更是发挥个金业务应对经济周期波动、实现全行经营稳定发展、巩固全球大行领先地位的基础。

齐心协力 战略落地稳扎稳打

“第一个人金融银行”战略实施以来，全行上下共同努力，做好顶层设计，强化组织动员，推进联动发展，提速智慧转型，强化资源保障，稳步推进战略落地实施，为实现战略目标奠定扎实基础。

战略落地内化于心。统一思想、坚定信念、立刻行动，是战略落地实施的关键。进入2020年，“第一个人金融银行”战略落地悄然提速：元月以1号文件印发战略实施指导意见，3月启动配套的考核考评办法修订，4月召开了全行个人金融业务工作会议落地部署，5月全行开展与先进同业的对标分析并制定赶超方案，6月开展云调研、云培训进一步强化战略的精准传导落地，7月在国内同业中首家发布“第一个人金融银行战略”品牌体系。一系列措施活动的有力开展，营造了良好的战略实施氛围，全行上下对战略的理解更加深刻和入脑入心，真正把总行党委的战略决策内化为业务发展信念和自觉行动。

联动发展外化于行。“第一个人金融银行”战略不是单兵作战，而是军团作战、协同作战、联动作战。在私私互动方面。个金条线与银行卡条线联动，推动信用卡对房贷客户、中高资产客户等优质客群的渗透，上半年分别新增26万户、19万户，渗透率达到34%和26%；与私人银行条线联动，有近1万名私银潜力客户提升至达标客户；与网金条线联动，手机银行在全量客户、信用卡客户、私人银行客户的渗透率分别达到58%、83%、96%。公私联动方面。机构、公司、个金板块联合制定了全行GBC联动工作方案。银行卡条线以线上线下一体化智慧收单为突破，成功营销10家集团商户。行司联动方面。把工银安盛、工银瑞信、工银理财的联动营销指标纳入分行高级管理人员个金板块发展评价中，上半年累计代销工银安盛保险195亿元、工银瑞信基金1096亿元，个人新规理财产品规模达到6150亿元。

智慧转型创新驱动。战略实施以来，顺应互联网时代发展，以金融科技应用为抓手，加快推动个金业务智慧化转型，以创新驱动个金业务的内涵式发展。构建线上获客生态。加大工银e钱包推广力度，与腾讯、蚂蚁金服、中石化、京东金融等320余家各类平台开展合作，服务客户2700万。推动客户智能维护。打造客户经理“云工作室”，助力线上客户维护，同时加快建设智慧大脑、极致体验、智能外呼等系列工程并强化推广应用，实现了对客户服务的智慧化转型。加快渠道智慧转型。在部分重点城市推广建设5G智慧银行网点，智能设备服务客户近1.5亿人次。手机银行深化人工智能、大数据等金融科技应用，支撑线上线下一体化发展。持续优化业务运行流程。个贷业务线上化成果逐步落地，陆续投产了线上征信授权、线上签署贷款申请材料等功能。信用卡业务利用大数据决策引擎提高优质客户自动审批率，提升了业务处理效率。

资源支持保驾护航。兵马未动、粮草先行。财务会计条线持续加大财务资源投入，涵盖信用卡“爱购周末”、三方支付绑卡促活、个人手机银行、短信费促销等业务。资产负债管理条线持续按照高于余额占比制定个人贷款年度增量计划，加大对个人住房贷款配置力度，制定了合理的FTP价格水平。人力资源条线加大人员配备支持，将今年校园招聘员工的一半投放到客户经理、客服经理等岗位。运行管理条线有序推进客服经理客户维护职责落地，目前4万名客服经理已开通客户维护权限，维护客户885万户。渠道管理条线积极推动“网点+”场景建设，共建成涵盖社保、公积金、税务、征信等政务类特色场景网点1010家，建成特色网点2074家。

