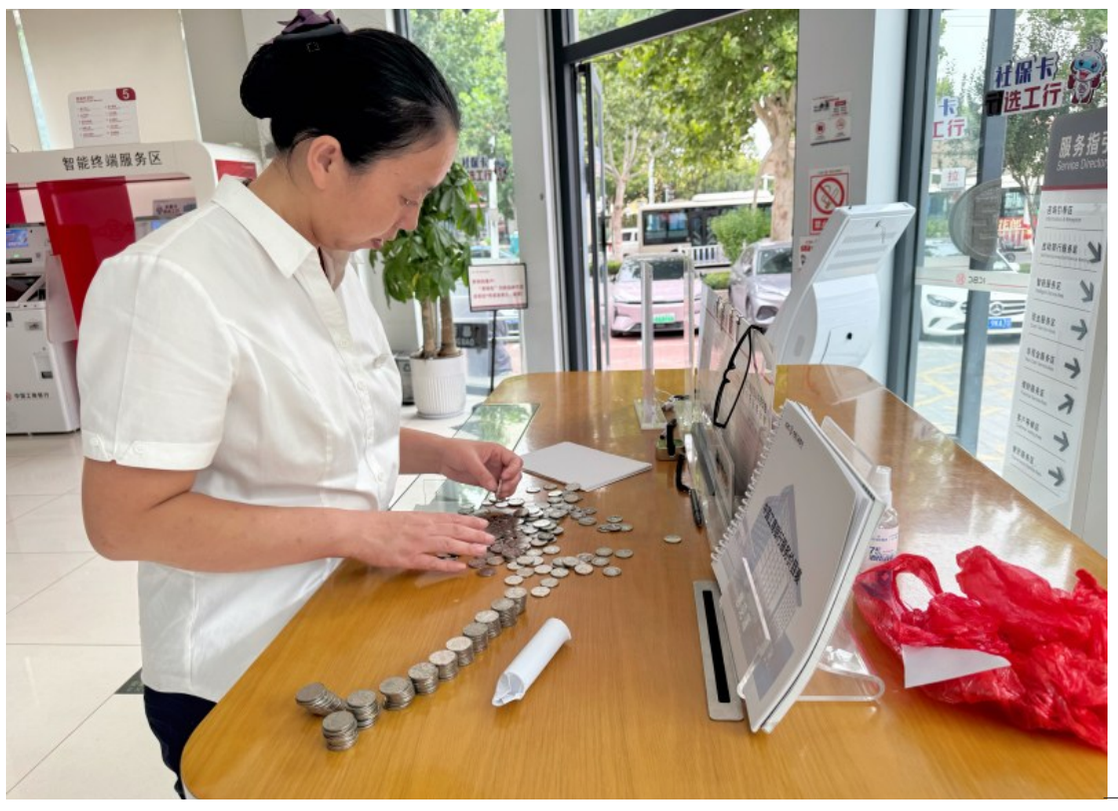


延时服务暖人心

近日，工商银行山东省聊城市卫育路支行工作人员利用午休时间，耐心细致地为客户清点硬币，贴心服务获得客户好评。

荣秀平 摄影报道

一卡畅行海内外 金融赋能出行梦

——工行浙江省金华分行深耕跨境消费领域激活民生消费新活力

□记者 张嘉怡 通讯员 张奕晨

随着出境游持续升温、海外留学需求稳步释放，跨境出行已经成为不少金华市民的生活新选择。换汇流程繁琐、货币转换手续费高、境外刷卡优惠少、盗刷风险担忧等现实问题，也成为群众跨境消费路上的“烦心事”。

立足地方民生需求，工商银行浙江省金华分行践行“金融为民”理念，搭建多品牌跨境信用卡矩阵，以真金白银的让利优惠、全场景权益供给、全方位安全保障，护航市民出境旅游、商务出行、海外留学等需求，助力释放跨境消费潜力，为扩大内需注入金融动能。

惠民让利实打实，跨境消费算出“明白账”

