

深耕高净值客群 提质增效谋发展

——工行福建省漳州龙海支行私银业务发展成效显著

□通讯员 郑漳坤



今年以来,工商银行福建省漳州市龙海支行紧扣上级私人银行业务战略部署,立足本地民营经济活跃、高净值客群集中的区域优势,将私银客户拓新提质、资产规模稳步增长作为零售业务转型升级的核心重点。多措并举,通过深耕存量客群、深化公私联动、优化专属服务、夯实团队能力等多项举措,精准发力高端财富市场,私银业务实现规模、质量、效益的同步提升。

截至目前,该行月日均金融资产600万元以上私银客户较年初新增3户,累计新增金融资产1828万元,私银客户培育与财富管理质效稳步攀升,市场核心竞争力持续增强。

强化统筹部署, 夯实业务发展根基

私人银行业务是零售业务的高端核心板块,是衡量银行高端服务能力和综合竞争力的重要标杆。面对区域财富市场日趋激烈的竞争和高净值客户多元化的财富管理需求,龙海支行高度重视私银业务发展,将其纳入年度重点工作部署,搭建层级化营销管理机制,明确工作目标、细化岗位职责、压实营销任务。通过定期召开业务推进会,分析客户结构、梳理业务短板、拆解营销指标,营造全员联动、精准攻坚的良好氛围,为私银业务高质量发展筑牢根基。

深耕存量客群, 精准分层提质挖潜

该行针对老年客户社保卡更新换代需求,开展敬老服务绿色通道,安排专人全程陪同引导,简化办理流程,耐心讲解社保卡金融功能与使用方法,协助完成激活、密码设置等操作。同时,主动上门为行动不便的老年客户提供专属服务,打通便民服务“最后一公里”,让老年客户足不出户办好业务,切实享受工行高效、便捷、暖心的金融服务。

高端客户,重点筛选300万元至600万元的私银潜力临界客户,建立专项台账,实行名单制管理、“一对一”专属维护。针对辖区企业主、商圈经营者、个体工商户等核心高净值群体,摒弃传统单一产品营销模式,推行一户一策定制化服务。客户经理结合客户经营特点、资金规律、风险偏好及财富规划,为客户开展全面财富体检,量身搭配大额存单、私银专属理财、资产配置、综合授信等一体化金融方案,兼顾客户资金流动性与资产增值需求。同时建立常态化回访跟踪机制,实时跟进客户资产变动,动态优化服务方案,精准引导客户归集行外资产,有效推动临界客户提质升级,最大化释放存量客户价值。

深化公私联动, 拓宽高端获客渠道

龙海支行深化公私联动机制,打通高端获客全新渠道。充分依托对公业务资源优势,打破部门业务壁垒,构建公私协同、双向赋能的营销模式。以重点企业授信、日常结算、代发工资服务为切入点,主动走访辖区工业园区、重点企业、行业协会及专业市场,深度挖掘企业股东、高管、优质合作商等高净值潜在客群。

借助企业家沙龙、财富讲座、金融分享会等多元化化场景,常态化普及宏观经济形势、资产配置策略、财富保值传承等专业内容,全方位推介工行私银专属产品、尊享权益和综合财富管理服务。依托场景获客、专业留客、圈层拓客等模式,精准触达高端客群,推动客户资金归集沉淀,实现私银新客拓展、资产增量提质双向突破,持续拓宽高端获客渠道。

优化专属服务, 增强客户黏合效能

优质专属服务是私银业务长效发展的核心根基。龙海支行坚持以客户为中心,持续打磨专业化、暖化的高端服务体系。一方面,强化队伍建设,常态化开展私银产品、资产配置、风险防控、增值服务专项培训,全面提升客户经理、财富顾问的专业服务能力,为私银客户配备专属服务团队,提供全天候、“一对一”精准服务。另一方面,丰富服务内涵,构建“金融+非金融”双维服务体系,在精准推送专属理财、基金保险、资产规划等金融服务的基础上,整合优质资源,为客户提供健康问诊、生活礼遇、咨询筹划等多元化增值服务。通过定期邀约客户参与高端专属活动、常态化上门回访、节日暖心关怀等方式,持续提升客户服务体验,增强客户认可度与黏性,有效留存优质客户,挖掘同业资金,为私银资产稳步增长注入持久动力。

