

金融五篇大文章

养老金融篇

让老年人享受“六心”服务

——工商银行福建省漳州分行营业部倾力做好“养老金融大文章”

□庄钟震



养老金融关系国计民生,责任重大,使命光荣。工商银行福建省漳州分行营业部坚持“金融为民”初心理念,持续推动养老金融优化供给,让老年人享受更舒心、更省心、更放心、更顺心、更暖心、更安心的“六心”支付服务体验。

硬件配置适老化,更舒心

聚焦老年群体的需求,不断优化网点软硬件设施,持续改善老年人金融服务环境。

通过完善“工行驿站”便民设施,在网点内设置爱心窗口,配置爱心休息座椅、轮椅、放大镜、老花镜、饮水机、充电宝、微波炉、点钞验钞机、共享雨伞,以及急救箱、一次性口罩、创可贴等便民服务用品。在网点外公示求助直通电话按钮,醒目张贴防滑、防撞、小心台阶等安全提示,为老年客群提供方便、快捷、安全的绿色通道,打造“无障碍服务示范网点”,让老年客户体验到更舒心的便民服务。

跨越鸿沟懂老化,更省心

针对老年人对智能设备、手机软件操作不熟悉,“想用不会用”“想用不敢用”等痛点,助力老年用户跨越数字鸿沟,不断完善多层次、多元化的支付服务体系,推出为老年客群开通智能柜员机“老年专属版”和手机银行“幸福生活版”。

55岁以上的老年客户使用时,系统

会自动识别并提醒一键切换为关爱版,界面图标精简、字体大、可语音操控、菜单操作更简便。如遇紧急情况,还可一键致电直通95588人工座席,消除支付数字鸿沟,优化老年客户线上体验,让老年人也能充分享受智能设备带来的便利服务。

专属产品尊老化,更放心

面对老年人对金融服务需求日益多元化的情况,依托“工银爱相伴”品牌,不断探索业务新模式、新路径,丰富养老专属金融产品有效供给,以满足多样性养老需求。结合老年客群“安全稳健、收益有保障”的理财需求,重点推荐合适的大额存单、储蓄国债等专属产品。将集社保、医保与银行卡功能于一体的三代社保卡作为一项惠民工程来抓,突出工行社保卡服务渠道、专属产品和特色金融服务,有力推动社保卡营销发卡质效。

“养老金代发专项权益”为代发养老金的老年客群定制社保卡专属存款、社保专属理财等服务;通过手机银行“养老金融”服务专区,将养老金融全景服务视图,客户可以方便地查询涵盖“三支柱”的养老资产情况,并根据自身财务状况获取养老规划建议。此外,客户还可以一站式获取养老金融产品推荐、养老机构服务甄选、养老政策知识和养老投资课堂等多样化服务,让老年客户能够享受到更加放心的养老服务。

支付服务便老化,更顺心

“工商银行这台ATM自助柜员机可以直接取出10元零钱,今后我再也不用排队到柜台兑换零钱了,真是太方便了!”陈大伯在投产当天成功用ATM机支取5张10元零钞后,大声夸赞道。

为满足客户随时随地、灵活便利的小额现金提现需求,轻松应对日常小额支付场景,营业部于2024年5月17日,创新推出全市首台ATM机支取10元零钞小额取款服务,该台ATM自助取款机设置在漳州市主城区商业繁华地段,不仅具备传统ATM机的所有功能,还特别增加10元现金零钞支取功能嵌入,打通社会公众获取小额零钞“最后一公里”,不断提升社会公众使用现金的获得感、幸福感,让老年客户体验到更顺心的现金支付服务便利性。

差异服务敬老化,更暖心

通过打造适老化服务渠道,主动延伸厅堂服务,向老年客群提供差异化服务,在网点厅堂配备长者人群服务专员,架起“连心桥”,让他们感受到更暖心的服务。

针对有听力、言语障碍的老年客户,临柜人员会主动提供手写板等辅助工具,确保与客户清晰沟通。考虑因高龄、重病、伤残等原因行动不便,无法到网点办理业务的“特殊客户群体”,积极践行“我为群众办实事”行动,坚持做好特事特办对外承诺,通过现场或电话预约,及时安排双人提供上门服务,把柜台搬到老年客户家中、搬到养老院或医院病床边,当为他们办理借记卡启用、密码重置、挂失、小额继承等业务,解决老年客户特殊燃眉之急,打通金融便民“最后一公里”,让老年客户感受到更暖心的为民服务。