“一趟欧洲旅行，叠加留学学费补贴，前后省下近千元，刷卡消费既安全又省心。”谈及工行跨境信用卡带来的便利，金华市民陈女士感触颇深。

今年暑期，陈女士计划带孩子赴欧洲多国旅游，同时为即将出国留学的女儿缴纳学费。以往出境，她总要提前兑换外币，刷卡还会产生货币转换手续费，大额留学缴费也缺少相应补贴。在工行金华分行网点，客户经理结合旅游、留学双重实际需求，为其办理工银环球旅行Plus信用卡与万事达留学信用卡。

旅途中，环球旅行Plus信用卡可以享受最高2%的笔笔返现优惠。缴纳海外学费时，留学信用卡还可以额外收获100美元的学费专属返现。两种卡片均支持十大外币账户直接入账，全程未产生一笔货币转换手续费，方便又实惠。

如今，像陈女士一样享受到跨境金融红利的市民不在少数，覆盖了出境游客、海外留学生、商务差旅人群，实实在在的优惠政策，让群众敢消费、愿消费、乐消费。

精准匹配多元需求，构建多层次产品矩阵

不同群体跨境出行的场景各不相同，旅游、留学、短途出行、商旅公务对金融产品的诉求也各有差异。工行金华分行统筹多品牌跨境信用卡资源，打造覆盖全客群的产品矩阵，做到“按需选卡、一卡适配多元场景”。

面向出境旅游群体，工银银联环球旅行信用卡在12个热门出境国家可享1%基础返现叠加1%额外返现；万事达欧洲旅行卡聚焦欧洲长线出行，在欧洲地区消费可享1.5%返现；牡丹祥运运通信用卡则适配亚洲、港澳短途出行需求；工银环球旅行Plus信用卡则成为高频跨境消费人群的优选。面向年轻群体，Visa宇宙星座白金卡兼具个性化卡面与境外消费返现权益，深受年轻人喜爱。针对留学家庭，Visa、万事达留学信用卡除基础的境外返现外，还专门设置海外学费专属返现活动功能，减轻家庭大额缴费压力。

工银美国运通系列信用卡打通境内境外权益，采用人民币清算模式，用卡便捷高效。牡丹祥运信用卡将东方龙元素融入卡面设计，耀红卡寄托“开红运”的美好期许，另有爱旅行信用卡、美国运通公务卡、牡丹财富信用卡，分别覆盖大众百姓、青年群体、公务差旅客户、高端财富客户。持卡人出境可享笔笔返现，每月消费达标有机会赢取最高3888元的京东e卡，此外酒店自助餐买一赠一、主题乐园门票立减、国际租车折扣、全球酒店预订优惠等增值礼遇一应俱全。

跨境卡片同样服务境内品质生活。持卡人可享受高端商场会籍、星级酒店餐饮特惠；新办卡客户完成一笔消费，即可参与领取拉杆箱、立减金等新客好礼，实现“一张卡片，境内境外都好用”。

在此基础上，“爱购全球”回馈活动持续加码，覆盖新罗免税店、哈罗德百货、迪士尼、环球影城、海外院校等全球大量商户，无须复杂操作即可享受最高10%的随机返现。针对特定时段，该行还推出欧洲购物返现、高端就医陪诊等专属福利，不断丰富跨境出行消费体验。

筑牢安全便捷防线，全方位守护百姓用卡安心

便捷支付、资金安全，是跨境消费的底线要求。工行金华分行把安全服务贯穿用卡全流程，多措并举破解市民出境支付痛点。

在成本减负上，多款跨境信用卡支持人民币、美元、欧元等十大外币直接入账，免除货币转换手续费，其余币种国家消费同样减免兑换费用，从源头减少跨境消费额外支出。在支付体验上，卡片支持绑定ApplePay手机闪付，使用手机即可完成交易，摆脱携带大量现金的不便。

针对境外盗刷风险，银行推出“境外锁、地区锁、夜间锁、境外无卡支付锁、限额锁”五大账户安全锁。市民出境前，通过工行手机银行或者工银e生活App便可一键调整交易权限、设置消费限额。平台专门设置“出境用卡”专区，提供卡片状态行前检测服务，同步推送出境用卡风险提示，做到风险前置防范。同时，信用卡设置3天还款宽限期、100元容差服务，进一步提升日常用卡从容度。

办卡服务也不断向群众身边延伸。市民既可以通过网点、智能终端线下申办，也能登录中国工商银行App、工银e生活App线上一键申请，收到短信即可完成卡片启用。工行各网点常态化开展信用卡进社区、进商圈活动，现场办理业务、讲解权益、普及安全用卡知识，推动金融服务下沉落地。