战略协同发展与共。第一个人金融银行战略实施过程中，始终注重与外汇首选银行战略、重点区域发展战略的配合共进。坚持个人外汇合规管理与经营发展两手抓。重启个人外币结构性存款发行工作，发行三期累计销售6.05亿美元。试点开办“湾区理财通”业务，广东分行与工银澳门于6月在同业率先推出湾区跨境理财服务。协同重点区域发展战略加快布局。推动京津冀、长三角、中部、成渝、粤港澳等五大重点区域“第一个人金融银行”战略落地，加强按揭资源保障，在信用卡业务方面给予支持帮扶，推动手机银行新功能的先行先试。加强对重点城市行战略支持，城区新建网点14家，优化网点布局103家，占全行网点优化调整数量的42%。加快县域市场拓展，27家县域网点已建成并投入运营，7月份正式推出了手机银行县域版，加大县域市场专属产品开发和供给。

成效初显 个金业务再创佳绩

一系列战略举措的扎实、有效、快速落地实施，让个人金融业务发展百尺竿头更进一步，各项核心指标市场竞争力表现更加强劲，业务贡献度更加有力，客户基础更加夯实，经营质态更加稳健，市场美誉度和知名度更加响亮。

坚持比的思想，市场竞争力稳步提升。储蓄存款6月末实现日均增量8868亿元，保持同业第一，时点增量首次半年突破万亿大关，余额突破11万亿关口。外汇储蓄（含积存金）较年初增加11.5亿美元，同比多增21亿美元，四行占比提升0.3个百分点。个人金融资产余额达到15.5万亿元，同比多增3054亿元，保持同业领先。其中，私人银行按同业可比口径，管理资产达2.09万亿，稳居四行首位。个贷与按揭贷款增量领先同业，到6月末全行个人贷款余额达到6万亿元，按揭贷款余额5.4万亿元，分别较战略实施前的2018年末增加了1万亿元和8800亿元，与先进同业差距加快缩小。

坚持价值创造，行内贡献度再创新高。个金板块营业贡献上半年达到1216亿元，在全行的占比提升至49.2%，对全行经营稳定发挥了压舱石的作用。个金板块上半年实现中收458亿元，在全行占比达到51.4%。信用卡中收增长提速，实现217.6亿元，同比增幅8%，比全行平均增速高7.6个百分点，在全行占比24.4%，保持第一大中收来源。

坚持客户至上，客户基础逐步夯实。客户总量上，全量个人客户6.64亿户，保持较快增长。客户结构上，月日均金融资产5万元以上客户6月末达到4483万户，净增176万户，创历年来新高。私人银行时点达标客户10.56万户，较年初增长1.5万户，保持四行领先。客户活跃度上，手机银行月均动户数7726万户，同比上升17.7%，领先同业。e支付商户中活跃商户占比达到40.2%。重点客群上，工银e钱包线上获客较年初增加929万户，社保卡新获客347.4万户，建工客群净增96万户。

坚持风控强基，风险控制保持稳健。个贷资产质量经受住疫情的考验，个贷不良率0.39%，按揭贷款不良率0.29%，好于预期并保持优良水平。银行卡专业贷款不良率2.57%，较一季度下降0.23个百分点。外部欺诈风险得到较好控制。“工银智能卫士”累计使用量达到1.13亿人次，覆盖客户3202万户。网络金融智能风控系统监控交易超过285亿笔，成功拦截欺诈交易2.6万笔，同比提升371%，挽回客户资金损失9541万元。“投诉治理年”效果初显。个人金融业务上半年月均投诉量较去年12月下降54.50%。

坚定不移 战略实施向纵深推进

在“第一个人金融银行”战略感召下，工行下一步将按照总行党委“48字”工作思路，坚持“三比三看三提高”工作方法，把准“大、全、稳、新、优、强”发展方位，将战略实施推向深入。

