

## 北京银行上海分行

完善金融服务生态  
满足百姓金融需求

文 力

春节期间,北京银行上海分行营业部格外热闹。在为客户提供金融服务的同时,工作人员以宣传海报、电子大屏为媒,耐心地为每一位客户普及金融风险防范知识。

“春节是阖家欢乐的时候,却也是电信诈骗、非法集资等侵害消费者合法权益行为的多发期。”北京银行上海分行相关负责人介绍,为进一步加强金融消费者权益保护,根据总行相关要求,北京银行上海分行有针对性地开展了“普及金融知识,提升金融素养”消保宣传教育活动,帮助消费者筑牢金融风险防线。

这场活动,也为北京银行上海分行全年金融服务提质增效开了一个好头。事实上,自落户上海以来,北京银行上海分行始终坚持“服务地方经济、服务中小企业、服务市民百姓”,始终将消费者装在心中,助力上海持续优化营商环境,深化“五个中心”建设。

“有困难就找北京银行,我们一定有解决方案。”在近日举行的第五届全球财富管理论坛上,北京银行党委书记、董事长霍学文向全体消费者作出承诺,掷地有声。

强化党建联建  
用心用情做好社区服务

3月1日,天刚蒙蒙亮,北京银行上海青浦支行的5位党员工作人员就已集结完毕。2个小时车程后,他们抵达菜阳路某项目工地现场。在那里,近300名农民工正在等候。

“陌生来电不轻信,转账汇款多核实……”工棚外,乍暖还寒;工棚内,热火朝天。专题讲座毕,5位工作人员马不停蹄,一对一、手把手地帮助农民工完成转账、汇款等一系列业务。

最动人的声音,莫过于电话里家人的那一声“收到”。笑容挂在脸上,幸福流淌在心间。“我们不仅记住了最基本的金融知识和金融操作流程,更记住了北京银行的优质服务。”一位农民工说。

“金融知识下工地”,是北京银行上海青浦支行以党建为引领做好金融服务的重点项目之一。据统计,2022年全年,该支行共开展16次相关活动,共惠及超万名农民工。

“近年来,在总行和上海分行的引领下,我们始终致力于将党建融入实际工作的方方面面,以党建赋能践行金融向善、金融为民的理念,力争走出一条‘京’彩的高质量发展之路。”北京银行上海青浦支行相关负责人说。

走好这条路,绝不能故步自封,必须迈开步伐走出去,深入群众,服务群众。依托党建联建,北京银行上海分行青浦松江嘉定支部与盈浦街道深化合作,将金融知识宣传融入新年送福、龙舟赛、植树等定期举办的活动中,潜移默化地引导社区居民树立正确的金融价值观,取得了良好的效果。

在盈浦街道双桥社区居民心中,有一件难忘的暖心事。一年冬天,社区内南北贯通的架空层寒风凛冽、严寒

难耐。居委会将相关情况反映给了北京银行上海青浦支行,没承想几天后,双层保温铝合金门窗就已经安装完毕。此后,该支行还帮助双桥社区设计制作了传统文化宣传墙,让原本冰冷的空间变成了暖洋洋的多功能活动中心,进一步丰富社区居民的文化生活。

“社区服务,不能仅仅停留在设点、喊口号上,而是要将触角真正伸向每家每户,实实在在做好工作。北京银行用实际行动诠释了他们的责任与担当,我必须为他们点赞。”双桥社区居委会相关负责人表示。

在城市的其他角落,以党建为引领,北京银行上海分行也在不断延伸金融服务的边界。譬如,各网点党支部党员、业务骨干自编自演小品,用群众喜闻乐见的方式,进一步增强公众的安全理财意识;又譬如,主动与上海韩哲一教育扶贫基金会进行合作,共同出资设立“京华助学计划”,帮助困难家庭孩子顺利完成学业。

“常常有人问我们,为什么北京银行如此重视社区服务?我想,一家真正优秀的金融机构,不仅要提供优质的网点服务,更重要的是要承担助力社会向上向善发展的责任与使命。唯有如此,我们的服务才会更有效果、意义和价值。”北京银行上海青浦支行相关负责人说。