龙海支行负责人表示,该行将持续聚焦私银业务高质量发展目标,持续深耕高净值客群,优化分层营销体系,深化公私联动效能,升级高端专属服务。以更专业的服务、更精准的举措、更多元的渠道,持续壮大私人银行客户规模,夯实资产发展根基,全力推动支行私人银行业务持续向好、提质增效。



视点

工行内蒙古分行协办

四平平东支行服务为民守护银发客群

本报讯(通讯员 赵伟)工商银行吉林省四平市平东支行以客户需求为核心,聚焦厅堂服务提质增效,通过优化服务流程、强化服务管理,提升专业能力,以贴心、专业、便捷的服务全方位满足老年客户多元化金融需求,搭建有温度的金融服务桥梁。

聚焦便民服务,做实社保卡置换工作。该行针对老年客户社保卡更新换代需求,开通敬老服务绿色通道,安排专人全程陪同引导,简化办理流程,耐心讲解社保卡金融功能与使用方法,协助完成激活、密码设置等操作。同时,主动上门为行动不便的老年客户提供专属服务,打通便民服务“最后一公里”,让老年客户足不出户办好业务,切实享受工行高效、便捷、暖心的金融服务。

优化服务流程,提升业务办理效率。该行优化厅堂服务环境,科学划分引导区、等候区、业务办理区、自助服务区,合理调配客户经理、柜面人员岗位力量,落实“先引导、后分流、再办理”服务机制,有效分流厅堂客群,实现简单业务快速办、复杂业务专人办,全面提升业务办理效率。同时针对客户疑问细致解答,业务难点全程协助,用真诚细致的服务化解客户疑虑,让客户感受到工行的热心与暖心。

精准对接需求,优化综合金融服务。该行针对老年客户日常消费、养老金领取等核心金融需求,在资产配置上坚守稳健原则,重点推荐大额存单、稳健型理财、定期存款等低风险产品,耐心讲解产品收益、

风险及期限,帮助客户合理规划资产,实现资金稳健增值。

强化暖心关怀,筑牢金融安全防线。该行常态化开展老年客户金融反诈宣传,通过厅堂讲解、上门回访、线上科普等方式,结合真实案例剖析电信诈骗、非法集资等常见骗局,传授防诈技巧,守护老年客户“钱袋子”。建立老年客户专属服务档案,定期进行电话回访、上门慰问,及时了解客户金融需求,主动提醒到期存款转存、理财产品赎回,全程提供“一对一”专属服务。U盾、登录密码,规范权限分配,提升企业风控意识。另一方面,规范内部操作流程,严格执行客户身份核验、业务权限审核制度,严控开户、激活、变更等全流程操作风险,常态化排查异常交易账户,及时预警潜在风险,保障企业资金与账户安全,以合规化、专业化服务赢得辖区企业认可。

岢岚支行以“活跃+渗透”模式做强企业网银业务

本报讯(通讯员 白建平)工商银行山西省忻州市岢岚支行立足县域对公市场实际,创新推行“渗透拓新、活跃盘活”双向工作模式,双线并行抓实新开户全覆盖、存量客户高活跃,全方位升级对公线上金融服务。截至5月18日,该行新开户企业网银渗透率达100%,企业网银活跃客户完成率88.95%,两项指标位居同业前列,对公服务能力显著提升。