消保宣传护老化,更安心

针对老年客群容易受到电信网络诈骗的现状,充分履行国有大行应尽的社会责任,除在厅堂设置适老化消保专区,定期举办小课堂、微沙龙,利用短视频、宣传折页、户外LED等多渠道开展普及基础金融知识护老宣传外,组建青年志愿者特色金融宣教队,进社区、进公园、赶超市、到老年活动中心等公共场所,常态化持续开展安全用卡、反诈骗、反假币、防范非法集资及理财陷阱等公益主题宣传活动,帮助老年客群近距离接触金融知识,提高金融认知,做好账户保护,守护好“银发族”的“养老钱”,让老年客户享受到更安心的金融服务。

视点

工行内蒙古分行协办

凤凰支行扎实推进廉洁文化建设

本报讯(马如月)近日,工商银行河北省唐山市凤凰支行将持续推进廉洁文化建设作为加强企业文化建设的重要环节,着力发挥廉洁文化的导向、凝聚、教育和规范作用,让廉洁文化厚植于心、深耕于行。

“强基固本”铸魂行动。该行号召全体党员紧扣“清风书香,廉润工行”主题读书月,积极进行文字创作,组织青年党员特别是新任青年干部阅读《百年廉论》《给年轻干部的21封信》等廉洁书籍,分享廉洁体会,撰写读书心得,强化理论武装,树牢廉洁理念,给思想“充

电”、为精神“补钙”,积极营造学廉、思廉、守廉的浓厚氛围。

“修身齐家”示范行动。坚持把党支部建设和清廉工行建设同谋划、同部署、同推进,努力打造“清廉支行”,常态化开展“党员过政治生日”,并通过开展多种形式的座谈、主题党日、家行共建、廉政家访等活动,共叙情谊、共话廉洁。重视清廉家风建设,在增强员工的幸福感、归属感的同时,也提醒员工及家属筑牢思想道德防线,当好“廉内助”,传承清廉家风,支行切实将“严管厚爱”延伸到员工家属,涵养崇廉尚廉、尊廉守廉的清

风正气。

“清廉文化”创建行动。该行狠抓落实,努力让清廉文化看得见、摸得着、听得懂。设立廉政文化长廊、廉政文化宣传栏,讲述清风廉语,优化员工读书角,营造浓厚的廉政文化氛围。时刻开展廉政文化警示教育,利用微信公众号、微信工作群等“微载体”,发挥“咬耳扯袖”作用,引导全辖员工广泛学习总行“清风工行”公众号推文及党风廉政知识,念好日常“紧箍咒”,打好廉政“预防针”,筑牢反腐“防火墙”,营造风清气正的政治生态。

海盐支行激发高质量发展新动能

本报讯(张震毅 孙锋)近日,工商银行浙江省嘉兴市海盐支行加大重点领域投融资支持,一季度绿色信贷、涉农、科创、普惠、战略性新兴产业、民营企业贷款等指标均超过了分行全年任务序时进度,并在工行浙江省分行科创重点支行评价中排名第一。

海盐支行以“五篇大文章”为指导,支行与部门网点签订绩效合约,确保落地落细,激活重点业务、创新业务和特色业务的高质量发展。

融入乡村振兴发展。近日,该行投放2亿元乡村振兴领域农业项目贷款,用于当地农村产业融合发展示范园综合提升改造项目建设。此项目是当地乡村振兴、共同富裕的示范项目,该行将继续围绕当地产业规划,聚集重大项目及民生共富项目金融需求,创新金融产品,积极与当地政府合作,加深融入乡村振兴发展的各个环节。2023年,该

行累计获批项目授信突破百亿元,实现了对县内街道、乡镇平台项目贷款的全覆盖。

创新普惠特色产品。服务好小微企业,不仅要要有政治站位、使命担当,更要靠专业能力和创新魄力。想群众之所想,急客户之所急,才能设计出有温度的普惠金融产品,助力解决经济社会发展中的痛点、难点和堵点。截至一季度末,该行“兴农贷”余额1.37亿元;“经营快贷”产品余额2.7亿元。其中,“嘉科e贷”为今年刚刚推出的创新产品,服务对象主要是嘉兴市科创企业培育库入库企业名单内的企业或国家高新技术企业、省科技型中小企业、“星耀南湖”领军人才计划企业,“数据贷”“印刷贷”等特色产品批量性地帮助小微企业解决融资问题,产生了“抓住一个点,拉动一大片”效应。

