

全力促普惠 服务为民生

工行上海市分行全面开创“普惠金融”服务新局面

作为服务行业,银行业应实体经济之需而生,随实体经济发展而发展,银行回归本源,从服务于经济社会发展,就要充分认识自身本分,明确自身定位,心无旁骛地把为实体经济服务作为出发点和落脚点,把更多金融资源配置到经济社会发展的重点领域和薄弱环节,更好满足人民群众和实体经济多样化的金融需求。近年来,工商银行上海市分行高度重视普惠金融发展,创新普惠金融产品和服务方式,不断拓展金融服务的广度和深度,不忘初心,砥砺前行,在金融领域擦亮“上海服务”这块金字招牌。

服务小微 优化营商主动担当

工行上海市分行于2017年在原小企业金融业务部基础上成立普惠金融事业部(下设科创金融中心),在全辖支行设立小微金融业务中心,组建专业化团队,为小微客户提供金融服务。据统计,工行上海市分行普惠金融业务2018年上半年普惠贷款净增超过30亿元,客户净增近1900户。

近年来,该行坚持对普惠口径小微信贷业务提供专门的信贷规模配置,保障融资业务按需、及时发放,同时在内部计价方面给予小微客户资金价格优惠,鼓励基层积极开展小微客户金融服务;优化流程完善产品,实施业务扁平化管理,将标准化小额融资业务授权小微中心自行审批并深化金融科技的应用借助网络融资产品双管齐下,提升服务响应、办理速度和效率;为小微客户定制专属融资产品,提供各种期限、各种担保方式的融资产品以满足小微客户不同生产经营阶段融资需求,并通过结算、理财、网银等全产品服务,深化综合金融服务配套。

另一方面,工行积极发挥资金、成本、金融科技等方面的优势,践行“数据有价值、信用可变现、融资高效率”理念,不断改进普惠金融服务——如推出经营快贷产品,客户只需登录工行手机银行App,便能自助查询可贷额度,申请线上融资,系统自动审批,并实现秒贷,产品以其方便、快捷、智能等诸多优势赢得社会的广泛好评。为进一步优化上海营商环境,近日工行上海市分行再放大招,企业在线预约开户业务正式上线,新设企业只要关注工商银行上海市分行官方微信公众号,就能在手机端提交营业执照信息并预约银行开户,客户只需到网

跑一次,即可办结企业开户并领取常用结算产品。此外,工行还与上海市的市场监督管理部门形成了“点对点”式对接,在全市各行政区均设立了“工商企业通”政银合作网点,可为客户提供免费、安全、便捷的代理工商注册及领取营业执照服务,大大减少了企业的商务成本。

扶贫惠农 服务民生创新引领

根据企业不同的需求,工行上海市分行以客户为中心,深入市场调研,积极开展创新研发,更好地服务“民生”、“三农”。

全国约90%的西红花出产于崇明庙镇地区,全村种植面积204.2亩,工行上海市分行通过多次走访与实地调研,深入田间地头,最终为崇明庙镇永乐村3家农业合作社及227家农户提供西红花种植首笔农户贷款,以信用为主的担保形式、灵活的额度设置和简化的业务流程,切实解决了崇明地区西红花种植主体融资难的问题,积极服务本地农业农村建设,也为商业银行开展特色三农服务提供了可复制的模板。

工行上海市分行近日为近20家护理站(民办非企业单位)量身定制了“颐家护理站贷款”方案,为“居家养老”提供融资支持。据悉,颐家护理站是社区居家护理机构,为长期失能人员、特困老人等群体提供上门护理、注射、输液、换药、冲洗、居家康复等医疗护理服务,护理站完成服务后2个月内获取医保结算资金。对此,工行上海市分行对护理站的运营模式、结算偿债能力等进行研究分析,最终为护理站配备了全信用方式、小额周转性融资服务,积极响应建立优质高效的医疗卫生服务体系、提高和改善民生水平、完善国民健康的号召。



件金额超过5000万元。

近年来,工行上海市分行致力打造敬老服务示范网点,提出多项敬老服务举措,如在敬老服务示范网点设立敬老服务专窗,设立敬老错时服务时间,明确为老年人优先办理业务时段,设置无障



