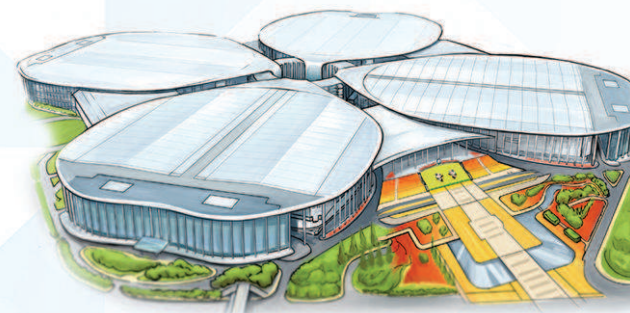




新时代 共享未来

NEW ERA, SHARED FUTURE



跨境金融助跑 全力迎接进博会

中国工商银行全力以赴打响『上海服务』品牌

2019年11月5日至10日，第二届中国国际进口博览会将在国家会展中心(上海)举行，规模超过第一届水平。中国工商银行自首届进博会以来，致力于提供全方位金融服务，持续提升服务广度和深度。

今年9月5日，工商银行与中国国际进口博览局签署合作框架协议，成为进博会“境外招商合作伙伴”。工商银行将延续服务首届进博会的精神风貌和专业水平，借助广泛的全球布局、雄厚的客户基础和丰富的产品体系，以更广泛的全球参与度，更智慧的金融产品、更高的服务标准，在招商招展、虹桥国际经济论坛、配套活动、金融服务等各方面提供全面服务，为进博会参展展商客商架起互联互通的桥梁。

合集团上下之力 发挥全球化服务能效

此次进博会，工商银行全集团发动，充分发挥国际化、综合化优势，境内外联动、全方位协力，在全球各国、各地区积极宣传进博会，协助开展招展工作。例如，在非洲和中东地区，工商银行发挥作为最大单一股东参股南非标准银行的优势，组建专门团队对接南非标准银行等当地大型金融机构，依托自身及合作伙伴的区域网络、市场影响和客户资源，充分发掘当地优质出口企业报名参展，帮助客户抓住进博会的巨大商机。在工行集团的积极推动下，南非标准银行作为参展商，将在进博会服务贸易展区进行展示。工商银行还将发挥集团联动优势，协助境外参展商与境内采购商精准匹配双方需求，全力促成进出口企业在进博会期间取得实实在在的合作成果。

作为国际化程度最高的中资银行之一，工商银行以“并购+自建”相结合的方式，在全球47个国家和地区建立428家境外机构，通过参股标准银行集团间接覆盖非洲20个国家，与145个国家和地区的1491个境外银行建立了代理行关系，构建了牌照完备、运营高效、服务优良的全球服务网络，是首家拥有横跨亚、欧、美三大时区人民币清算行功能的金融机构。通过深耕“一带一路”重要市场，工商银行目前在沿线21个国家和地区拥有131个分支机构，是沿线覆盖国家和地区领先的中资银行，在非洲、中东、南美、中东欧等地区形成了自身的特点和优势。

聚跨境金融之势 创进博会优质服务品牌

今年9月，工商银行发布了以“智慧工银、慧聚进博”为主题的进博会综合金融服务方案，从境内采购商与境外参展商的实际需求出发，竭诚提供“智、速、全、优”的服务。

例如，为解决境外贸易商“最后一公里”的难题，工商银行提供线上预约开户、见证开户服务；通过自贸区及临港新片区，提供本外币一体化的账户服务；依托“国际贸易单一窗口”结算产品先发优势，推动国际贸易结算向电子化线上处理成功转型，为进出口企业提供便利化服务；发挥“工银速汇”产品特色，实现“一点支付全球”，带来“无国界”跨境金融服务的客户体验等。同时，工商银行还为进博会量身定制了进口采购商供应链融资、汇兑服务及利率汇率避险服务等方案。

扬渠道网络之长 提供展会高质量服务

中国国际进口博览会作为世界级的盛会，吸引着来自世界各地的客商一同感受中国市场开放的魅力。为助力上海打造精细化城市服务体系，更好服务进博会，工商银行紧紧围绕进博会金融窗口服务保障目标和任务，以优化金融窗口服务为主线，以满足中外客商需求为导向，全力提升金融窗口服务水平，以最佳的精神面貌、最优的金融服务配合进博会顺利举行。

进博会期间，工商银行上海市分行472家网点将全力以赴，为全球客商提供优质的线下金融服务，支持23个外币币种的个人兑换业务，其中包括新加坡元、俄罗斯卢布、泰国铢、非



律宾比索、印尼卢比等“一带一路”币种，同时还将为参会人员提供包括个人汇款、理财增值、工银聚富、保险、环球旅行卡在内的各类个人金融服务，并依托网上银行、手机银行、电话银行等多元线上渠道，提供更为便捷的服务。工商银行还甄选上海国家会展中心周边和主要商圈的50家网点作为“进博服务核心网点”，打造进博会专属服务柜台和服务窗口，做好与会人员的服务引导工作。为进博会配备的工商银行志愿者也提前到位，将做好与会境内外人士的服务引导工作，以高质量服务向全社会、全世界展现工行青年志愿者的风采。