探索科创服务新模式。除服务小微企业外,该行充分发挥好科创重点支行作用,积极运用科创评级授信模型,加快推广“知识产权质押融资”等创新产品落地,全力服务科创金融。截至一季度末,科创金融考核在浙江分行50家科创重点支行中位列第一。

做强做大特色业务。该行于2023年2月成为当地房票资金清算的商业银行,争取到8个征迁项目房票清算业务。在配合政府相关项目拆迁资金清算的同时,既满足了被拆迁对象金融服务需求,也为自身带来丰富的结算资金流量和一定的存量资金。自海盐县启动建设工程领域“一卡安薪”项目全省试点工作以来,2023年累计发放三代卡9898张、2024年4个月累计发放三代卡1722张,发卡量占六家合作银行总量的50%左右。

广西

钦州分行办理首笔名录登记业务

本报讯(黎秋萍 何本莉)根据《国家外汇管理局关于进一步优化贸易外汇业务管理的通知》要求,从2024年6月1日开始,“贸易外汇收支企业名录”登记由外汇局核准调整为银行直接办理。

为保证政策的顺利实施,工商银行广西钦州分行高度重视,积极部署,加强宣传和培训,提前完成前期准备工作。在国家外汇管理局钦州市分局的指导下,于政策实施首日,为某进出口企业成功办理了首笔名录登记业务。

该行秉持“服务实体经济”宗旨,认真落实国家外汇管理局优化外汇业务管理要求,积极与企业对接联系,上门介绍便利化新政策及产品,在了解到钦州市灵山县某制造业企业有出口收汇的业务需求时,第一时间将推文转发给企业负责人,并向企业客户介绍从6月1日起,《贸易外汇收支企业名录》登记可在工行直接办理,极大便利企业人员。

同时,为企业量身打造了专属服务方

案,在新政执行后通过工行柜面办理贸易外汇收支企业名录登记,同步开立本外币结算账户,并在有结算需求的时候采用“单一窗口”出口信用证业务线上交单+网银结售汇+网上收汇申报”方式,打通了企业至银行的全流程无接触式、高效率、线上化处理,实现了让数据多跑路,让客户少跑腿,使科技真正成为生产力。国家的便利政策、工行的全方位综合服务得到了该企业的点赞认可。

该行积极响应政策,充分认识到优化名录登记管理工作是外汇管理的一次重大改革,要从服务客户、便利客户、营销客户、防控风险等角度做好此项工作。不断提高政治站位,切实将客户金融需求落到实处,提前组织对公外汇业务网点柜员学习名录登记操作手册、操作视频,企业名录登记办理要点等相关知识,让办理人员提前熟悉名录登记系统操作。并通过宣传折页、长图、网点LED滚动屏、网点窗口公告、微信推文等方式,积极宣传办理业务的优势,多渠道引流客户。

山东

山东分行服务乡村振兴获评“优秀”

本报讯(董艺 李广智)近日,中国人民银行山东省分行、国家金融监督管理总局山东监管局公布了2023年度全省银行业金融机构服务乡村振兴考核评估结果,工商银行山东省分行获评最高等级“优秀”。

近年来,山东分行不断创新金融服务模式,深化“金融+乡村振兴”融合路径,深挖农业特色资源,推动涉农信贷规模增长、结构优化,乡村金融服务质效得到明显提升。截至2024年3月末,该行涉农贷款余额突破3000亿元,较年初增加超过420亿元,为有效推进乡村全面振兴注入了澎湃金融动能。

加强顶层设计,坚持战略协同。建立城乡联动发展战略推进例会机制,定期召开专题推动会,充分发挥各条线的专业优势,形成齐抓共管、密切协作的工作局面。2023年,该行先后组织开展“贷动振兴 福到乡村”“百亿惠农 富民兴业”等专题活动,加速涉农领域贷款投放,取得显著成效。2023年末,该行涉农贷款余额较年初增加超过