强化顶层统筹,压实全员攻坚责任。高度重视企业网银推广与活化工作,将该项业务纳入对公业务转型重点工作清单,明确“开户必签约、签约必激活、存量必活跃”的总体工作目标。结合县域企业经营特点,制定专项营销实施方案,搭建“管理层统筹、对公部门牵头、网点全员落地”的工作体系。同时细化考核机制,将网银渗透率、客户活跃度纳入员工绩效考核指标,配套专项激励政策,充分调动全员营销、辅导、维护的主动性。此外定期组织全员专项培训,讲解网银开通流程、核心功能、营销话术及常见问题解决方案,夯实员工业

务基础,打造专业化服务队伍,营造全员齐抓共管的良好工作氛围。

严把开户关口,实现新客户全域渗透。聚焦新增对公客户,优化开户全流程服务,建立“开户、签约、激活、辅导”一站式服务机制,从源头提升网银渗透率。客户经理在企业开立对公账户时,主动向企业法人、财务人员宣讲企业网银便捷结算、线上对账、批量代发、资金管理等功能,结合企业经营类型,介绍适配的线上金融服务方案。同步现场协助客户完成网银证书激活、权限配置、账号绑定等操作,手把手指导基础操作流程,解答客户使用疑虑,杜绝“重开通、轻使用”的形式化问题。通过闭环式全流程服务,确保所有新开户对公账户100%开通企业网银,真正实现新开户客户网银业务全覆盖,从源头扩充线上对公客户基数。

深耕存量客群,精准激活沉睡账户。针对存量沉睡、低频使用的网银客户,实行名单化管理,开展分层分类唤醒行动。后台筛选长期未登录、使用频次较低的企业客户清

单,分派专属客户经理进行“一对一”维护,通过电话回访、上门走访、微信答疑等方式,了解客户闲置原因,针对性解决操作难题。结合企业日常经营场景,推荐线上对账、跨行转账、税费缴纳、员工代发等高频功能,降低企业财务运营成本。同时依托厅堂微沙龙、金融进企业等活动,普及数字化金融知识,引导企业转变传统线下办理思维,养成线上办理业务的习惯,稳步提升存量网银客户活跃度,盘活存量客户资源。

严守合规底线,筑牢稳健经营防线。坚持业务发展与风险防控两手抓,常态化落实企业网银合规管理工作。一方面,强化风险宣导,向企业客户普及电信诈骗、账户出借、资金挪用等金融风险常识,指导客户妥善保管U盾、登录密码,规范权限分配,提升企业风控意识。另一方面,规范内部操作流程,严格执行客户身份核验、业务权限审核制度,严控开户、激活、变更等全流程操作风险,常态化排查异常交易账户,及时预警潜在风险,保障企业资金与账户安全,以合规化、专业化服务赢得辖区企业认可。

广西

北海分行引金融“活水”润泽蓝色经济

本报讯(通讯员 孙洁文 戴好)今年以来,工商银行广西北海分行始终坚持以服务国家战略为己任,充分发挥国有大行金融主力军作用,创新金融服务模式,持续加大海洋经济信贷投放。截至2026年4月末,该行支持海洋经济发展的融资余额已突破33亿元,为北部湾经济区域高质量发展提供了强有力的金融支撑。

针对水产行业“轻资产、抵押少”的特点,北海分行创新推广“集群商户e贷”等特色金融产品,通过“信用+担保”模式,为外沙水产批发、侨港渔业等特色产业集群提供精准金融支持。依托“桂信融”平台的大数据赋能,实现对涉海小微企业的高效服务。截至4月末,该行在水产养殖及加工、批发零售领域的贷款余额超1.2亿元;年内累计为20家水产产业上下游小微企业投放流动资金贷款3800万元,精准浇灌产业链“毛细血管”。

北海分行全力服务西部陆海新通道建设。截至4月末,该行支持西部陆海新通道公路建设贷款余额达12亿元,重点支持了天峨至北海高速公路等重点交通项目。同时,强化海洋物流支撑,为北海重点物流企业提供超2000万元流动资金贷款,助力构建“公路+海运”高效物流体系,为产品外销

