

优化支付结算 维护支付安全 工行舟山分行持续提升支付服务环境

□陈文光

“太好了,4000多名农民工能及时足额领到工资了。”近日,在工商银行舟山普陀支行为其公司分包项目下的多家船舶修造企业,开立了30个农民工工资专用账户后,舟山某海运重工有限公司财务负责人说。该企业不属于工程建设领域农民工工资平台上线客户,但该行积极向人社部门、监管部门和上级行征询意见、沟通协商,最终形成了具有地方特色的船舶工程领域农民工工资专用账户管理办法,并上门协助账户开立,满足了该公司以及众多分包企业的业务需求,进一步规范了企业农民工工资支付行为,并为其他行业农民工工资专用账户开立、工资报酬代发等提供了成功范例和实操经验。

近年来,工行舟山分行秉承“支付为民”的服务理念,以科技引领为先导、以便捷高效为目标、以安全支付为根本,向社会公众提供更加优质、安全的支付服务,满足人民群众追求美好生活日益增长的金融需求,以更优的金融服务促进高质量发展。

支付为民 完善便捷服务体系

如何实时掌握企业分散在各地、多家银行、多级成员企业的资金状况并进行统一监控和管理?如何通过统一高效的资金结算通道,提高企业收付结算处理效率?近期,工行舟山分行发挥集团金融科技优势,为舟山多家石油储运、置业、商品交易、投资公司投产上线“财资云”服务平台,实现企业资金信息一体化管理。

“财资云”是工行创新推出的资金管理云平台,

通过“金融+科技”的融合,将工行的金融服务功能与企业的财资管理融入多银行统一平台,满足企业运营管理的数字化、智能化、集约化以及金融服务的便捷化、线上化、一体化需求。

工行舟山分行持续在移动支付领域发力,通过线上线下融合发展,为公众提供安全、便捷、高效的支付服务。打造党建云、物业云、教培云、宗教云等云

支付功能,以及银校通、银医通、银关通、银费通等支付管理平台,涵盖众多民生领域,实现“手指点一点、支付全在线”;推广“兴农通”APP,以支付为纽带,将农民、农户和乡村市场连接起来,打造积极健康的农村移动支付环境。自2022年3月上线“兴农通”APP农村线上金融服务平台以来,用户已超过2000户;关注老年人这一特殊群体,推出适老版本手机银行,支持

字体放大、语音求助、安全向导、一键求助等暖心服务,让支付更有温度。

“‘兴农通’APP作为乡村振兴和数字化改革的‘交汇点’,通过移动金融服务的形式,将现代化金融服务精准、广泛地下沉至更多县城乡村,从而提升金融支持乡村振兴,为乡村发展带来金融新动力。”工行舟山分行负责人表示。

支付惠民 优化营商服务环境

工行舟山分行按照“应降尽降、应减尽减”原则,执行账户服务费、支付手续费等减免措施,对降费范围内客户和费用实行自动打折或减免,保障降费政策落地实施。

2020年以来,该行为受困行业小微企业和重点人群落实助企纾困政策,为免于办理工商注册登记的小微商户实施“零”费率优惠,扶持小微企业经济发展。2021年9月,四部委联合发布《关于降低小微企业

和个体工商户支付手续费的通知》,该行闻令即动,落实减费让利工作要求,明确主体责任,层层压实、传导到位,多维度谋划、全方位发动,履行金融服务实体经济的责任担当。截至今年4月末,累计为15000余户小微企业、个体工商户减费让利超过400万元。

以网点为阵地,该行通过LED电子显示屏、多媒体电视,播放“工商银行为小微企业和个体工商户推出支付手续费降费让利”“减费让利,惠企利民”等宣

传标语;摆放宣传资料,供企业客户取阅,引导公众了解具体减费让利政策;公示降低支付结算业务手续费通知,展示减费举措及小微企业申报认定所需的全套材料。

同时,组织员工走企业、入园区、进街道、跑基层,采取悬挂宣传横幅、分发宣传材料、面对面交流、现场蹲点服务等方式,宣传减费让利相关政策和要求,介绍工行在降低支付结算业务手续费方面的相关政策

优势;通过新闻媒体、工行网银、手机银行、微信公众号、发送短信等形式,送达市场主体,确保将减费让利政策应知尽知,鼓励客户会用且用好优惠政策。

“下阶段,我们将在履行已有减费让利措施的基础上,严格落实各项减费让利工作要求,坚持惠企利民服务实体经济的初心,推动减费让利政策走深走实,为更多小微客户输送金融活水,营造惠企利民的良好营商环境。”工行舟山分行负责人表示。

支付安民 打击电信网络诈骗

工行舟山分行统筹支付安全和服务效率,为公众提供既安全又便捷的支付服务。该行聚焦守护用户支付安全,加强账户分级管理机制,采取差异化尽职调查措施,确保客户账户功能与风险识别水平相匹配。通过强化科技赋能对支付风险的监测识别,建立企业级风险智能管控体系,对各类异常支付行为有效识别、精准定位、智能管控,保障客户资金安全和账户规范使用。此外,还常态化开展安全支付宣传

活动,进社区、进乡村、进校园、进企业,向公众普及安全支付知识,利用线上线下各类渠道介绍电信网络诈骗的常见手段、典型案例及预防措施,助力提高群众防赌拒诈安全意识。

该行成立打击治理电信网络新型违法犯罪工作领导小组和工作专班,定期召开涉赌涉诈分析会,分析涉案要点、开展集中治理,做到“早分析早预防早管控”;强化网点常态化检查监督、防控措施传导和

反诈技能培训,建立规范的防诈工作处理流程,确保各项防控措施在一线落地见效。

对于新开账户,工行舟山分行加强审核,落实开户身份核实“五问”、账户核实“两查”制度,重点核查“断卡”行动以来新开账户,做好存量客户的电话回访工作,严禁为涉案人员开立账户。对“智能风控系统”下发的可疑账户清单,实行专人负责,及时核查、及时管控。

运用大数据、生物识别和人工智能等新技术,工行舟山分行持续提高网点智能渠道风险防控能力,前移风险防控关口,从“事后追查”转为“事中阻断”。同时,建立涉赌涉诈、新开户及存量账户电话回访和消费者保护投诉登记等机制与工作台账,风险防控与优化服务兼顾,不搞“一刀切”,做好客户服务和解释工作,情节严重的及时向监管部门报备,争取监管政策支持。



Hearts Meet, Dreams Shine 心心相印,梦闪耀

杭州亚运会组委会 Hangzhou Asian Games Organizing Committee

Heart to Heart, @Future 心心相印, @未来

杭州亚运会组委会 Hangzhou Asian Games Organizing Committee