

# 建行海宁支行 切实以金融力量提振消费信心

■撰文 朱敏青 漫画 张利昌

随着消费者金融服务需求升级,消费者权益保护获得了社会的广泛关注。长期以来,建行海宁支行始终坚持“以人民为中心”的发展思想,秉承“以客户为中心”的经营理念,立足群众需求,切实履行金融机构的社会责任,在消费者权益保护、网点服务品质提升、宣教工作扩面、助力实体经济等领域持续发力,践行大行责任与担当。

## 搭建平台,提升宣教质效

普及金融知识是防范化解金融风险,关系老百姓“钱袋子”的基础性工作。银行作为保护消费者权益的重要主体,积极顺应时代变换,转变金融知识宣教模式。“裕农通”服务点是建行海宁支行立足乡村发展实际,依托金融科技下沉服务重心,创新推出的集助农金融服务和非金融服务于一体的便民服务平台。“3·15”国际消费者权益日当天,在村口的“裕农通”服务点上,建行工作人员通过发放宣传折页、就电信网络诈骗、反洗钱、反假货币、征信宣传等内容向市民进行宣传,并一对一解答大家提出的问题。据悉,2023年建行海宁支行通过“裕农通”平台、网点宣传、进学校、社区、企业等方式开展了130余次活动,触及消费者10000余人次,线下派发资料20000余份。



## 数字赋能,办好为民实事

针对不同的消费场景,建行海宁支行也积极灵活应对,制定相应的策略,全力守护消费者权益。如建行海宁支行与海宁市市场监督管理局联合开发的“海宁买菜”平台,该平台不仅能支持“实体菜场”扫码支付,还支持“网上菜场”买菜支付,此外,在“海宁买菜”平台设计上,该行创新数字账户出海新模式。通过他行一类卡开立建行电子账户,会员卡储值金额存在银行而非商户,保证了资金的安全。同时,借助人脸识别技术、银行卡校验机制以及自研的密码键盘,充分保护消费者的个人信息和

交易数据不被泄露。

此外,消费者诉讼化解也是消费者权益保护的重要组成部分。日前,建行海宁支行通过“共享法庭”,视频连线海宁市人民法院,成功调解一起金融债权债务纠纷。这也意味着建行海宁支行在深化实践溯源治理,多元化化解矛盾纠纷的道路上迈出了更为坚实的一步。“共享法庭”是推动基层社会治理的重要载体,通过“共享法庭”线上调解进行纠纷化解,实现了客户“只要跑一次”。不仅减少了当事人去法院的心理负担,同时也有效缩短了纠纷处置流程和时间,提升了客户诉讼调解成功率。

## 大行担当,助力实体经济

金融科技提高了金融服务的质效和便捷性,同时也给传统银行业带来了挑战。中央金融工作会议明确提出要做好科技金融等“五篇大文章”。作为国有大行,建行海宁支行聚焦“五篇大文章”领域重点工作,开展“普惠攻坚”“科技企业走访”等专项行动,加快将该行经营优势转化为支持地方高质量发展优势。

为支持经济复苏,疫情后海宁出台了一系列惠企政策,发挥了较好的导向性作用。对此,建行海宁支行也正在推动普惠金融量增、面扩、价降,全力支持先进制造业、科技创新、绿色低碳、新型基础设施建设、新型能源体系建设和传统产业转型升级,助力创造有效供给,提升供给质量。

针对科技企业数字化改革过程中遇到的资金、技术和平台壁垒,该行积极推出各类数字经济专属产品和服务,比如针对专精特新企业、国家高新技术企业推出“善新贷、善科贷”产品,线上申请,方便快捷,充分满足企业技术创新的新需求。

下一步,建行海宁支行将进一步做细、做实、做优客户服务工作,积极服务国家需求、回应民众期盼,为稳定金融市场、营造良好营商环境、助力海宁地方高质量发展贡献建行金融力量。

# 农行嘉兴分行获评2023年度 浙江省“民营企业最满意银行”

■龙航

4月28日,浙江省工商业联合会和中国人民银行浙江省分行联合开展的2023年度“民营企业最满意银行”评选结果揭晓,农行嘉兴分行以嘉兴市银行业综合得分第一的成绩获评2023年度浙江省“民营企业最满意银行”,并作为嘉兴市银行业获奖唯一代表受邀至现场领奖。

## 聚焦机制建设,健全制度为企业“解难事”

该行第一时间制定发布“提升金融服务民营经济质效18条意见”,制定“支持民营经济高质量发展‘五个优化’行动方案”,精准对接民营企业多层次需求,截至2023年末,民营企业贷款总量、增量均列四行第一。