打通快速通道。

为支持北海打造国际滨海旅游目的地,北海分行持续加大文旅产业金融支持力度。聚焦北海银滩、涠洲岛等景区升级需求,持续注入金融“活水”。截至4月末,该行支持银滩旅游基础设施改造及涠洲岛景区升级项目贷款余额超6亿元,重点支持海滩公园改造与海岛旅游服务提升,助力“天下第一滩”北海银滩和国家级“和美海岛”涠洲岛焕发新活力。

在支持临港产业发展方面,北海分行聚焦铁山港工业园主导产业,提供全方位金融服务。截至4月末,该行支持临港产业贷款余额近9亿元,重点支持了绿色铝生产、生物质能源、高端纸业等产业项目,有力促进了临港产业集群发展。

此外,北海分行积极探索知识产权质押融资等创新模式,为涉海科技企业提供特色金融服务。通过支持建设广西首个5G智慧海鸭养殖基地等创新项目,助力企业实现数字化转型。目前,已有合作企业获评高新技术企业、瞪羚企业及自治区级技术中心等称号。

北海分行负责人表示,该行将继续发挥金融优势,创新服务模式,为北部湾海洋经济高质量发展注入更多金融“活水”,在服务国家战略中展现更大作为。

甘肃

定西分行八年定点帮扶结硕果

本报讯(通讯员 陈惠平)2026年5月14日,工商银行甘肃省定西分行收到中共渭源县县委、渭源县人大常委会、渭源县人民政府送来的锦旗和感谢信,对该行八年来扎根定西市渭源县麻家集镇四沟村开展定点帮扶、赋能乡村振兴的扎实成效给予了高度评价。

自2017年定点驻村帮扶项目启动以来,定西分行累计派驻3名骨干长期驻点,投入帮扶资金130余万元,从设施改善、产业培育、民生保障、党建引领等多维度精准发力,持续巩固拓展脱贫攻坚成果,不断增强乡村发展内生动力。

针对四沟村基础设施薄弱问题,该行先后投入33.4万元,安装太阳能路灯55盏,彻底解决村民夜间出行难题;为村党群服务中心加建二层,有效缓解办公场地紧张问题,让便民服务阵地更宽敞、更规范。

立足当地资源禀赋,该行累计投入45万元支持特色产业,建成标准化养殖场1处,投放化肥110吨、农药200件,引导村民扩大中药材种植规模,推动村级集体经济稳步壮大,为农户增收致富打下坚实的产业基础。

该行始终把群众冷暖放在心上,累计资助新入学大学生44名,为小学生捐赠校服、文具20套(件),帮扶突发困难户6户,节日慰问困难群众、老党员320人次,用实实在在的举措提升村民获得感、幸福感、安全感。

此外,该行积极探索庭院经济发展新模式,2025年以来已投入6.5万元,分批向364户村民发放鸡苗5270只,鼓励村民发展家庭养殖,培育自我“造血”能力。2026年4月29日,该行联合定西市红十字会、四沟村党支部开展“党建引领促振兴”主题党日暨支部共建活动,再次发放鸡苗2370只并捐赠生产生活物资,持续为村民增收添砖加瓦。

该行坚持“党建+帮扶”深度融合,投入6.8万元完善村级党群服务中心阵地设施,组织专家义诊2次、“文化下乡送春联”活动6次,以红色引擎驱动乡村治理与精神文明双提升。

八年帮扶路,浓浓工行情。定西分行以国有大行的责任担当,将金融资源转化为乡村振兴动能,赢得了当地干部群众的一致好评。下一步,该行将继续坚守帮扶初心,深化帮扶举措,为绘就农业强、农村美、农民富的乡村振兴新画卷持续贡献工行力量。

江苏

宿迁项王路支行清点破损硬币解民忧

本报讯(通讯员 许鸣皋)“跑了好几家银行都没办成,这袋破损的硬币要是换不了,可把我愁坏了!”近日,一位客户提着沉甸甸的硬币袋来到工商银行江苏省宿迁市项王路支行,焦急求助网点帮助。