提振消费、服务民生，是国有大行的职责使命。工行金华分行将持续落实扩大内需、促进消费相关部署，深耕本地跨境消费实际场景，不断优化信用卡权益供给。该行将持续完善“出行规划—出境支付—境外消费—归国结算”全周期金融服务链条，统筹信用卡优惠、外汇兑换、跨境汇款、个人消费信贷等多项产品服务，持续走进园区、社区开展金融科普活动，普及境外返现、安全用卡、多币种结算等相关知识。通过持续让利惠民、创新产品服务，切实降低居民跨境消费综合成本，把金融红利送到千家万户，为金华激发消费活力、推动服务消费提质扩容贡献工行力量。

高质量发展看一线
工商银行青海分行协办

视点

工行内蒙古分行协办

一片桑叶的金融“首单”

——工行贵州省遵义凤冈支行落地辖内首笔“桑叶贷”

□通讯员 杜勇

七月盛夏，凤冈的山间却是一片清凉。

何坝街道林光社区白岩组的山坡上，满山的桑树正枝繁叶茂。桑园深处，1000平方米的标准化蚕房里，负责人杨先生正弯腰查看新一批蚕宝宝的进食情况。“这批蚕再过十来天就要上蔟了。”杨先生对前来回访的工商银行贵州省遵义市凤冈支行杜经理说，“今年有了你们的贷款支持，我准备再扩70亩桑园。”

杨先生口中的“贷款”，是凤冈支行今年7月14日发放的一笔15万元“种植e贷（桑叶）”。这笔贷款看起来数额不大，却有一个特殊的分量——它是遵义工行专门面向蚕桑种植个人的信贷产品。从无到有，从零到一，一片桑叶，就这样被金融“活水”浸润出了新的生机。

杨先生的养蚕之路，始于一次被迫的转身。

2020年，在昆明打工的杨先生回到了家乡凤冈。他拿出多年打工的积蓄，在家乡种桑树，建蚕房。凭着吃苦耐劳和勤学肯钻的精神，他的养蚕事业渐渐走上了轨道，一年能赚到20多万元，成了当地小有名气的养蚕能手。

2026年，凤冈县桑园总面积已达5.2万亩，全年发放蚕种2万多张，新茧产值突破4500万元。杨先生看着行情一路向好，心里也有了新的盘算——再扩桑园，把养殖规模进一步做大。

扩产的念头有了，钱却成了问题。150亩桑园每年的管护、蚕种采购、蚕房维护等环节，已经压了不少资金。再扩70亩，光是种苗、肥料和人工就要十几万元。杨先生跑了几家银行，都因为缺少有效抵押物和利率偏高而被挡了回来。

他的困境，在当地并非个案。凤冈县蚕桑种植多为散户经营，信贷渗透率低，农户普遍存在抵押物不足、融资渠道窄、贷款流程不熟悉等问题。全县700余户蚕农中，能顺利从银行贷到款的屈指可数。

“蚕桑产业有它的特殊性——生产周期固定、收益稳定，但前期投入大、轻资产运营。”凤冈支行一位负责人分析道，“传统信贷思维很难匹配这类客户的真实需求。”

了解情况后，凤冈支行主动出击。今年以来，该行客户经理走进桑园、走进蚕房，详细记录种植规模、养殖年限、经营收益、资金缺口等核心信息，建立蚕桑产业客户专属台账。在走访中，杨先生进入了他们的视野。“他跟我们聊起扩产计划时，很有干劲，但他确实没有合适的抵押物。”杜经理回忆道。

针对蚕桑产业生产周期固定、收益稳定、轻资产经营的特点，以及客户无足额抵押物的痛点，凤冈支行摒弃了传统信贷审核思维，重点核查客户多年经营记录、产业市场前景、综合还款能力等情况，精准为其匹配了“种植e贷”产品。

这是一款工行为农业经营主体提供的数字普惠融资产品，具有利率优惠、申请方便、随借随还等优势。但问题在于该行此前从未给蚕桑种植个人发放过此类贷款，全市系统也没有先例。