## 聚焦服务升级,提升效率为

企业“办好事”。

依托品类丰富的线上产品体系,以数字化手段提升普惠金融便利度、获得感,年末线上信贷业务余额516.5亿元,较年初增加69.5亿元,线上化率20.19%;举办科创金融论坛,并在全市率先发布“服务嘉兴‘智造创新强市’建设20条意见”,全力提升金融服务针对性和有效性,2023年投放制造业贷款增量超100亿元,居四行首位。

## 聚焦融资畅通,解决“三难”为企业“去烦事”

瞄准首贷难、抵押难、周转难等“三难”问题,高标准、精细化推进“融资畅通工程”升级版,通过产品、服务创新,切实帮助企业“敢贷、愿贷、能贷、会贷”,年末普惠贷款总量、增量均列四行首位。

# 中行平湖支行 上门服务显温情

■潘海英 陈静燕

“想不到我打了一个电话你们当天就帮我解决了一个大难题,真的太感谢你们了!”4月30日上午,客户朱女士握着中国银行平湖支行员工的手不断道谢。

朱女士的母亲年事已高,因中风而偏瘫,前几日觉得身体不适,朱女士准备带她去医院看病时,发现她社保卡不见了。看着坐在轮椅中的母亲,连下楼梯都比较困难,还要前往几公里外的网点补卡,朱女士于心不忍。但是病情不能拖延,越早到院看病越安心,听说中国银行有为特殊群体人员上门服务激活社保卡的金融服务,她抱着试一试的心情拨通了平湖支行营业部的电话。

接到朱女士求助电话后,平

湖支行营业部客户经理潘海英、员工岑国健立即驱车前往老太太家中上门服务,填写相关资料,并当场办理了社保卡激活。随后,潘经理耐心地解答着老人的每一个疑问,细致入微地指导其操作,确保老人能够熟练使用新卡的各种功能。“这张卡很便捷的,有公共交通、医疗保健、日常消费等功能,以后有不会的可以再电话联系我们。”潘经理向朱女士说道。

平湖支行营业部自从成立特别服务团队后,多次为特殊群体客户开展上门服务,4月份已累计上门服务10余次,深受客户好评。未来,平湖支行将深耕养老金融,深入更多社区,为更多的老人带去金融服务,带去中行金融温度,让老年人切实感受到金融服务的便利性,提高满意度。

# 浦发银行嘉兴分行 积极推进支付便利化服务

■浦航

为积极贯彻落实国务院办公厅关于进一步优化提升支付便利性的意见通知以及中国人民银行嘉兴市分行关于优化支付服务推进会工作要求,进一步提高针对老年人、外籍来华人员两大客群的支付便利化服务水平,浦发银行嘉兴分行积极响应号召,多措并举,推出一系列便利化服务,让客户享受更便捷的金融生活。

## 开展学习,提升便利化服务技能

组织员工认真学习意见通知,举办包括个人账户服务、外汇业务服务、现金服务及业务宣传服务等内容的提升境外来华人员、老年人群支付服务专题培训会,确保员工熟练掌握现金储备要求、外汇业务政策、服务规范流程等专业全面的对客户服务能力。运营部门利用每月案例,巩固运营员工办理外籍人员开户的实操能力。

## 加强宣传,普及便利化服务知识

分行营业部组织人员走访周边商户,深入杨柳湾幸福菜市场,向菜市场商户派发宣传手册,逐个宣传“零钱包”并签署《不拒收人民币承诺书》。分管行长带队赴嘉兴大学国际学院,集中宣传境外来华人员便利化服务政策,向境外留学生宣传个人账户开户、外币兑换、跨境汇款等业务。

## 便利取现,提供现金支取服务

嘉兴分行营业部作为现金网格化重点建设单位,除了网点做好1到50元等多种券别的零钱包,还开设小面额人民币及残损币兑换“绿色通道”。提供各类

“零钱包”并长期提供残损券兑换服务,让周边商户可以随时随地轻松兑换零钱,方便日常经营。嘉兴分行海宁支行还专设现金服务点,不但方便了周边商户,提升客户支付体验,更为推动良好的营商环境提供了服务支持。

## 优化流程,提升外籍人士支付便利

在分行营业部设置专属办理窗口,提供一对一的指导,确保外籍人员能够安全、方便地办理外汇业务。在嘉兴大学国际学院宣传的第二天,2位孟加拉国籍留学生来该行办理银行卡,该行高效便捷的服务赢得2位留学生的好评。