650亿元,增量居四行第一。

突出乡村特色,坚持创新驱动。为满足“三农”客群不同场景的金融需求,山东分行按照“客户分层+产品适配+主动授信+数字赋能”思路,坚持场景产品创新适农化和特色化,陆续推出“富农快贷”“农牧贷”“农资贷”“购销贷”“农机贷”等多场景特色融资方案30余个,“种植+e”全省普及及区域特色种植作物成本方案扩大至91类,构建涵盖“小农户+适度规模经营主体+特色客群”的产品体系,覆盖了农业“种、养、工、贸、服”全领域。

下沉服务重心,延伸服务触角。依托“县域网点+农村普惠金融服务点+工银兴农通App”服务模式,该行不断拓宽乡村金融服务半径。借助信贷直通车、手机银行、网上银行等渠道,强化GBC三端联动服务,实现工银“兴农通”App全量客户拓展超72万户。优化县域物理网点布局,加强全省农村普惠金融服务点建设,让金融服务更加贴近乡村。

甘肃

武威分行“零钱包”服务在身旁

本报讯(汤兴宇 徐创东)近日,工商银行甘肃省武威分行在辖区的15家营业网点积极开展“零钱包”兑换活动,进一步落实人民银行关于持续优化现金支付环境建设的工作要求,有效满足社会公众小额现金兑换需要,提升现金服务水平和现金使用便利性。

随着移动支付的迅速发展,越来越多的人开始使用电子支付来完成日常交易,这也意味着现金使用的频率相对较低。然而,对于许多的老年人、外籍来华人员以及各类零售经营商家来说,快速兑换零钱的需求仍然存在。“零钱包”兑换服务是工商银行进一步优化支付服务,提升支付便利性,积极营造“大额刷卡、小额扫码、现金兜底”支付环境的有力举措。

“零钱包”通常分为三种规格,金额分别为100元、200元、300元,内配置20元、10元、5元、1元等数量面额不等的崭新(币),并

可根据客户需求进行个性化配置。客户可以在营业时间内到网点办理,也可通过电话预约办理。部分网点可提供上门服务,收到“零钱包”的商户李阿姨说:“我还愁去银行换零钱的时候没人给我看摊。瞧,工商银行来得很及时呀!上门服务很贴心!”

武威分行在“零钱包”兑换服务方面突出了便捷方便。辖内东关支行针对网点周边现金收付量较大的超市、小商铺等商家进行“零钱包”兑换宣传,深受广大客户欢迎。天祝支行梳理周边重点商圈,安排工作人员到重点商圈发放折页进行现场宣讲,对商户提供“零钱包”知识普及与兑换,实现“点对点”“面对面”的上门服务,同时在厅堂开展“零钱包”小讲堂,积极向进入网点的客户进行知识宣讲。

据了解,截至目前,武威分行已为辖区居民和客户提供552个“零钱包”,签署不拒收现金承诺280余份。

四川

江油支行开展金融知识宣教活动

本报讯(王洋)近日,工商银行四川省绵阳市江油支行多举措扎实开展金融知识“五进”集中宣传教育活动,受到公众、客户好评,深入践行金融为民理念,提升消费者金融消费风险防范意识,构建和谐金融生态环境。

在营业网点及周边社区、商圈等区域积极开展宣教活动,由网点员工主动到店客户及商户发放金融知识宣传折页,并解答客户咨询。重点解读了金融消费者八项基本权利,帮助消费者了解自身合法权益,增强对保险销售误导、网络平台诱导借贷、虚假违法广告等非法金融行为的识别和抵制能力。

组建养老金融顾问团队,前往江油市社会福利院开展宣传健康养老、防范金融诈骗、理性投资等理念和知识,推广适老化金融服务,聚焦适合老年人的金融产品进行宣传教育,促进金融服务更平等地惠及老年人,增强老年客户风险防范意识,助力老年客户守住“钱袋子”。

组织青年员工前往周边村镇开展“工银普惠行”青年先锋行活动,宣传国家普惠金融、养老金融等政策知识,向农村金融消费者普及金融知识,宣讲反诈骗案例,提示

金融风险,引导村民提升风险识别和自我保护能力。

由网点负责人、客户经理等人员深入企业进行宣传,向企业客户发放金融消费者权益宣传手册,普及诚实守信知识,引导消费者增强诚信理念、规则意识和契约精神,共同营造和谐健康的金融消费环境。

走进校园,向青少年、在校学生等年轻消费者普及合理借贷、理性消费等金融知识,引导年轻消费者树立正确信贷观念,讲解不良校园贷典型案列,提示年轻消费者防范不良校园贷、套路贷等非法借贷的侵害。