“没有先例，那就创造先例。”凤冈支行迅速行动起来。信贷团队上门收集征信、经营证明、土地种植证明等资料；加班加点整理上报授信材料；同步对接贵州省农业信贷融资担保有限公司沟通业务细节。从走访了解到最终放款，仅仅用了三天时间，15万元资金就打到了杨先生的账户上。

“真没想到这么快！”杨先生拿到贷款后第一时间采购了优质桑苗和肥料，“以前觉得银行贷款门槛高、手续多，这次工行的服务完全不一样。”

“普惠无小事，枝叶总关情。”凤冈支行相关负责人说。近年来，该行聚焦辖区乡村特色产业，已累计投放涉农贷款5亿元，惠及农户、家庭农场、农业企业等经营主体1000余家。从茶叶“种植e贷”到桑叶“种植e贷”，从林下天麻到雪花牛养殖，凤冈支行的金融触角正在向越来越多的特色产业延伸。

凤冈支行相关负责人表示，该行将持续深耕乡村特色产业，总结蚕桑产业贷款服务经验，以点带面拓展客群、优化服务。围绕凤冈县蚕桑、茶叶、生态畜牧等优势产业，持续加大信贷投放力度，探索“龙头企业+合作社+农户”的产业链金融模式。同时，深化政银企交流，精准对接融资需求，让更多金融“活水”精准浇灌田间地头。

吉林

四平平东支行 多点发力提升公众反诈防骗意识

本报讯（通讯员 赵伟）为落实“全民反诈在行动”工作部署，切实筑牢辖区群众金融反诈防线，有效遏制电信网络诈骗等新型网络犯罪高发势头，守护群众财产安全，近日，工商银行吉林省四平市平东支行坚持多点位、全覆盖、精准化、常态化宣传思路，构建厅堂主阵地、户外广延伸、线上广覆盖、重点人群精准触达的立体化反诈宣传格局，全方位提升社会公众的金融反诈意识和风险防范能力。

坚持源头治理，压实反诈责任。该行建立常态化反诈工作机制，严格落实账户全生命周期管理要求，严把开户准入关口，对新开个人账户、企业对公账户严格执行实名制核验与尽职调查，重点排查一人多卡、频繁开销户、异地开户等异常情况，从源头遏制涉诈账户滋生。同时，开展存量账户风险排查、账户信息治理等工作，集中清理长期不动户、高风险异常账户，合理优化非柜面交易限额，精准防范化解存量资金风险隐患。

深耕网点阵地，打造反诈宣传场景。该行以营业网点为反诈宣传主阵地，全面营造常态化反诈宣教氛围，在厅堂等候区、业务柜台、自助机具区等区域统一摆放反诈折页、宣传海报，让客户在等候、办卡、转账、查询业务的过程中随时看、随时学、随时记。同时，厅堂工作人员利用客户等候办理业务的间隙，面对面普及网络安全知识，守护群众信息安全。

延伸户外触角，开展反诈宣传活动。该行打破厅堂宣传局限，积极拓宽宣传半径，组织宣传小分队走进周边社区、商圈、沿街商铺、农贸市场、乡村集市等人员密集区域，开展流动式、贴近群众的反诈宣传。通过发放宣传资料、以案说险等方式，用通俗直白的语言揭露新型电信网络诈骗隐蔽手段，重点提醒个体工商户、务工群体、中老年群体、青少年群体防范各类新型骗局。

聚焦重点人群，实施精准分层宣教。该行聚焦老年人、青少年、小微企业主、新开户客户等易受骗群体开展专项宣教——面向老年群体重点普及养老理财诈骗、保健品骗局、冒充亲属借钱等常见套路；面向年轻客户重点讲解网络刷单、游戏交易、网贷征信、虚假中奖等诈骗手法；面向商户重点讲解收款码借用、资金垫付、远程操控转账等新型诈骗风险。同时，该行将金融反诈知识、个人信息保护要点送到群众身边，切实打通金融安全宣传“最后一公里”。

新疆

新疆分行激活乡村旅游新业态

本报讯（通讯员 章晓捷）工商银行新疆分行深入贯彻新时代党的治疆方略，紧扣“文化润疆”“旅游兴疆”战略部署，持续加大对文旅产业的金融支持力度。今年以来，该行累计向文旅产业提供投融资支持达14.5亿元，充分发挥投资银行专业优势，通过“并购贷款+债券投资+租赁撮合”综合金融服务模式，有效推动乡村旅游、特色旅游等多元化业态发展。

