# ICBC特写镜头内外的大行风范

## ——当好东道主,工行为G20金融环境保驾护航

杭州正变得越来越大,世界正变得越来越小。杭州人走遍天下与全世界做生意,全世界来到杭州认识中国。

而这个契机,就是G20。

这是杭州史无前例的最高规格的国际会议。各国首脑齐聚杭州,这是杭州这座城市的“现场直播”,也是杭州蓬勃经济体的“实时路演”,更是杭州真正走向国际化大都市的“巅峰时刻”。

目前已成为全球主要经济论坛的G20成立于1999年,而它的举办旨在让G20各国共同完善全球金融体系,推动全球金融体系改革,维护和促进国际金融市场的稳定。对于杭州来说,G20更将成为其城市转型升级中的标志性事件,对于杭州金融环境的改变,也是显而易见的。

无论是“G20前杭州”还是“G20后杭州”,工行作为国有大行领头羊,势必从方方面面嵌入其中,为改善杭州的金融环境做出表率。大象或转身,或前行,我们捕捉到工行在G20前最有代表性的“镜头”,畅想G20后工行给予杭州的金融业的新气象。

### I International Service

[镜头一]

**提升国际化服务水平,做好外币业务排头兵**

“您好!请问您需要办理什么业务?”昨日上午,一位来自美国的客户刚刚走进工商银行体育场路网点,工作人员立即用流利的英语与他交流。

G20峰会的筹备工作已进入百日攻坚阶段,提升与外籍客户的语言沟通水平是做好国际化服务的基础。为此,工商银行将在全辖员工中选拔英语服务人员,确保各网点至少有2名青年员工可提供流利的英语服务,并明确A/B角服务责任;同时开展小语种服务人员全行摸排,选拔成立以营业部为单位的应急小语种服务小组,必要时可跨行提供小语种服务,提高无障碍服务能力。

同时,工商银行还拍摄了《柜面服务流程》教学片,并通过“晨会直通车”在全行播放,对全行柜员进行柜面服务标准的培训,使每位柜员都全面掌握和熟练使用,做到人人达标。另外,工商银行将编写《携手G20》基本英语会话教材,并对临柜员工进行英语培训,指导员工加强柜面服务英语口语服务能力。还将聘请第三方公司开展员工服务礼仪、沟通技巧等方面的培训,全面提升网点员工的服务能力。

为提高外币业务服务水平,工商银行开办了外币结售汇业务网点共计129个,已有网点配备了美元、欧元、英镑、港币、日元、加元、澳元、新加坡元、韩元、台币、泰铢、新西兰元、瑞士法郎、瑞典克朗、丹麦克朗、挪威克朗、澳门元、菲律宾比索、南非兰特、俄罗斯卢布、印尼卢比等21种外币的现钞业务。其余支行本级至少配备欧元、美元、英镑、港币、日元等5种外币现钞。后续营业部将按照“城区网点全覆盖,重点网点多币种”的原则,进一步推进网点外部兑换业务服务提升建设。加强对点钞设备的维护,提升设备使用效率,目前工商银行网点配备的本外币点钞机已可实现对新增11类外币,包括新西兰元、瑞士法郎、瑞典克朗、菲律宾比索等币种的鉴别功能。

而针对新增的11个币种现钞分别明确调运渠道和相关工作规程,确保做好各类外币的调运工作,特别是确保小面额外币的供给。提前联系各专业银行,在G20峰会召开前期做好库存准备,并确保在峰会期间保障各外币种类及面额的正常供给。

### C Construction improvement

[镜头二] **完善硬件服务设施,以崭新面貌迎G20贵宾**

G20峰会期间,来自世界各地的外宾齐聚杭州,这对外卡受理业务有了更高的要求。

据了解,目前工商银行累计存量外卡商户共673户,其中重点商区164户,并于3月下旬之前已对以上商户进行全覆盖排查,确保外卡受理功能正常运行。而在杭州主城区内有1156台ATM机,将实现100%可受理外卡,同时95%以上的ATM机已开通外卡磁条卡和芯片卡受理功能,且能支持受理5家主要国际卡组织(VISA、MASTERCARD、AE、JCB、DC)发行的外卡。全部ATM机的排查和确认工作已在4月上旬前完成。

