



金融有温度 服务不止步

工商银行内蒙古分行倾力保障防疫期间个人客户金融服务

面对突如其来的新型冠状病毒肺炎疫情,工商银行内蒙古分行作为国有商业银行,勇担社会责任,践行大行担当,突出应急思维,创新服务模式,针对1300万个人客户迅速出台了八项优质快捷高效的金融服务措施,全力以赴助力打赢疫情防控战役,千方百计满足疫情防控特殊时期个人客户金融服务需求。

一是加强疫情期间消费者权益保护。工商银行内蒙古分行始终坚持人民利益高于一切原则,牢固树立金融为民理念,将消费者权益保护作为疫情防控期间的第一要务来抓。加强消费者宣传和投资者教育,引导广大群众全面防范虚假募捐、虚假售卖特效药或防护用品、冒充客服退款改签、虚假体检等领域的金融诈骗行为,做好个人信息保护;迅速调整优化客户身份核验和产品销售录音录像流程相关要求,妥善处理金融风险与疫情防控之间的关系,在确保客户健康安全基础上,坚持做好客户身份核验和产品销售录音录像工作,全力保障客户正当权益。

二是迅速完成捐款账户信息统计,落实手续费免费政策。工商银行内蒙古分行在疫情发生后第一时间积极对接地方民政部门、卫健委和慈善机构,收集整理内蒙古地区接受捐款账户信息,同时迅速落实网点柜面、智能终端渠道转账的手续费免费验证工作,切实落实免费政策,确保做到“所有单位和个人通过工行向中国红十字会等慈善机构账户或疫区专用账

户,汇划捐款、防疫专用款项,一律免收手续费”。

三是积极引导客户通过工商银行线上渠道办理业务,降低疫情传播风险。防疫期间,为尽量降低客户到营业网点办理业务的传染风险,工商银行内蒙古分行组织广大网点和一线员工创新实施“微信群沙龙、一对一维护、自媒体宣推”三位一体的个人客户维护与业务运营新模式。完善手机银行、网上银行、融e联等线上平台服务功能,提高线上业务办理的便捷性、安全性和时效性,不断提升业务办理体验,引导群众到线上办理急需业务;制作存款、理财、基金、保险、借记卡、手机银行等17款重点业务线上办理指南,员工通过微沙龙、一对一维护和微信朋友圈转发等方式,指导协助群众完成线上业务办理;主动推出稳健安全、收益较高、起点较低的14款结构性存款、11款理财产品及4款基金产品,全力满足特殊时期群众的产品到期承接和资产保值增值需求。

四是畅通疫情期间社保民生服务渠道。防疫期间,工商银行内蒙古分行加紧完成融e联和手机银行APP渠道电子社保卡申领功能的验证上线,成为内蒙古地区银行APP首家上线电子社保卡的商业银行,参保群众足不出户即可申领电子社保卡。线下领域,为进一步完善防疫期间社保民生服务体系,工商银行内蒙古分行在各盟市均确定了3家左右持续服务网点,确保参保群众在疫情期间新采集或挂失

时能够及时申领社保卡,满足群众购买药品、购买口罩的需求。

五是特殊时期全力满足代发工资客户业务办理需求。工商银行内蒙古分行为代发工资单位客户业务办理提供绿色通道,对于在防疫期间确有需要办理工资发放业务的,特别是医院、军队、医疗器械和防护用品生产企业等与防疫工作密切相关的单位,营业网点积极调配人员满足其业务办理需求。对于代发账户所在网点不营业的,可实行跨网点代发,在风险可控的基础上满足客户合理需求。

六是多措并举做好特殊时期个人客户跨境金融服务。工商银行内蒙古分行合理安排个人外汇经办网点对外营业时间,在保证个人外汇业务网点轮流提供线下全面服务的基础上,安排重点城区部分网点轮流开门为广大群众提供个人外币存取基础业务。做好一线网点员工个人防护的同时,严格按照外汇监管部门特殊时期便利化服务要求,做好到店客户外币存取、结售汇和跨境汇款等业务办理,优先保障涉及特需客户的购汇、用汇相关业务。

七是为特定信用卡持卡人提供还款期限延长服务和费用减免服务。参加疫情防控

的医护人员、工作人员,确诊患者和疑似隔离人员及其配偶,疫情期间使用工商银行信用卡透支,因不便还款发生逾期的,适当延长还款期,不视为违约,不进入违约客户名单,同时根据客户实际情况及合理需求,提供重新安排还款计划及征信调整等服务。参加疫情防控的医护人员、工作人员,确诊患者和疑似隔离人员及其配偶,疫情期间工商银行信用卡违约金等相关费用可给予免除收取,因系统等原因无法直接免除收取的采用先收后免方式。

