



工银大厦(上海)

## 中国工商银行上海市分行储蓄存款突破1万亿元

# 丰富产品 提升能力 提供高质量金融服务

中国工商银行上海市分行(简称“工行上海分行”)依托雄厚的资金实力、广布的营业网点、便捷的结算网络、优质的客户服务、丰富的产品矩阵,致力于支持上海市重点项目建设,服务上海市经济社会高质量发展。目前,工行上海分行拥有营业网点近500家,员工总数近1.3万人,截至今年6月末,储蓄存款突破1万亿元。

多年来,工行上海分行不断丰富产品体系、提升服务能力,深入推进数字化转型,努力为客户提供更有温度、更高效便捷的金融服务。

### 让客户更安心

工行上海分行致力于为客户提供全面的金融产品和服务。通过开展金融基础知识、产品知识、销售服务等方面的专业培训、资质认证,工行上海分行选拔培育1400多名个人客户经理,围绕客户多元化资产配置需求,以全谱系产品供应与线上线下一体化营销模式,输出个性化产品配置方案,满足客户财富管理需求,建立以客户为中心的买方投顾体系,做好产品研选、专业服务和长久陪伴。截至今年6月末,工行上海分行个人投资客户总数突破100万户,投资资产规模突破4100亿元。

为有效防范化解金融风险,工行上海分行推出涉案资金防阻体系,并于2023年上线。加强与监管部门、企业、群众的合作与沟通,扎实开展各类防范金融风险活动及宣传教育活动。2023年以来,与中国人民银行上海市分行共建宣教基地,向广大群众普及金融知识,维护区域金融安全;与国家金融监督管理总局上海监管局、上海市地方金融管理局紧密沟通,从源头防控金融风险,荣获“上海市涉嫌非法集资账户资金异动监测预警工作先进单位”称号。过去一年,工行上海分行组织开展防范金融风险主题宣传活动1097场,制作并发布各类原创作品102条,发送宣教短信144条。

### 让服务更暖心

工行上海分行持续开展线上线下渠道适老化改造,创建敬老服务网点75家;解决外籍来华人员开户与支付难题,全市1700余台自动取款机均可实现外卡取现;简化提取已故存款人小额存款业务,不断升级软硬件设施,优化服务流程;走进学校课堂,开展“小小银行家”幼儿财商启蒙活动,向小朋友讲解基础金融知识;打造“爱心助考站”,为中考高考考生家长派送清凉饮品、驱蚊喷雾、小折扇等;举办急救知识讲座,让群众学习更多急救知识及技能;为老年客户等特殊群体提供上门服务,提高特殊群体生活便利度……工行上海分行用面对面的温情、手把手的相扶和心贴心的交流,为客户提供温暖的金融服务体验。

工行上海分行自2000年起连续24年为上海市居民代发社养老养老金。自2019年1月全面推广金融社保卡业务以来,累计开卡491万张。除此之外,工行上海分行先后承接办理军保卡、敬老卡、总工会劳模卡、尊享卡(残障补贴)、学费代收付等各类民生项目服务,合计发卡逾240万张。工行上海分行还成立青年志愿服务突击队,用陪伴式关怀呵护青少年健康成长;持续30年资助困难地区校区建设,为希望小学提供长期帮扶;在上海市462家网点打造公益场景“工银驿站”,为快递员、环卫工人提供休息场所;走进田间地头,将普惠金融政策带给农户……工行上海分行持续做好人文关怀,提升服务质量。

### 让体验更省心

为提供更便捷、高效的金融结算服务,工行上海分行不断探索金融创新,持续完善支付多元化、便利化服务体系。在支付体验方面,对支付系统进行优化和升级,减少支付过程中的故障和延迟,为个人客户提供稳定流畅的支付体验;在保护支付安全方面,通过加密技术、生物识别技术等手段,确保用户资

金和信息安全;在三方支付业务方面,不断推进平台合作,三方支付绑卡数超2600万张;在数字人民币推广方面,积极推动钱包开立、场景建设及商户拓展,积极参与上海“五五购物节”、长三角一体化发展示范区、数字货币桥等重点领域场景建设,积极开展政务民生、交通出行、平台合作、线下消费等领域的数字人民币试点应用,在跨境交易、绿色电力、财政资金、债券交易等领域打造上海特色数字人民币支付功能。目前,工行上海分行数字人民币个人钱包总量超400万个,累计交易额突破75亿元。

紧跟时代步伐,工行上海分行全力推动数字化转型,深入推进“数字工行(D-ICBC)”建设。今年,工行上海分行成功在“随申办”上海政务服务平台上线,汇聚普惠金融、个人养老金、新市民服务、跨境消费服务及对公预约开户等多项便民利企金融服务,同时,实现与苏、浙、皖政务服务平台之间的互联互通与自由切换,为长三角一体化发展提供金融支持和保障;创新推出“无抵押、无担保、纯信用、全线上”的“工行云消费”业务,大大提升消费者便利度,发挥了融资产品惠民生、促消费的优势和特性;与上海市大数据中心合作推出个人住房贷款数字化平台“工行云房贷”,客户向银行申请个人住房贷款时,只需简单操作,即可便捷完成申请,实现个人住房贷款“云受理”,自业务开办以来贷款授信超30亿元,“工行云消费”交易逾百亿元。此外,工行上海分行推出“远程办”、“线上办”、工行手机银行、云网点小程序、微信公众号等全天候线上金融服务。以“远程办”为例,在工行手机银行APP搜索“远程办”,即可在线办理借记卡正式挂失解挂、重置借记卡密码、修改手机号、重置U盾密码等八大类27项高频业务。

面向未来,工行上海分行将严格按照工行总行各项工作要求,以高质量党建引领高质量发展,实施现代化布局、多元化结构、生态化基础、数字化动能、智能化风控五方面转型,在服务长三角一体化发展进程中充分发挥工行优势所长,全力助推上海加快建设国际金融中心。

数据来源:中国工商银行上海市分行