



工行菏泽分行:

## 创新金融服务 优化新市民服务体验

自新市民金融服务工作开展以来,工行菏泽分行立足发挥作为国有银行的职能作用与优势,围绕新市民“职、住、养”等金融需求,加强产品和服务创新,健全完善金融服务,让新市民生活无忧,获得感、幸福感和安全感不断提升。

## 加大信贷支持,让新市民“职有所为”

扶持小微企业发展,有助于稳定新市民收入水平,利于新市民在城市的生活与发展。近年来,该行持续加大对小微企业的金融支持力度,推动融资更便利、综合融资成本稳中有降。

一、支持就业。通过经营快贷、e抵快贷、e企快贷等随借随还类产品,加大对吸纳“新市民”群体就业较为集中的建筑业、物流运输业、批发零售业企业的资金支持力度。今年以来,支持建筑业企业31户,累计发放贷款1.02亿元;支持物流运输业企业6户,累计发放贷款0.1亿元;支持批发零售业企业18户,累计发放贷款0.59亿元。二、支持创业。创新推广“固定资产购建贷”小微客户信贷专属产品,满足个体工商户、小微企业主购买商业用房用于创业经营的需求。通过个人e抵快贷产品,满足“新市民”群体“短、急、频、快”的经营资金需求,并为其开辟绿色通道,在客户准入、授信审批等环节严格控制流程流转次数,明确流程处理时限,提升“新市民”融资体验。

今年以来,e抵快贷贷款余额3.04亿元,较年初新增0.63亿元,惠及582户,较年初新增108户。三、减费让利。根据“新市民”群体间的不同特点,采取减费让利手段,减轻融资成本。现已取消诸如小额账户管理费、抵押费、评估费等多项收费项目;对“新市民”群体执行不高于人行同期基准利率,为其“赋能减负”,向个体工商户和小微企业主累放贷款年化利率为3.91%,较去年同期下降29个BP。

## 优化政策结构,让新市民“住有所居”

该行在着力满足新市民合理购房信贷需求的同时,不断优化对新市民的住房金融服务。

一、针对首次购房的新市民,规定可按照最低20%的首付款办理按揭贷款。今年共发放农村户口进城首套房按揭贷款3364笔,金额13.36亿元。二、针对首套房按揭贷款客户,多次下调利率,目前执行LPR利率,让利于民。今年以来发放的农村户口进城首套房全部执行该利率,服务新市民刚性需求的同时,减轻了该群体的还款负担。三、对农村户口办理期房住房按揭贷款的,月收入不超过5000元的免于提供银行流水;对农村户口办理现房住房按揭贷款的,月收入不超过10000元的免于提供银行流水,提高了贷款办理便利性,降低了新市民的住房贷款门槛。四、针对

新市民群里初始阶段收入不稳定的情况,对暂时失去收入来源的客户推出了延期还款措施,还根据上级行政策推广“尾款到期付”“入住还”等还款方式,缓解新市民进城创业初期的还款压力。

## 提质金融服务,让新市民“心有所归”

新市民是随着城镇化进程而产生的新兴群体,进入城市生活时间相对较短,在工作与生活中受客观条件限制都面临着诸多不便。鉴于此,该行积极践行“您身边的银行、可信赖的银行”庄严诺言,不断完善服务体系,提供高质高效金融服务。

一、减免基础服务费用。扎实推进减费让利工作,减免新市民借记卡开卡、工本费、小额账户管理费、短信服务费等费用。二、做好农民工代发服务。优先使用代发服务为客户代发农民工工资,提高业务办理效率。三、满足新市民理财、保险需求。针对“新市民群体中短期工、临时工较多,健康保障覆盖相对不足”的情况,以及新市民“长期、低交易频率、低风险,兼顾养老生活和投资”的养老保值增值金融产品需求,提供组合产品,降低新市民投保压力。

2022年以来,服务新市民购买理财产品198笔、金额1736.19万元,购买保险产品(健康险和年金险)36笔、281.6万元。四、优化线上流程体验。发挥线上操作优势,为新市民客群提供更加高效便捷

的客户体验,实现线上+线下服务全覆盖。

## 突出权益保护,让新市民“权有所保”

在金融服务实践中,该行坚守人民金融底色,积极满足新市民需要,全力做好公益民生服务。

一、完善“工行驿站”服务。依托网点优势,对广大劳动者及新市民开放共享辖内网点日常生活类服务资源,为新市民提供“歇歇脚、喝口水、充会电”等便民惠民暖心服务,助力新市民更好地融入城市生活。辖内全部网点设立了“工行驿站”,配备休息座椅、雨伞、饮用水、复印机、针线包、手机充电、微波炉、书籍报刊和应急药箱等便民设施用品。二、推进金融科普活动。以保护新市民金融消费权益为目标,注重集中宣教与常态化宣教相结合,充分运用网点和线上两个宣传阵地,组织开展“3·15国际消费者权益日”“普及金融知识守住‘钱袋子’‘普及金融知识万里行’等系列宣教活动,提高了新市民对金融违法犯罪行为的辨别能力和防范意识。三、制作新市民金融服务手册。针对账户开立、代发工资、支付结算等业务领域的新市民常见问题,制作了新市民金融服务手册,明确“融E借”、科创贷等11种金融产品的申请条件、办理流程等内容,帮助新市民更好地了解和享受金融服务。