八是为特定个人贷款客户合理延后还款期限。对于因感染新型冠状病毒住院治疗或隔离人员、疫情防控需要隔离观察人员、参加疫情防控工作人员以及受疫情影响暂时失去收入来源人员本人和配偶,合理延后还款期限,疫情期间因还款不便发生逾期的,不计为违约,不进入违约客户名单。确实难以按时足额还款的,可于疫情解除后向贷款经办机构提出申请,经核实后将给予减免疫情防控期间的贷款罚息,恢复征信记录等特别处理。同时,暂停个贷自动语音催收、95588人工坐席催收以及客户经理人工催收,待疫情解除后再陆续恢复。(孟昕)



抗击疫情 共克时艰

——工商银行乌海分行在行动

新型冠状病毒肺炎爆发以来,疫情牵动着每一个乌海行人的心,作为金融工作者,乌海行人以高度的使命感和责任心,不忘初心,牢记使命,全力做好特殊时期金融服务工作。

恪尽职守 落实防控强责任

面对疫情,坚守岗位是每一个乌海行人的态度。为做好疫情防控工作,该行建立了7×24小时应急值守机制,认真落实领导带班和24小时专人值班制度,要求各岗位员工强化责任担当,努力做好金融服务,确保履职到位、信息畅通,积极做好各项服务工作。

保障服务 金融助力抗疫情

1月27日(正月初三),中国铁路乌海站迎来一波退票高峰,该站急需支取退票现金50万元以保障旅客顺利退票,遂向乌海火车站支行紧急发起业务申请。接到申请后,乌海工行立即启动应急付款业务,开辟金融服务绿色通道,安排实物管理中心迅速给车站支行调款50万现金,满足了乌海火车站票房对退票款的需求,切实缓解了疫情期间旅客集中退票的压力。

特事特办 工行服务有温度

农历新年伊始,乌海工行海勃湾支行接

到某小区残疾老人上门服务诉求信,表示其银行卡的账户密码锁定,但春节假期急需用钱治疗,希望银行人员能够提供上门服务。该支行深刻认识到落实冠状病毒防疫工作的重要性以及客户业务的紧急性,决定为客户开辟绿色通道,安排两名工作人员做好安全防护保护措施,当天到老人家中为客户办理上门核实工作。业务办理完成后,老人以及家人对工行员工在特殊时期提供上门服务表示衷心感谢。

凝心聚力 众志成城渡难关

乌海工行在了解到一线物资紧缺的情况后,第一时间动员青年员工为疫情防控阻击战贡献自己的一份力量,通过向全行征集“抗击疫情 金融青年在行动”自愿捐款,在1月30日以最短的时间、最快的速度征集到全行青年员工自愿捐款6300元,并第一时间汇给“中国青少年发展基金会”,用于支持一线疫情防控。

面对当下严峻复杂的疫情防控形势,工行乌海分行将继续贯彻落实好党中央、国务院以及总、分行党委关于做好肺炎疫情防控期间相关工作的指示精神,保障员工职业安全和身体健康,切实维护正常经营秩序,确保全行各项业务连续稳定运行。(孟昕)

工商银行巴彦淖尔胜利路支行 普惠金融绿色通道助力小微企业战疫情

疫情就是命令,防控就是责任。庚子新年,面对突如其来的新型冠状病毒感染的肺炎疫情,一场众志成城的防疫阻击战在全国展开。工商银行巴彦淖尔分行胜利路支行坚守金融本源与社会责任,在巴彦淖尔分行党委的坚强领导下,按照“特事特办、急事急办”的原则,开辟“疫情防控金融服务绿色通道”,全力支持小微企业保障生产,以更加优质、快捷、高效的普惠金融服务助力企业生产正常运转,进一步加大对防疫相关重点领域的普惠贷款支持,坚决打赢防疫阻击战。

2月6日,工商银行巴彦淖尔胜利路支行了解到存量贷款客户有融资需求,该企业是一家医疗器械批发企业,是巴彦淖尔市政府指定的本次疫情物资采购定点单位之一,客户购买的医用物资由巴彦淖尔市物资保障组负责统一接受和调配。胜利路支行为帮扶企业购进疫情防控应急物资,及时上报巴彦淖尔分行、内蒙分行普惠金融部。上级行各级领导高度重视,积极解决系统困难。2月11日,客户将电子资料传到支行,支行根据实际情况,以远程视频录像及拍照方式完成核实企业交易背景真实性及法人代表和配偶签字后,根据客户实际情况,为客户申请工行

经营快贷(法人端)增加授信至86.7万元,2月12日支行发起线下确认流程,巴彦淖尔分行开启普惠金融绿色通道,仅一天半时间审批确认。2月14日下午,客户已在企业网银自助提款,该笔小额贷款的发放,彰显了工行在疫情面前的社会责任和担当,赢得了客户的高度评价与赞扬。在这个特殊时期,工行各相关部门迅速响应、上下联动、协同攻关、特事特办,为疫情防控金融服务开辟绿色通道,急企业所急,积极出谋划策,帮助企业高效、便捷给付防疫物资资金,为疫情防控提供金融助力!

(孙蓉)