抓好“一老一少”  
品牌赋能服务提质升级

“叔叔,你们银行有没有‘压岁钱’?我不想让我妈妈管我的压岁钱。”在第五届全球财富管理论坛上,霍学文分享了这样一个“孩童之问”。

看似天真烂漫,却引起了北京银行金融专业人士的深思:孩子,也有享受自主金融服务的实际需求。一个大胆的想法就此萌生:打造儿童金融,从而形成全谱系、全生命周期的金融产品体系,让北京银行真正成为“伴您一生的银行”。

“在产品设计的进程中,我们特别关注培养孩子的财商能力、长篇阅读能力和社交能力。我们希望能够更好地解决孩子对拥有和管理自己压岁钱的期待,同时也希望能够用我们的服务,助力孩子茁壮成长。”北京银行相关负责人表示。

2022年6月1日,“京童计划”儿童金融品牌正式推出。2个月,北京银行上海分行先行先试,15位“小京侠”接过荣誉令牌,成为“京苗俱乐部”一员,并深度参与丰富的暑期线上直播课程。

在北京银行上海分行的推动下,北京银行上海嘉定支行还邀请《小主人报》嘉定城区站500多位小记者和家长一同走进营业网点,通过参观、讲座、访谈、点钞大赛、银行柜员职业体验等活动从做中学,感受“趣味、实

践、守护、陪伴、成长”的金融理念。

“我是未成年人,必须在监护人的陪同下开设银行卡。但在小伙伴检验我们身份的过程中,我的爸爸发现自己忘带身份证了,这可真把我急坏了!好在我妈妈就在附近,我赶紧联系了她,并凭借她的身份证拿到了我人生中第一张专属银行卡,心里别提多高兴了!”小记者沈芯说,这次活动不仅帮她圆了自主管理压岁钱的梦想,更重要的是学习到了生动的金融知识,“很有意义”。

据统计,截至2022年底,北京银行上海分行金融启蒙财商教育活动已举办超1000场,活动覆盖人数超5万人。

全生命周期的金融产品体系,一头连着“朝阳”,另一头连着“夕阳”。近年来,北京银行积极响应政策号召,充分发挥金融科技优势,高速度、高质量建设个人养老金业务管理系统,并顺利通过了相关机构验收。其间,通过日常不断推进敬老服务工作,敬老服务专窗、敬老座椅、老年客户错峰优先服务等方便老年人的设施及举措,已经成为北京银行上海分行辖内所有营业网点的基本配置。

此外,北京银行上海分行还聚焦“反诈防骗”“数字鸿沟”等关键词,以10月“敬老月”为抓手,将敬老服务工作纳入网点建设和文明规范服务考评体系中,持续打造上海银行业敬老服务特色品牌——

在虹桥社区支行,工作人员围绕“货币金融知识”“个人征信知识”“防范电信网络诈骗”“假币辨别”四大“银发金融”痛点,利用网点“公共教育区”、微信公众号等渠道进行广泛宣传。

在剑河路社区支行,通过“金融管家在身边”敬老助老服务,工作人员走进紫竹小区老年活动中心,与老人“嘎三胡”、拉家常,并结合他们的实际生活普及金融知识。日常生活中,只要老人有需要帮助办理的业务,只需一通电话,工作人员就会提供上门服务,让老人舒心、安心更放心。

在宝山支行,一堂生动有趣的“金融知识微讲堂”,将包括高利诱惑、礼品发放等在内的常见金融陷阱典型案例一一呈现。随后,在工作人员的帮助下,老年客户逐渐掌握了“掌上银行”和智能柜台机具的基本操作,切身感受到了数字金融产品带来的便捷。

在万兆家园社区支行,工作人员归纳总结了针对老年群体常见的金融诈骗套路,如高收益产品陷阱、冒充公职人员陷阱、保健品陷阱等,对症下药、逐个击破。在日常工作中,一方面将消保活动常态化,帮助老年群体及时更新自身“防火墙”;另一方面,联合周边居委会,结合楼组长会议、老年教育艺术节等活动,开展智能手机使用课程,有效解决了智能设备老年人“不会用、不敢用、不愿用”等问题。