搭全球需求之桥 多形式推动客户接洽

本届进博会举行期间，工商银行将主办多场企业对话、磋商、论坛配套活动，并为客户提供全球化、智能化、专业化服务保障，以金融科技赋能进博会金融服务。

据介绍，工商银行将在商务部、国家外汇管理局支持下，为中外企业家打造高层次交流平台，举办“中欧企业家大会”，邀请中外领导致辞，促进中欧企业对接。工商银行还将与人民银行联合主办金融科技论坛，汇聚前沿科技力量，积极展示工商银行服务于国际贸易合作的新技术和新应用，为进博会贡献更多工行智慧。

在非洲和中东等地区，工商银行组建专门团队对接当地大型金融机构，依托自身及合作伙伴的区域网络、市场影响和客户资源优势，帮助当地客商走向进博会。在工行集团的积极支持下，工商银行持股的南非标准银行将作为参展商在进博会服务贸易展区进行展示，并主办非洲、拉美地区经贸洽谈会，助力与非洲、拉美等新兴市场国家经贸往来。

据了解，上述三场活动预计将邀请到800余家中外企业及金融同业客户参加，通过智能需求匹配，积极推动中国与其他国家间的技术、经贸往来，打造与欧洲、非洲、拉美等地区的贸易合作平台。值得关注的是，此次受邀客户中，很大一部分是首次接触中国市场，可以说工商银行为他们打开了一扇通向中国的大门。

携金融科技之能 为进博会注入智慧动力

工商银行依托领先的金融科技力量，将在展会期间举办金融科技论坛，展示工行在人工智能、生物识别、区块链、大数据服务云、物联网等企业级金融科技平台的新成果，发布科技金融+贸易金融的集成化创新产品。同时，高科技企业和“一带一路”金融机构一道，将围绕新时代科技重塑金融生态新趋势，构建开放的“智慧银行生态体系”等话题进行研讨，以金融科技赋能进博会金融服务，为进博会服务配套注入智慧动力。

更多的金融科技元素也将融入到工商银行的金融服务中。增加远程见证开户、贸易付汇“一键即达”、网络融资等全新配套产品，形成跟随跨境客户的全球化、全能化服务链。依托国内同业中率先推出的全球一体化IT系统——FOVA，构建全球首个24小时不间断的人民币清算网络，为客户提供跨业务、跨时区、跨币种、全渠道及境内外一体化的便捷服务。以电子化平台助力进博会商品成交，通过工行网上银行、手机银行以及“融e联、融e行、融e购”三融平台，全面支持网上交易和跨境电商交易。创新“单一窗口”业务服务进博会小微客户，携“单一窗口”跨境汇款业务先发优势，针对小微客户创新推出“跨境贷”系列线上融资产品，为小微进出口企业提供纯信用、全线上、便捷化的金融服务。

进博会期间，工商银行还将发布自主研发的“智慧贸金平台”，这是新一代信息技术在贸易金融领域的创新成果应用，进一步升级工商银行贸易金融服务品牌。目前，平台已有“中欧e单通”“中非e链通”“跨境e贸通”“国际e航通”四大主打产品。其中，“中欧e单通”是区块链、API等创新技术与国际物流规则紧密结合，搭建的政府、银行、企业三方合作平台；“中非e链通”是工商银行自主研发、联合南非标准银行共同打造、基于区块链技术的全球中非间数字化贸易金融服务平台；“跨境e贸通”是与新加坡网络贸易平台合作的线上贸易金融项目；“国际e航通”以便捷化的国际航空跨境支付服务，助力上海自贸区临港新片区建设。

工商银行网点金融服务 “加速跑”助力进博会

作为服务客户的重要渠道之一，工商银行上海分行辖内472家网点全力以赴，积极参与到进博会服务工作中，为来自全球各地的客户提供最优质的金融服务。



万通中心支行 走出送服务

万通中心支行作为服务进博会的核心网点不断完善基础设施，为进博会期间的客户提供更具品质的服务体验。此外，网点坚持“走出去”“送服务”的理念，积极参与到街道志愿者服务活动中，在铁路上海虹桥站及地铁虹桥火车站站通往国家会展中心的必经之路上，每天派出工作人员为往来旅客提供包括交通指引、医疗服务、金融业务咨询等服务，真正将工商银行的优质服务品牌带到进博会第一线。

徐泾支行 服务沟通畅通无阻

临近国家会展中心的工行徐泾支行，积极发挥物理渠道优势，靚化服务环境，专门增设进博会服务窗口，营造浓厚的进博会服务氛围。网点对于汇款、结售汇等可能集中出现的业务开展专题培训，夯实员工业务基本功，同步提升业务处理的质量与效率。为实现“语言无障碍、服务无国界”的服务水平，网点专门配备了包括英语、德语、日语等多语言在内的翻译人才，确保在进博会召开期间网点服务沟通畅通无阻。

