



# 彰显大行担当 贡献金融力量

## ——工商银行十堰分行以文明诚信建设服务地方经济社会发展综述

记者刘俊 通讯员李敏



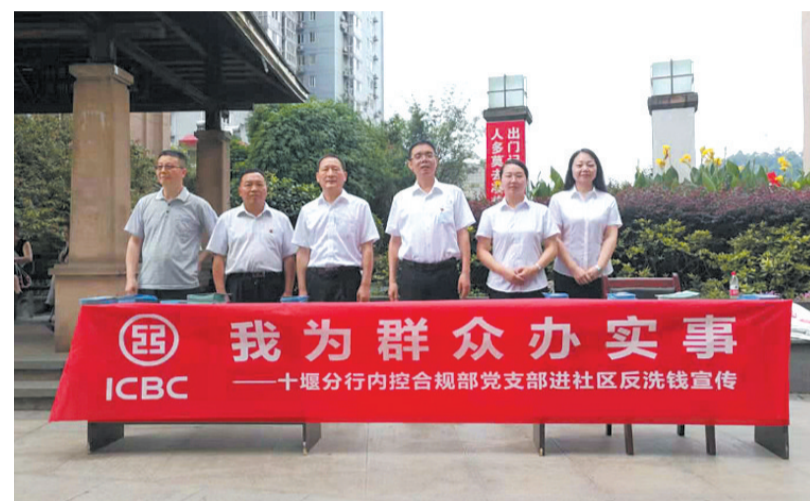
工行十堰分行领导走访企业



工行十堰分行开展“金融知识进校园”宣传活动



驻村帮扶获赞誉



工行十堰分行开展“我为群众办实事——反洗钱宣传”主题党日活动

### 多维给力

### 打响普惠金融“全域战”

工于至诚，行以致远。近年来，作为服务全市经济社会发展的主力行——工行十堰分行紧紧围绕市委、市政府建设“湖北省区域增长极”和“现代汽车城”发展战略，始终保持将主业发展与地方经济发展“同频共振”，在服务实体经济、服务地方经济发展中积极履行国有大行的责任担当。

数字最有说服力。截至今年10月底，工行十堰分行各项贷款170.5亿元，比年初增加18.65亿元。其中普惠贷款比年初增加159户1.47亿元。

发展普惠金融是工行的大局和责任。今年以来，工行十堰分行认真落实中央、省、市优化营商环境和“六稳”“六保”工作要求，以打造“全域普惠、数字普惠、信用普惠、智能普惠、合规普惠”四个维度为方向，全力提升普惠金融业务服务效能。

推进信用普惠业务疏解纾困。为解决小微企业融资难题，该行主动加大对制造业、民营经济的金融服务力度，着力为小微企业提供“融资、融智、融商”综合服务，不断提高小微企业贷款可获得性，提升普惠金融服务质效，解决小微企业押品

不足的现实困难。推进数字普惠业务加快融合。为进一步提高普惠金融业务市场竞争力，结合地区资源禀赋和业务发展实际，工行十堰分行确定以线上融资为主、线下融资为辅的发展策略，以经营快贷名单、数字供应链等线上产品为抓手，提高数字普惠渗透率。

推进全域普惠业务多点开花。十堰分行深入辖内各支行，结合区域实际和支行尽调结果，一户一策，帮助支行寻找业务突破口。同时，对支行相关人员开展业务培训，增强普惠客户经理的专业素质和营

销技能，增强服务的针对性和实效性。截至目前，该行辖内16家一级支行中，15家支行实现了普惠业务突破。推进合规普惠强化风控。该行成立普惠金融业务审议小组，严把客户、业务准入关。深入支行开展业务培训和合规宣讲工作，要求客户经理严格按照相关规章制度，依法、合规进行业务营销和办理，不断提高风险合规意识和真假识别能力。同时，不断加强潜在不良贷款风险管理，主动配合相关部门做好不良贷款风险化解工作，落实“主动防、智能控、全面管”的全流程风险管理策略。

### 精准助力

### 畅通小微企业“生命线”

小微企业是工行的发展之基。为了破解小微企业融资难题，工行十堰分行切实提高政治站位，积极推进减费降负措施，结合地方实际情况主动对制造业、民营经济等行业推行减免开户费等费用惠企政策，全力扶持小微企业高质量发展，营造了惠企暖企助企的良好社会氛围，彰显了大行风范。今年元至9月份，工行十堰分行各项贷款平均收息率4.05%，为系统最低、十堰银行同业最低。搭建银企命运共同体。该行主动提高辖内小微企业信用贷款比例，加大小微企业信贷支持力度。同时，以LPR形成机制为基础，确保贷款利率保持可比同业较低水平，通过降低融资成本支持优质民营企业和小微企业发展；坚持民营与国有企业授信平

等对待，对授信内容优化，切实解决民营企业内的融资需求和产品需求，做好精准服务，高效支持民营实体经济发展。释放减费降负“红利”。为让小微企业切实享受到更多降费红利，该行利用征信系统等金融大数据平台，采用线上线下相结合协调发展的策略，解决小微企业融资难题。通过经营快贷、网贷通等产品，满足众多小微企业流动资金贷款、小微企业购建贷款、经营性物业贷、纳税信用贷款、惠农贷、工银e贴等产品，多措并举解决小微企业融资难题。其间，对企业还款意愿强、生产经营正常、周转资金一时困难的企业，贷款本金到期后及时为其办理免还续贷，降低企业资金过桥费