客户表示,袋内是积攒多年的五角硬币,因保管不当,出现边缘磨损、氧化发黑、锈蚀粘连等情况,部分硬币字迹模糊、残缺破损。此前走访多家银行,均因清点难度大、耗时长未能办理,抱着最后一线希望来到项王路支行。

了解情况后,该行工作人员立即安抚客户:“残损人民币兑换是我们的法定职责,这些硬币我们一定帮您清点兑换!”该行迅速开辟便民服务绿色通道,抽调两名业务骨干组成专项清点小组,全力处理该笔业务。

清点工作难度远超预期,硬币数量多、破

损程度严重,锈蚀粘连的硬币需手工逐枚拆分;污渍与锈迹覆盖币面,需反复擦拭辨明面值,并严格按照《中国人民银行残缺污损人民币兑换办法》甄别兑换额度。经过近3个半小时的细致分拣、清点、复核,工作人员共清点破损五角硬币10000余枚,兑换金额5000余元,并当场为客户办理兑换手续。接过崭新的纸币时,客户连连道谢:“你们不嫌麻烦、真心为民办事,不愧是值得信赖的银行!”

一枚枚破损硬币,承载着群众的期盼;一次次耐心清点,彰显着金融服务的温度。项王路支行始终坚守“金融为民、客户至上”理念,践行国有大行社会责任,用心服务每一位客户。下一步,该行将持续优化现金服务流程,高效解决群众急难愁盼问题,以专业暖心的服务守护客户信任,诠释国有大行的责任与担当。

遗落钱包终得完璧归赵

2026年5月的某天傍晚,工商银行河北省邯郸市陵东支行结束了一天的营业,客户经理小李例行巡检自助服务区、整理厅堂环境,为下班做最后准备。这时,自助服务机上一个黑色的钱包吸引了小李的注意。打开后发现里面有现金及多张银行卡、证件等重要物品,小李第一时间向网点负责人汇报。

网点负责人吴姐得知后,迅速部署:“咱们兵分两路,小李、小王你们尝试通过钱包内信息查找失主联系方式。我去调取监控锁定失主和丢失时间,如果线索不足,我们立即联系派出所协助。”网点的灯光下,几个人的身影来回穿梭,每个动作都写满了焦急与认真,只为了能让失主少一分等待,多一分安心。

就在大家紧锣密鼓搜寻线索之际,一个特殊的电话打到了吴姐手机上——来电者是在网点工作过的小陈:“吴姐,今天网点自助机那边有没有看到一个黑色钱包?失主是高女士,她非常着急,说钱包里大概有七百元现金和十几张银行卡等重要物品。”经核对,信息完全吻合,失主身份瞬间

变得明朗。网点立即与高女士取得联系,并约好次日上午支行营业后前来认领。

次日一早,焦急等待的高女士如约来到网点。接过失而复得的钱包,她紧锁的眉头终于舒展开来。经现场仔细核对,钱包内现金、银行卡等物品均完好无损。

“真是太感谢了!”高女士激动地说,“我原以为钱包丢在自助机上肯定找不回来了,只是抱着试试看的心态联系了您。真没想到你们也在全力寻找我,以后就来工行办业务了,让人放心!”

几天后,心怀感激的高女士再次专程来到支行,将一面写有“拾金不昧 高风亮节 热心服务 尽显担当”的锦旗送到员工手中,这十六个大字不仅是对支行员工拾金不昧、热心相助的直接褒奖,更是对工行优质服务的高度认可,承载着客户沉甸甸的信赖。

于平凡处见初心,于细微处显担当。工行员工用一次温暖的接力,守护了客户的财产安全,也擦亮了工行的服务名片。每一次对客户托付的认真对待,每一次对“客户至上”理念的坚守,都是工行人书写“您身边的银行,可信赖的银行”的最好注解。

通讯员 庞诗音