提升市场竞争水平，做“大”个人金融。规模是基础、是前提。要通过战略的深入实施，让个金业务规模、体量、市场份额和影响力做到全面领先同业。抓住货币政策变化和资金流动趋势，进一步做大储蓄存款规模，扩大日均增量同业第一优势，年内重夺时点增量同业第一。保持个人金融资产业务良好发展态势，持续领先同业。服务人民群众安居梦、消费梦、创业梦，推进各项个人贷款业务协调发展，保持个人贷款和按揭新增“双第一”。加快个人中收同业赶超，推动信用卡中收缩小同业差距，巩固个金中收优势并实现核心口径收入同业第一。

深化联动协同发展，做“全”个人金融。以客户为中心，发挥工银集团整体优势，强化各专业的联动，为个人客户提供更加全方位服务。深化与国际业务合作，加快个人外汇首选银行建设，实现境内外、本外币一体化服务，尽快缩小与先进同业差距。以GBC联动为着力点，深化与公司、机构、普惠业务合作，做好代发、建工、商户等业务共拓，在以公带私、以私促公中实现对客户的综合性服务。深化与渠道管理、网络金融专业合作，加快智慧网点建设、手机银行6.0开发，实现对客户线上线下一体化服务和业务拓展。同时保持开放心态，以工银e钱包为依托，深化与外部机构平台合作，将网点开到互联网，构建个金业务新生态。

强化风控管理能力，做“稳”个人金融。全面提升个金业务全流程风险管理水平，加强潜在风险研判，加强输入性风险管控，严把机构和产品准入关，做好客户投诉治理年活动，从流程、机制上来解决客户服务问题。积极落实监管要求，强化销售合规及反洗钱风险管理。优化个贷业务流程，从源头把控实质性风险，同时建立更加严谨的信用卡风控体系。

加快智慧零售转型，做“新”个人金融。运用新技术、新理念，加大智慧化转型步伐，传承创新、守正出新，立于个金业务市场发展潮头。加快科技赋能营销转型，继续做好客户经理“云工作室”、智慧大脑、极致体验、智能外呼平台的建设和推广，推动总行各部门、各条线围绕客户画同心圆，引导分行强化智慧化转型的意识，做好总行科技成果的落地应用。进一步加强科技赋能流程优化，加强网点无介质服务模式推广，实现个贷业务流程线上化智能处理。持续推进信用卡业务在数字产品研发、营销获客、服务支持、风控管理方面的智慧转型升级。

筑牢客户坚实基础，做“优”个人金融。坚持全量客户战略与中高端客户战略并重。全量客户方面，牢固树立客群经营理念，继续在代发、社保、建工、商友等重点客群拓展上下功夫，提升工银e钱包线上获客能力。中高端客户方面，加快新一代客户分层服务体系开发建设并及时对外发布，完善私人银行极高、超高净值客户一户一策工作机制，提升信用卡活跃客户比重。

加强资源投入保障，做“强”个人金融。进一步加大客户经理队伍建设，及对重点区域、县域机构的个金专业人员配置力度，加快推进客户经理队伍综合化、发挥客服经理营销维护作用、强化远程维护团队建设等，提升个金队伍履职能力。建立客户营销维护费用资源投入的科学化、常态化机制，加大对重点营销活动、重点项目、重点客户、重点区域的营销费用投入力度。持续提升金融科技资源对个金业务智慧化转型发展的支撑作用。统筹做好负债产品发行、按揭贷款规模、信用卡分期专项计划等资源摆布和倾斜。

战略有为，行而致远。展望未来，工商银行个人金融业务必将在总行党委的正确领导下，在全行上下一心贯彻落实“第一个人金融银行”战略的共同努力下，实现市场竞争力的全面提升和跨越突破，最终成为同业佼佼者、成为市场领先者、成为人民群众的信赖者，成为党的金融事业的忠实奋斗者和先行者。

供稿：个人金融业务部

比出自身特色　赢得客户口碑

行报记者　王旎　行报通讯员　方建国

最近，厦门一家提供社会安全系统解决方案的民营企业申请科创板IPO的消息不胫而走，工行厦门软件园支行作为一路陪伴这家企业快速壮大的金融合作伙伴，感到由衷的喜悦和振奋。