此外,对西湖风景名胜区范围内的商户,工商银行积极推进外卡以及金融IC卡等人民币卡受理功能的开通拓展工作;对大型商场,已为西湖银泰城、城西银泰城、湖滨银泰商场、城北万达广场、城东天虹百货等主要收单业务客户提供了人民币卡、外卡收单服务;对交通、农贸等重点领域,已与杭州绕城高速开展业务接洽,并已完成工行方的系统建设、维护、核算等准备工作。

同时,进一步推进与杭州地铁集团相关工作的接洽;对其他重点领域商户,积极落实相关外卡收单客户拓展工作,重点突出对金融IC卡、闪付、HCE和ApplePay等在高速公路、景区门票、地铁、连锁快餐等快速小额支付领域的应用。

另外,逢G20峰会盛事,杭州将成为全国乃至世界的焦点和窗口,工商银行借此对全行网点标识进行更新。 于6月底前对全部网点的中英文标识牌进行一次更新和维护,统一网点的标识。

### B Better security-system

[镜头三] **提高突发事件处理能力,做好安全金融服务**

“老同事”生病借钱,收到“通缉令”要求汇款……如今通讯诈骗的花样越来越多。为确保G20峰会期间,让更多客户能避免受骗于这些花样百出的诈骗手段,工商银行对打造安全金融环境保驾护航。

工行首创的智能反诈骗系统“融安e信”,今年上半年成功堵截电信和网络诈骗上万起,挽救了大量损失,保障了金融消费者的权益。据了解,工行总行联合公安等多部门共同开发的“融安e信”对外部风险的数据处理响应速度可达毫秒级,能够实时预警外部欺诈并提醒银行工作人员及时防控。截至目前,该系统已经成功预警堵截电信和网络诈骗案件3.1万起,涉及金额累计3.8亿元,产生的直接及间接经济效益超160亿元。实践证明,银行运用集中式数据监控技术,事先对账户进行反欺诈风险审核,可以成为一道重要的安全屏障。

另外,工商银行还开展了针对银行卡行内及跨行交易系统的全面风险排查。重点排查业务管理、信息安全管理、网络环境管理、系统运维管理、应急管理等方面存在的风险隐患,并提高相关人员的承载和反应能力。落实杭州主城区及萧山区、余杭区、富阳区内所有自助设备的监控报警设备排查,确保设备的监控范围和清晰度正常。

### C Contribute to project finance

[镜头四] **开辟重点项目融资通道,助力美化G20入城口**

为成功举办G20峰会,紫之隧道、地铁、萧山国际机场国际峰会专用机坪及滑行道、国际峰会专用候机楼等一批重点项目陆续启动,提升了杭州的城市基础建设。而重点项目启动的背后,如何对接融资需求是难题之一。

作为国有大行领头羊,工商银行在对接G20峰会重点项目上义不容辞。截止到2016年2月底,工商银行通过表内贷款对接了紫之隧道、地铁、萧山国际机场国际峰会专用机坪及滑行道、国际峰会专用候机楼等一大批G20峰会重点项目的融资需求。

其中金额较大的主要包括杭金衢拓宽工程、龙浦高速、G20峰会停机坪和候机楼项目、紫之隧道项目、地铁2号线、仁和“五水共治”污水处理项目、上环桥二期安置房等,各个项目融资金额都超亿元。

杭州工行相关负责人告诉记者,在为数不多的几个月内,工商银行会继续做好峰会项目的金融保障工作,为紫之隧道、地铁2号线1、2期、4号线、5号线1期、6号线1期、国网电力城网、农网改造、江干区常青夕照区块环境整治及基础设施改造提升项目、三墩五里塘保障房(安置房)项目等一批峰会重点项目提供资金支持。