并购贷款落地昌吉，助力乡村文旅资产升级。新疆分行积极响应自治区“旅游兴疆”战略，为自治区重点文旅集团发放并购贷款4300万元，支持其增资优质旅游资产。该集团作为自治区文旅产业核心平台，利用该笔资金成功增资位于昌吉州奇台县乡村地区的5A级景区，通过资产整合有效提升了整体服务品质和市场竞争力，直接带动了当地农村人口就业与收入增长。

联动理财资金，投资CMBS优化企业债务结构。新疆分行充分发挥集团联动优势，成功联动工银理财投资自治区重点文旅集团CMBS（商业房地产抵押贷款支持证券）项目1.5亿元。该项目的落地，不仅为文旅企业提供了长期、稳定的低成本资金，优化了其债务结构，更标志着工行新疆分行在运用资本市场工具支持文旅产业方面取得重要突破，获得了客户的高度认可。同时，该行积极参与2026新疆文化和旅游发展大会，宣讲支持文旅投融资的多方面举措与成效，为文旅融合发展注入金融动能。

撮合租赁资金，拓宽伊宁文旅产业融资渠道。面对文旅企业设备更新与设施改造的资金瓶颈，新疆分行坚持“以客户为中心”，发挥桥梁纽带作用，成功撮合同业金融机构为伊宁某文旅企业提供租赁资金9000万元，专项用于当地文旅产业整合提升，直接促进了区域文旅资源的优化配置。硬件设施改善后，景区接待能力和服务水平同步提升，吸引更多游客走进乡村，拓宽了当地农牧民的增收渠道。

下一步，新疆分行将继续坚守服务实体经济本源，深化商投联动，聚焦自治区文旅产业重点领域，以更大力度、更实举措助力“旅游兴疆”战略落地见效，为新疆文旅产业提质增效和乡村振兴贡献工行力量。

甘肃

武威凉州支行 深耕乡村普惠服务获点赞



村委会工作人员向凉州支行赠送“周到服务为民解困，耐心细致业务熟练”锦旗。

本报讯（通讯员 魏佩 赵明河）为打通乡村金融服务“最后一公里”，推动惠民医保政策落地，筑牢乡村金融安全防线，近日，工商银行甘肃省武威市凉州支行组建金融服务小队走进辖区村镇，开展医保代缴、金融科普下乡便民服务。工作人员下沉一线开展上门服务，用心解决村民急难愁盼，务实举措获得群众认可，村委会专程送来锦旗致谢。

活动现场，针对农村老年群体、留守群众不熟悉线上操作、对医保政策不熟悉等痛点，工作人员采用“面对面宣讲，手把手代办”的模式提供便民服务。围绕城乡居民医保参保范围、缴费标准、报销流程、参保利好等群众关切问题，用通俗语言逐条解读政策、答疑释惑，打消村民参保顾虑。同时，为高龄老人、留守村民等特殊群体代办医保缴费，全程贴心高效，累计办理居民医保缴费500笔，切实解决群众“缴费难、跑路远、政策看不懂”的难题。

在医保服务之外，该行同步开展金融知识宣教活动。工作人员结合农村高发诈骗案例，拆解涉农诈骗套路，讲解识骗、防骗、护财要点，提醒村民绷紧风险防范之弦，守护自身财产安全。同时，宣讲个人养老金缴存政策、税收递延优惠以及养老储蓄产品特点，引导村民树立理性养老理财理念，科学规划养老资金，把惠民金融政策送到农户身边。

贴心服务办实事，一面锦旗映初心。本次上门服务细致务实，将普惠金融送到群众家门口、心坎上。活动结束后，当地村委会向凉州支行赠送“周到服务为民解困，耐心细致业务熟练”锦旗，对该行下沉乡村、惠民利民的服务作风给予肯定。

凉州支行将以此次活动为契机，持续深耕乡村振兴金融服务，常态化开展下乡宣讲、便民代办等活动，不断延伸金融服务触角，提升基层服务质效，以有温度的金融服务助力乡村振兴。