## 关爱长者,提供适老化服务

嘉兴分行一直将为老年人提供便利、周到服务为已任。与嘉兴市南杨社区居家养老服务照料中心结对,主动上门为老年人宣传防范网络诈骗等金融知识,建立老年客户专人服务机制,对到网点办理业务的老年客户,指定专人全程进行业务指导。此外,各机构成立老年便利服务小组,在了解到有行动不便老年人有办理业务需求后,及时安排好人员主动上门、上养老院、上医疗中心等为老年客户办理业务,解客户燃眉之急,获得了家属的高度好评,深入人心的服务让老年客户真正体验到该行的便利和关爱。

浦发嘉兴分行将持续提升现金支付便利化工作的质量和水平,不断优化现金使用环境,鼓励人民币多元化支付方式和和谐发展,更好地满足老年人、外籍来华人员等群体多样化的支付服务需求,以确保金融服务更好地惠及广大人民群众。

# 浙商银行嘉兴海盐支行： 以畅通现金服务渠道为基础，深化支付便利化行动

■浙商

为深入贯彻落实党中央、国务院决策部署,进一步提升金融服务质效,服务社会民生,优化营商环境,浙商银行嘉兴海盐支行坚持“金融为民”理念,将优化支付服务作为一项重要工作全力推进,着力完善多层次、多元化服务体系,更好满足不同群体的支付服务需求。

现金支付作为传统的支付方式之一,有着移动支付所不具备的控制消费、保护个人隐私和避免诈骗行为等特殊优势,其重要地位不可替代。今年初以来,浙商银行嘉兴海盐支行以畅通现金服务渠道为基础,通过一系列创新举措,为广大客户打造了全方位的便捷支付体验,切实维护人民币法定地位,保障公众现金支付选择权,发挥好现金支付便利化保障作用。

## 绿色通道

### 现金兑换“即来即换”

为提升公众零钞兑换便利性,浙商银行嘉兴海盐支行在营业网点开设现金兑换绿色通道,设置兑换专窗,并在营业厅堂设

置“零钱包”快速兑换渠道。落实专人时刻关注“零钱包”小面额券别的配备情况,发现不足及时补充,确保网点“零钱包”配备充足的小面额券,满足广大客户小面额现金兑换“即来即换”需求,有效提升金融服务水平。

## 机具改造

### 小面额取款“零障碍”

为充分尊重老年人等特殊群体的现金使用偏好,便利现金支取服务,浙商银行嘉兴海盐支行积极开展自助机具升级改造工作,在支持支持100元标准小面额人民币的基础上,将10元小面额现金支取功能嵌入ATM机中,客户可根据实际需求选择钞票面额,并可实现24小时服务“不打烊”。同时网点小面额券的储备量能满足客户“随来随取”需求,实现取款“零障碍”。

## 延伸服务

### 周边商圈现金服务“零距离”

为积极落实人民银行《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》工作要求,今年初以来,浙商银行嘉兴海盐支行主动开展现金服务点建设工作。经过支行行领导的积极走访对接,最

终确定周边超市为支行现金服务点的共建单位,并签订《不拒收人民币现金承诺书》。

4月16日,“浙商银行嘉兴海盐支行现金服务点”正式揭牌。现金服务点对外公示了服务内容和标准,包括:支行将定期驻点提供零钱包(零钱)兑换、残币回收等现金服务,及时满足周边经营商户的现金需求;开展整治拒收人民币现金宣传工作,加强商户在现金服务上的提示引导;鼓励现金服务点共建商户能配备充足零钞以满足群众兑换需求,提高服务效率。现金服务点成立首日,支行在活动现场积极开展“零钱包”服务,有效解决了百姓“找零难、兑零难”的实际困难,深受老百姓欢迎。此次现金服务点的揭牌,是浙商银行嘉兴海盐支行践行“金融为民”理念,写好“五篇大文章”的实践活动,进一步提升了群众对现金服务的满意度。

近年来,浙商银行嘉兴海盐支行高度重视现金服务点服务工作,切实提高政治站位,压实工作责任,增强工作主动性。除开通绿色通道、升级取款机具、延伸周边服务外,支行还多措并举

深入开展支付便利化行动。一是持续开展整治拒收人民币现金工作,充分发挥现金网格化管理作用,加大线索摸排和商户宣传力度,避免责任网格内发生拒收现金舆情。二是创新兑换方式,常态化开展“零钱包”兑换工作,主动对接开户单位和商户提供上门兑换服务。三是强化农村地区现金服务,主动开展现金服务大篷车等残损币上门回收工作,净化人民币流通环境,做好爱护人民币、人民币反假知识等金融宣传,提升农村地区人群安全金融意识。四是创新现金业务管理体系,基于冠字号码功能实现反假堵截、清分管控和内部管理的深化提升,持续优化现金服务。五是建立全渠道现金预约需求,支持通过客服电话、网点公示电话、网点现场、手机银行或微信小程序办理大额现金支取等现金服务预约。