通讯员 侯宪来

浦发银行菏泽分行:  
开展廉洁从业  
合规警示教育

本报讯(通讯员 周洁) 为将“清廉金融文化建设”和“规范建设巩固年”活动推向深入,进一步增强全行员工的廉洁从业意识、合规意识,8月22日,浦发银行菏泽分行召开廉洁从业合规警示教育专题会议,行领导、分行全体员工现场参会,郓城支行视频参加会议。

会上,浦发银行菏泽分行行长曹原带领员工学习了总行驻行纪检监察组下发的两起违规违纪问题的通报,学习了总行下发的《关于职务犯罪典型案例的通报》,总分行领导在年中工作会议上合规案防警示教育宣讲材料等。曹原要求全行要深刻吸取警示案例的惨痛教训,要举一反三,引以为戒。要认识到监管部门和总分行今年关于重点做好清廉金融文化建设及员工行为管理工作的意义,要认真对待每次学习和警示教育,真正做到入脑入心。

本次警示教育将廉洁从业和合规教育充分融合,进一步提升了全行员工的底线意识和规矩意识,为营造风清气正的工作氛围、努力实现高质量发展的目标打下了坚实的基础。

农行菏泽分行:  
增强反假意识  
提高反假技能

本报讯(通讯员 张宇) 近日,一位女士来到农行菏泽分行,想将手里的零钱存入银行卡。柜员将钱过点钞机时,有一张一百元人民币一直无法通过验钞,经柜员鉴别,该纸币被判定为假钞。柜员告知客户该纸币为假币,需要依据法律进行收缴,在柜员出示相关的法律政策文件以及耐心讲解后,客户表示配合,假币被成功收缴。

反假币工作开展以来,农行菏泽分行建立“定期交流、年度总结”工作机制,充分利用网点优势,定期开展各网点之间的工作交流,做到取长补短、发挥优势,召开年度工作总结会,总结工作取得的经验和成绩,分析存在的薄弱环节,完善内部管理,积累工作经验。此项工作的开展为进一步增强人民群众的识假、防假、反假意识,维护地区金融生态环境发挥了重要作用。

中国银行菏泽东城支行:

## 一起金融诈骗案被成功堵截

近日,一位客户急匆匆地赶到中国银行菏泽东城支行营业厅,该行理财经理师玉珍早已在门口等候。客户打电话时,师玉珍无意中听到对方让客户输入什么,当时第一反应感觉不对,师玉珍立马接过电话,询问对方信息,对方支支吾吾立马挂断了电话。正是师玉珍的专业判断与迅速反应,让客户成功截留了卡内的300余万元,避免了更大损失。

原来,客户之前电话联系

师玉珍告知手机出了问题,让她帮忙查看。因为等了许久不见客户,师玉珍便到营业厅外等候,看到客户行色紧张地走过来,她察觉到异常,正在客户根据诈骗人员提示,输入信息的关键时刻,师玉珍一连串的质问让对方迅速挂断了电话。师玉珍判断,该客户应该是遇到了诈骗。

她便迅速带领客户来到大厅,立即对客户账户进行冻结,并迅速将客户账户的交易信息打印出来。这时,

师玉珍发现诈骗分子已经转走客户手机银行上17多万元,她马上带客户到辖区派出所报案。民警迅速展开调查,初步确定这是一起冒充防疫人员的疑似境外诈骗案,立即冻结了对方账户。如果客户继续按照对方指挥操作,账户里剩余的300多万元钱将被诈骗。幸亏师玉珍及时制止了该客户的行为,正是迅速完成一系列操作,让顾客避免了更大损失。

次日,因急需用钱,客户

再次来到中国银行菏泽东城支行,但账户仍在冻结中,还存在被盗刷的风险。考虑到各种因素,师玉珍立足于客户需求,从安全性、专业性等方面考虑,通过降级、解绑、新开卡等方式,既解决了客户的燃眉之急,又保证了资金的安全性。

在此,提醒广大市民增强防诈骗意识,不轻信陌生电话、短信、链接等,如有意外情况及时报案处理。

通讯员 王景东



中国工商银行股份  
有限公司菏泽分行



金融消费维权热线  
13001790136