据了解,随着上海老龄化程度不断加深,在总行的引领下,未来,北京银行上海分行将进一步加强金融服务适老化升级,从个人养老金出发,延伸至养老服务生态圈,为银发客群打造涵盖“老有所养、老有所医、老有所学、老有所游、老有所乐、老有所享”六大主题的综合金融服务体系。

创新构建阵地  
护航“新市民”美好生活

2022年6月,上海银保监局、中国人民银行上海分行、上海市地方金融监督管理局联合发布《关于做好新

市民金融服务工作的通知》,提出包括积极探索建立新市民金融服务“上海模式”、加强新市民创业就业的信贷支持等12大举措,要求辖内银行保险机构结合上海作为国际金融中心和上海市人口最多的超大城市之一的特点,将新市民金融服务纳入发展战略,有效满足新市民金融需求。

什么是“新市民”?

《中国银保监会 中国人民银行关于加强新市民金融服务工作的通知》明确定义,“新市民主要是指因本人创业就业、子女上学、投靠子女等原因来到城镇常住,未获得当地户籍或获得当地户籍不满三年的各类群体”。

“这类群体分布广泛,普遍具有较高的流动性,金融风险承受能力也相对较弱。”北京银行上海分行相关负责人说。

近年来,得益于城市化高速发展和人才引进政策落实,上海这座超大城市对新市民的吸纳能力不断提升。为切实增强新市民的获得感、幸福感、安全感,在总行的引领下,北京银行上海分行在日常经营中引导从业人员发挥好“前哨”作用,关注并督导辖内网点持续履行宣教责任,建立健全常态化宣传机制,积极引导新市民保护切身利益,并通过差异化政策、创新型产品加大资源投入,提高新市民金融服务可得性、便利性。

“你好,我们想开设银行卡,并开通网银、手机银行和大额转账权限。”

有一回,北京银行上海建德坊支行迎来了2名农民工客户。在根据工作流程对其进行尽职调查后,工作人员发现,二人所提供工作单位均未在北京银行开户,且二人均无法证明工作关系,随即就启动了风险防范机制。

“您别着急,先休息一下,喝口水。”工作人员一边安抚他们的情绪,一边深入调查具体情况——原来,是不法分子以高回报为诱惑,设下了出租出借银行账户的陷阱!最终,在工作人员的循循善诱下,二人意识到了事情的严重性,并对该支行表示了感谢。

日常工作中,考虑到新市民工作节奏较快,往往缺乏系统性的学习时间前往银行学习了解金融知识,北京银行上海建德坊支行也聚焦快递小哥、外卖骑手、个体户等群体实际需求,主动走出营业网点,走进快递站、外卖站和沿街商户,利用新市民碎片化时间,针对性地普及相关知识。

在其他支行,围绕新市民的创新金融服务,一直在发生——

在九亭社区支行,以网点为主阵地,工作人员设置“金融知识宣传区”,通过海报、动画、微视频等新市民喜闻乐见的方式,宣传防范非法集资诈骗、个人信息安全保护等内容。除此之外,该支行也积极构建金融知识普及长效机制,让金融知识真正进校园、进社区、进商户,为新市民提供常态化金融知识宣传普及教育。

在静安支行,工作人员创新设置“答疑会”,围绕“金融消费者权益及维权”“个人信息保护”“防范电信网络诈骗”“防范非法集资”四大主题,将话语权交还给新市民,鼓励他们根据自身实际经历提出问题,并在解答的过程中让金融知识入脑入心。

“服务,始终是北京银行的立行之本。根据总行的要求,下一步,我们将进一步强化金融工作的政治性和人民性,将金融知识宣讲持续化、深入化,提高社会公众防范风险和正确使用金融服务的意识,以更好、更优、更实的金融服务,不断弘扬金融正能量,为构建和谐金融环境贡献力量。”北京银行上海分行相关负责人说。