接下来,浙商银行嘉兴海盐支行将持续推进现金服务管理工作常态化,进一步提升公众对现金支付的认识层次,保护人民币的法定地位,用实际行动普惠金融“零距离”。

# 工商银行嘉兴分行三度获评“民营企业最满意银行”

■龚萱

日前,2023年度浙江省“万家民企评银行”活动评选结果公布,工商银行嘉兴分行荣获2023年度浙江省“民企最满意银行”市级机构称号,这也是自2019年以来该行第三次获评该项荣誉。

一直以来,工商银行嘉兴分行将支持民营企业发展作为服务实体经济工作的重中之重,在监管部门的指导下,聚焦解决“融资难”“融资贵”“融资慢”,着力提升对民营企业金融服务的针对性和有效性,推动民营企业融资规模稳步扩大、融资效率明显提升、融资成本逐步下降,受到社会各界的广泛好评,服务实体经济工作近年来多次受到市委市政府主要领导批示肯定,连续3年被评为嘉兴市金融支持地方经济发展业绩考评一等奖,获评嘉兴市2023年度信贷创新强市先进集体、小微企业信贷政策导向效果评估“优秀”等次。近三年,民营企业贷款累计增长238亿元,年均增幅近19%。截至2024年4月末,该行民营企业贷款客户占公司客户总量的96%,民营企业贷款占全部公司贷款比重48%。

## 聚焦重点领域 扩大信贷供给

面广量大的民营企业是嘉兴制造业的基石。2023年以来,该行围绕制造业“高端化、智能化、绿色化”发展主攻方向,结合嘉兴市制造业高质量“十四五”发展规划,围绕现代纺织、新能源、化工新材料、汽车制造、智能家居五大产业集群,聚焦集成电路、人工智能、氢能、航空航天、生命健康等五个新兴产业,深度服务桐乡新材料、秀洲光伏、嘉善集成电路、海宁泛半导体、南湖微电子等先进制造业集群内民营企业,持续加大信贷政策、资源倾斜,推动金融活水精准灌溉民营经济重点领域。

值得一提的是,凭借着多年来服务制造业企业的市场经验,该行围绕民营制造领域的企业客户优化制造业金融服务,从体制机制入手,创新搭建了涵盖产业布局、专用资源、专属方案、专题会议、专班团队、专项活动、专项清单、专线考核、专享政策、专法试点在内的“十专”工作机制,助力先进制造业高质量发展,“十专”机制成效获得市委市政府主要领导批示肯定,市金融办将该机制在全市金融系统进行

推广。截至今年4月末,该行制造业贷款较年初增加61亿元,同比多增13亿元,增量保持同业第一。

## 创新信贷产品 提升金融获得感

民营企业经营形态各异,既有行业龙头企业,也有中小微企业。为了满足不同类型民营企业的金融需求,多年来该行持续创新金融产品与业务,不断提升金融服务的贴近度:面向头部民营企业积极创新金融服务,联动理财及投资子公司实施投贷联动,依托理财直融、股权质押等工具支持民营企业跨境和跨区域投资业务;面向小微客户构建了涵盖“经营快贷”“网贷通”“供应链融资”三大产品体系的“小微e贷”线上普惠贷款品牌,通过金融科技和传统信贷技术融合,实现线上全流程实时授信;面向乡村家纺城、洪合毛衫市场等产业集群主体,推出8项专属场景白名单融资方案,配套推出“家纺贷”“民宿贷”等多个专属信贷产品;面向头部企业的上下游小微主体,创新应用大数据、区块链和物联网技术,推出“工银e信”“交易数据贷”实现基于

产业链、供应链交易数据的自动授信……截至今年4月末,该行民营企业贷款余额达到663亿元,较年初增加69.10亿元,同比多增20.38亿元。

## 专属金融指导 赋能民企经营

近两年来,在人民银行嘉兴市分行的指导下,该行建立起一支近300人的民营企业金融指导队伍,对辖内民营企业进行网格化走访,详细了解民营企业的生产经营情况,逐一排摸融资需求,认真听取意见建议,建立工作台账,结合工总行支持民营企业的“八融措施”,从“融资、融智、融商、融信、融链、融创、融惠、融新”八个方面,“一企一策”制定金融解决方案。同时,多渠道加大金融普惠政策宣教力度,帮助民营企业了解央行最新政策,创新金融产品,对外贸领域的民营企业加强外汇便利化政策宣传和汇率避险宣传,引导民营企业树立“财务中性”理念,为其制定合适的汇率避险方案和避险产品,推广政府性融资担保汇率避险政策,帮助企业汇率避险套期保值成本,帮助民营企业有效管理汇率风险。