用。截至9月底，共办理无还本续贷金额5.04亿元，切实为企业减轻压力。开通绿色通道。在执行环节，严格执行价格与服务相称、成本合理补偿、标准科学透明的服务收费机制，杜绝乱收费、质价不符、捆绑收费、只收费不服务等现象发生，切实降低企业负担。持续推进申报资料、业务流程的精简优化，围绕满足客户需求，推出授信资料“明白纸”、一次性取得授信业务所需资料，在全辖推广“一次办好”信贷业务流程，优化客户体验，受到小微企业客户一致好评。在今年全市一季度金融形势分析会上，工行十堰分行还被市委、市政府授予2020年度“金融支持地方经济发展突出贡献单位”称号。

### 创新发力

### 打好优质服务“暖心牌”

优质的服务是商业银行的核心竞争力。“好服务就是想客户之所想，急客户之所急，我们要用实际行动倾力打造服务品牌，成为便民利民服务的践行者。”近年来，工行十堰分行主动发挥金融功能，优化便民举措，切实提升业务和服务水平，让客户感到暖心、贴心。活动创新践行“我为群众办实事”。结合党史学习教育，今年以来，工行十堰分行以党建为引领创新金融服务，及时制定了“我为群众办实事”计划清单，列出了“帮扶包户百人行”活动、“我为支行解难题”活动、“工银普惠行”活动、客

户信息治理专项等具体实施细则。截至目前，该行在58个服务社会、服务客户、服务基层项目中，已完成51个。下一步，还将扎实做好活动的推动执行和督促督导，推动“我为群众办实事”项目化、清单化、常态化。渠道创新打通服务“最后一公里”。该行以数字供应链、白名单等创新渠道为抓手，发挥融资规模、融资效率、增信措施等方面优势作用，不断提高数字普惠渗透率。截至9月底，聚焦3442户、金额30.24亿元的白名单目标客户库，以线上融资为主、线下融资为辅的方式实行清单制

营销，累计新增普惠贷款1.5亿元。科技创新赋能便捷化服务。依托“e商筑梦”行动，该行在疫情期间推行了省分行研发的“人脸识别实名认证”系统以及面向小微企业的“税务贷”，提高金融风险防控水平的同时，可帮助中小企业快速完成整体授信评估和贷款。此外，该行还探索了“云办公”模式，通过线上服务，让客户不出门就能享受金融信贷业务。以科技产品为载体，工行十堰分行还将RPA机器人用于银行卡尽职调查、结算账户报备等业务流程处理，大大提高了工作效率，缩短了客户业务办

理时间。个性化服务满足差异化需求。为解决好老年人关心的痛点和难点问题，该行聚焦老年客户群体服务质效提升，力求做到“做好传统方式、做好专用通道、做好人工服务”。在日常服务中，该行立足辖内各营业网点“工行驿站”，专门为老年客户配备轮椅、老花镜、拐杖、应急药箱、充电器等服务设施，让老年朋友感受到工行无微不至的人性化服务。此外，针对青少年以及居民代缴费用、办理社保卡等不同需求，该行也推出了相应便民举措，广受社会好评。

### 防范得力

### 筑牢金融安全“防火墙”

无信任，不金融。信任的前提是金融安全。为更好地保障全民健康发展，有效防范化解金融风险，促进地方经济金融的稳定，工行十堰分行多年来坚持以维护金融消费安全为根本出发点，不断增强打击和防范网络电信诈骗的主动性，为筑牢金融安全“防火墙”贡献了重要的力量。分行还先后获得“支持化解金融风险突出贡献单位”、“诚信经营·放心消费示范单位”等多项荣誉。

在行动中，为落实金融风险防控要求，该行各营业网点以网点厅堂为阵地，充分利用营业网点LED屏、多媒体播放机、海报屏等渠道，通过电子显示、宣传展板、发放手册等方式，主动向到网点办理业务的客户讲解个人信息保护、防范电信金融诈骗、支付安全、依法理性维权、理财知识等相关金融知识，增强客户的安全防范意识。同时，在厅堂举办“反诈”主题微沙龙，增添金融知识普及及活动

趣味性，提升客户参与感。此外，该行工作人员主动深入校园、社区、厂区、扶贫点等开展金融知识宣传，向未成年人以及广大客户、群众宣传消费者权益保护、个人理财、信用卡、电子银行、非法集资、防范电信诈骗、防范非法退保代理等金融知识，引导不同群体提升风险防范意识，依法理性维权。此外，该行各支行还利用周末、下班后及碎片化时间深入网点周边商户、大型商超、广场等公共区域进行防电信诈骗宣传，向过往人群普及防范非法集资、防范电信网络诈骗等金融知识。

在开展线下宣传的同时，该行持续扩大线上金融宣教。自主研发了大数据反欺诈风险信息服务平台“工银融安e信”。同时，利用微信、楼宇宣传等线上平台开展“零接触”宣传，在全城90个重点社区、写字楼、公共场所等423台显示屏上大力普及防电信诈骗知识；联合市

公安局举办“反电信诈骗”有奖知识问答活动，以网络知识问答形式助力消费者在线了解、掌握金融知识，确保宣教深入人心，取得实效。其中，通过“工银融安e信”系统，收集了总量达1300万条风险信息，包含40余个风险分类，囊括个人、法人、账户等全方位风险信息，为有效提高电信诈骗防范效能提供了科学分析的依据。今年以来，全行已累计开展“防范电信网络诈骗”主题宣传300余次，印制发放宣传折页1.8万余份，成功劝阻拦截疑似电信诈骗案件100余起、涉及金额100多万元，牢牢守护了百姓“钱袋子”的安全。

业之大者，利国利民。业之兴者，守诚信。站在“十四五”的起点上，工商银行十堰分行将继续秉持“工于至诚，行以致远”的发展理念，为十堰经济社会文明诚信发展注入金融活水。



工行房县支行开展“打击电信诈骗、拒赌反诈、安全支付”宣传活动。



工行竹溪支行组织青年志愿者开展跨境人民币知识宣传。