故事要从2017年说起。在厦门举行的“金砖国家峰会”上，这家企业因成功承接峰会安保系统工作进入支行视野。但当时企业已获数家同业银行合计上亿元授信，虽数次辗转联系，企业还是婉拒了支行的合作意向。

日日行，不怕千万里；常常做，不怕千万事。支行未轻言放弃，跟进中得知企业科技园建设项目存在融资需求，终于找到营销突破口，主动联系企业提交金融服务方案，快速完成审批，后发先至解决企业燃眉之急，开启双方合作之门。之后，这家科创企业在“金砖国家峰会”后业务爆发性增长，匹配资金资源支撑企业高成长的需求迫切。2019年，支行运用总行创新推出的科创企业专属授信模型，给予当时营收仅2.6亿元、但在手可核实订单已超10亿元的企业核定7.8亿元授信，赋予企业参与重大项目竞标的底气。2020年上半年，支行以企业为核心营销落地了一条数字供应链，在企业IPO关键时点帮助企业解决账款期限错配、优化财务报表的需求。

在此基础上，支行还推荐将企业纳入总行级百家民营骨干企业名单并签署战略合作协议，总分行专家先后走访企业，为企业提供多元金融服务，以“融资+融智”助力企业突破发展瓶颈。如今，支行已成为企业首选主办银行，企业日均存款超过3000万元，预计2020年底实现科创板上市，将带来可观综合效益和业务机会。

这家企业的故事是软件园支行倾力服务科创企业的一个缩影。对于园区内大量还处于初创期的“民营”和“小微”科创企业，支行积极运用基于大数据分析和应用场景的“经营快贷”普惠融资产品，帮助存在短期资金缺口的企业获得银行融资，打响了工行品牌。

软件园支行行长刘志方告诉记者，作为总行确定的新市场特色支行，支行积极运用“三比三看三提高”工作方法，通过比同业，比出了客户认可和同业尊重，比出了参与市场竞争的激情和能力；通过比系统，比出了进步也比出了差距，比出了全局观念和对集团贡献度的提升；通过比自己，找准自身的特点和定位，比出了不断寻求自我超越、抓牢落地执行的决心。

与同业比，厦门银保监局局长2019年将软件园支行选定为厦门银行系统唯一的基层联系点，对支行专注服务园区企业的相关举措予以充分肯定。与兄弟支行比，2020年上半年，软件园支行小微企业有贷客户数量较年初增加65%，其中小微企业银行融资“首贷”户占厦门分行全辖的五分之一，普惠贷款增量中信用贷款占比47%，为厦门分行全辖的2倍。与自己比，软件园支行从2019年第一季度首次参与特色支行考核排名的第15名，提升至2020年上半年的第3名，各项新市场业务指标保持稳步增长态势。截至2020年6月末，支行服务的客户中新市场客户占比达54%；支行对公贷款余额中新市场客户贷款余额占比达67%，对公有贷客户数中新市场客户占比达65%。

运用“三比三看三提高”工作方法

导读

管理沙龙
把握发展定力 坚持稳中求进
◀ 第二版 ▶

推进“第一个人金融银行”战略系列专题报道之一：
协办奋进　赢得未来
◀ 第三版 ▶

业务研究
交易银行业务创新发展实践
◀ 第四版 ▶

为加强对深度贫困地区的就业扶贫工作，工行自2019年以来累计投入帮扶资金4200万元，帮助四川金阳县建设就业扶贫综合培训中心。目前，项目已完成总体进度的60%，预计年底前完工。项目竣工后将惠及当地贫困群众4万余人，从根本上提升他们的就业技能，实现一人就业，全家脱贫。　供稿：办公室

本版编辑：彭勃　王旎　编辑部地址：北京市西城区复兴门内大街55号　电话：（010）66108405　印数：50000份　发送：本行境内机构　印刷：人民日报印刷厂