淮二支行 提供小语种金融服务

工行淮海中路第二支行地处百年老街，常年吸引大量外籍客户。进博会期间，网点打造专业团队，展现便捷高效的业务能力及服务水平。在服务礼仪方面，除了行业内基本的服务规范之外，更注重向员工普及外籍人士商

务交谈礼仪。在服务细节方面，确保业务对接及处理人员均掌握流利的英语。除此以外，网点还能提供多个小语种服务。网点通过分析外籍客户业务结构，特制外籍人士专用的服务指南、产品介绍、政策解读等设施，结合网点良好的服务环境，给客户细致周到的、贴心暖心的服务氛围。针对外籍人士办理企业开户等复杂业务，网点派专人对接，向客户提供业务咨询、网点全程陪同等贴心服务，提升服务效率及客户满意度。

浦东分行营业厅 为外籍客户排忧解难

工行浦东分行营业厅为备战进博会服务做足功课，考虑到外籍人士业务办理的特殊需求与复杂程度，营业厅通过主动识别、大堂引导、安排绿色通道、配备双语服务、多部门联合等方法，优化办理流程，提供高效高品质金融服务。

近日，一位丹麦籍客户来到浦东分行营业厅，网点服务人员通过交流发现，该客户需要办理超额购汇和境外汇款业务。对其提供的资料进行初步审核后，工作人员根据以往经验迅速作出预判，发现这笔涉外业务是可以当场办理的，但流程复杂，若按照常规流程操作，可能会影响其他客户办理业务。于是，大堂人员将其引导至理财室，并联系网点负责人，为该客户安排绿色通道，联动理财柜台和国际结算柜台的资深客户经理为其办理业务。在业务办理中，网点工作人员全程提供流利的双语服务，沟通顺畅无误，历时近两小时后，全部业务办理完毕，外籍客户给网点翘起了大拇指。

志愿者故事：成功背后有我一份力量



为了更好地服务进博会，工商银行从全行业务骨干中挑选近600名志愿者，其中首批20余名志愿者早在8月就从原所在部门脱产，组成进博会筹备项目组，全身心投入到进博会的筹备工作中。

第二届中国国际进口博览会期间，中国工商银行充分发挥集团联动优势，协助境外参展商与境内采购商精准匹配需求，并将在展会期间主办中欧企业家大会、非洲、拉美地区经贸洽谈会和金融科技论坛三场大型活动。

为配合活动顺利举行，工商银行从全行业务骨干中挑选近600名志愿者，来自工行虹桥商务区支行的志愿者马语菲，就是最早组建的进博会筹备项目组的一员。马语菲今年8月刚刚进入工行，虽然工作资历尚浅，但马语菲的英文对话能力比较强，加入进博会筹备项目组之后不久，便陪同工行子公司南非标准银行驻北京代表Joret Olivier参与进博会服务贸易展区展前成果发布会。会上，马语菲全程为Joret女士担任翻译，帮助南非标准银行详细了解中国的客户需求，为后期展会期间企业正式合作做好充足准备。

志愿者的工作忙碌而辛苦，往往是“哪里需要，就去哪里”的状态。进博会筹备项目组分为若干小组，马语菲最初被分在会务组，与其他志愿者一起做进博会工行专场活动的前期准备，但在磋商组缺人的情况下，马语菲就需要配合磋商组的安排做其它工作。在企业活动报名阶段，志愿者们经常加班收集境内参展企业信息，并和工行海内外分行一一打电话确认与会人员报名信息。工行欧洲分

行人员要在北京时间16时之后上班，志愿者便配合他们的工作时间，每天下午开始联系，晚上9点下班是工作常态。

会务组的工作很繁杂，包括交通路线规划、住宿安排、场地规划、茶歇安排、现场志愿者管理等。马语菲也承担大量的翻译工作，从早期的志愿者招募通知到后来的嘉宾邀请函、会议手册、参会企业名录、宣传组的宣传材料等。甚至有时候在回家的地铁上接到需要翻译的需求，她会立即在手机上翻译，以便迅速发给客户。

证件组的工作任务更加琐碎而繁重。证件组需要收集工行境内外分行上报的工作人员以及企业人员、总分行志愿者的报名信息，期间不断会有参会人员名单更新补充，巨大的工作量使得志愿者完成手中工作之后便加入证件组的系统录入工作。证件录入之后，为了把近3000张证件及时送达客户手里，包括马语菲在内的志愿者经常工作到深夜。

“三场大规模活动带给我们的是一大工作以及预料之外的困难，但面对这些，我们不怕。通过彼此之间的通力合作和个人不计得失的付出，将这些困难一一化解。如今，第二届进博会期间，工商银行所主办的三场活动都有条不紊地筹备着，我们见证着活动从无到有的过程，我感到十分自豪。”马语菲说道。