聚焦惠老 打造有温度的银行

上海有近500家工行网点,每天都会接待非常多的中老年客户。针对广大中老年客户群体,工行上海市分行“以客户为中心”,秉承人文关怀的服务理念,延伸服务半径,持续改善客户体验,全行上下形成一股“尊老、敬老、助老、护老”的文化氛围,在每一位网点员工的岗位职责中都明确了对于老年人的服务要求——如大堂经理要协助老年人使用自助设备,主动提供老花眼镜、放大镜等辅助工具,对

行动不便的老人主动提供轮椅、帮助如厕等;现金柜员在办理业务中认真仔细、耐心地解答老年客户的疑问,在为老年客户办理业务结束时,主动进行人身、财产方面的安全提示;网点负责人对于老年客户发生意外第一时间抵达现场;若老年客户确有特殊原因不能亲自前往营业网点,在风险可控、合法合规的前提下,主动提供上门核证预约等延展服务;客户经理对老年客户购买理财产品、大额资金转账交易做好风险提示和安全提示。今年上半年,工行上海市分行帮助客户主动识别、制止各类电信诈骗行为,成功防堵各类外部欺诈事件数量近1000笔,防堵外部欺诈事

碍通道,在网点配备老花眼镜、放大镜、医疗箱、轮椅等。目前,该行已有35家网点被上海市银行同业公会授予“上海银行业敬老服务示范网点”荣誉称号。

投身公益 “工享家园”凝聚责任

这个夏天,高温、台风频繁降临申城,而酷热和降雨对坚守岗位的户外工作人员也带来了严峻的考验。为了切实解决环卫工、快递员、协管员、交警辅警、志愿者等户外职工工作中遇到的休息难、饮水难、充电难,如厕难等实际问题,

工行上海市分行主动承担社会责任,积极响应上海市总工会、市金融工会的号召,10家“户外职工爱心接力站”已率先于7月底正式投入运营。为了能让更多的户外职工有地方“歇歇脚、喝口水、取取暖、消消暑”,近日工商银行上海市分行又宣布,在全市近450家网点设立“工享家园”,以实际行动助力民生服务。

据介绍,为了打造“工享家园”,工行前期开展了一系列准备工作,如在现有并不宽敞的营业场所内,想方设法腾出空间,作为接待户外职工休息的场地。同时,整合资源,在提供座椅、饮水设备、手机充电、Wi-Fi等基本设施的基础上,根据网点实际,提供冰箱、微波炉、卫生间、外伤急救箱、书架架、雨伞等服务。

“工享家园”设立以来受到社会各界的欢迎与认可,更重要的是能切实服务户外劳动者,为他们提供歇脚的地方。8月的一个下午,受台风“温比亚”的影响,天气骤变,工行青湖路支行外顿时电闪雷鸣,大雨倾盆,行人匆匆。这时正在大堂巡视的网点负责人发现网点门外一名环卫工人正急忙收拾打扫的工具,寻找躲雨的屋檐,没有顾不上打伞,网点负责人急忙冲出,招呼阿姨进站,保安师傅帮忙安置工具车,大堂经理递上一杯热茶,并拿来干毛巾为阿姨擦去雨水和汗水。环卫阿姨一展愁容,连声道谢,环顾四周,看着空调、冰箱、微波炉、饮水机、沙发、读书角等精心布置,由衷地为网点竖起了大拇指。

工商银行上海市分行有关负责人表示,随着社会的发展,银行回归本源,不再仅仅是为客户办理存款理财业务的地方,“工享家园”这一方小天地,就是一个可以让户外工作者们在辛勤工作之余停靠休憩的家园。接下去,工行的各个“工享家园”还将充分结合自身特色,为周边的户外工作者和客户提供更多样化的服务,以实际行动践行爱心公益的社会责任。工行上海市分行将紧紧围绕“客户满意银行”的愿景,坚守社会责任,引领创新前沿,不断深耕普惠金融的沃土,培育服务满意之花,以金融之魅,惠民生之利。

01: 工行上海分行在全行上下形成“尊老、敬老、助老、护老”的服务文化氛围。02: 各类优秀消保事迹屡获客户称赞。03,04: “工享家园”为户外职工提供可以停靠休憩的家园。05: 工行员工清点破损残币为老百姓排忧解难。

本报资料照片

服务实体经济 深耕普惠金融



网站 www.icbc.com.cn

服务热线 95588

ICBC 中国工商银行 上海市分行

您身边的银行

可信赖的银行