

人民金融是工商银行的根脉，也是最亮的底色。近年来，工商银行内蒙古分行始终把以人民为中心的发展思想贯穿到经营发展和金融服务的全过程，融合百姓所需、市场所盼、金融所能、工行所长，深入推进“为民、惠民、利民、安民”金融服务工作，助力民生发展，为老百姓谋福利。

## 一、关切民生有温度，为美好生活增添底气

工商银行内蒙古分行履行大行担当，不断推出惠民利民服务的新措施，把实现全区人民对美好生活的向往作为奋斗目标，助力实现共同富裕。

为充分发挥国有大行金融品牌和国之金融重器平台优势，工商银行内蒙古分行积极组织辖属二级分行通过邀请当地重点高中学校和著名报考团队举办志愿填报讲座等形式，开展“高考季”活动，助力考生梦想启航，通过有温度、有深度、有情怀的金融服务，以实际行动彰显大行的责任与担当。

工商银行呼伦贝尔分行开展“高考志愿填报 名师面对面”系列讲座活动

为积极响应国家应对人口老龄化战略，工商银行内蒙古分行依托“工银爱相伴”老年服务品牌，为总量逾400万的老年群体提供全新服务。同时针对老年群体开展专项讲座，在春节、母亲节、父亲节等重要节假日，还推出了“福满溢”存款、专属大额存单、精选保险等产品，让老年人“老有所养、老有所依”。

工商银行呼和浩特分行举办武川县退役军人及其他优抚对象优待证首发仪式

为着力提升退役军人、其他优抚对象服务保障水平，工商银行内蒙古分行以优待证为服务载体，聚焦“优先、优享、优惠、优待、优质”服务要求，围绕优待对象的工作、生活全场景，提供消费结算、上门服务、信贷融资等实实在在的专属产品、优惠权益和优质服务，为退役军人就业创业提供积极助力，以工行之力助推自治区退役军人服务工作高质量发展。

为打造人民满意银行，促进内蒙古新市民金融服务高质量发展，工商银行内蒙古分行即将推出新市民综合金融服务方案，聚焦住房、就业、创业、医疗、养老等需求，围绕账户服务、渠道服务、融资保障等方面，提供一揽子金融支持。

## 二、风险防控有力度，为安全生活增添底气

近年来，频发的电信网络诈骗给人民群众造成经济损失。金融消费者权益保护工作是一项关系到

国计民生的重要工作，与人民群众切身利益密切相关。

为进一步营造良好的金融消费环境，工商银行内蒙古分行践行大行担当，坚守“人民金融”本色，致力于守护人民群众金融财产安全。

加强组织推动，积极推进电信网络诈骗源头治理。通过增强尽职调查、账户回访、设置网银支付限额、事前事中干预等措施，阻断电信诈骗资金链。围绕“守住钱袋子 护好幸福家”，通过以案说法、以案释法，面向人民群众开展防电信诈骗宣传活动。2022年以来，

共计开展营业网点现场宣传3889次，农村助农取款服务点和银行卡特约商户宣传合计160次；累计发

放《防范电信网络诈骗宣传手册》近

10万册，

进一步引导和教育全区广大群众从思想和行动上筑牢反诈防线，积极营造防范欺诈风险、维护金融安全的社会氛围。

### 工商银行鄂尔多斯分行开展金融知识普及宣讲活动

提高重视程度，多维度、多举措将维护金融消费者合法权益工作落到实处。一是以保护消费者权益为出发点，优化、调整行内制度体系与业务流程，提升管理层级和管理力度，推进消保工作稳健发展。二是强化合规管理，严禁虚假宣传、误导或欺骗消费者行为发生，切实维护金融消费者的合法权益。三是结合“我为群众办实事”，开展客户体验痛点治理攻坚，为客户提供更加优质的服务，提升消费者满意度，以新金融行动谱写消费者保护新篇章。

## 三、金融创新有广度，为智能生活增添底气

立足新发展阶段，金融机构要坚持发展为了人民、发展依靠人民、发展成果与人民共享的经营理念，顺应互联网时代人民群众金融行为特征的变化，加强金融供给，以新思维、新规则、新技术打造人民金融新生态，在共享共治中为人民群众提供更加卓越、更有价值的金融服务。为此，工商银行内蒙古分行从自身生态建设、个人客户维护体系等方面持续发力，坚持以科技创新履行服务人民的社会责任，从而更好地促进共同富裕和构建美好生活。

积极构建开放银行生态。工商银行内蒙古分行积极推广云网点、e钱包，通过e钱包实现全量及县域客户拓展；紧抓分布式屋顶光伏产业项目的政策契机，将金融服务

无缝嵌入到光伏等绿色产业场景中，实现光伏惠民钱包上线运营，累计开户超2000户，有效推动绿色产业在农村扩容升级。

打造个人客户维护体系。工商银行内蒙古分行持续加强智慧大脑使用，发挥智慧大脑千人千面个性化服务，全面提升金融服务供给与需求的适配性和普惠性。同时，围绕获客、活客、粘客，建立健全新客服务、体验管理等客户经营体系，加快推进全量客户规模扩容、资产提级、交易促活。为新办卡、办理积存金、签订工银信使等业务的客户赠送微信立减金，共计服务1.19万人；为办理我行社保卡、乡村振兴福农卡等客户减免年费工本费，共计服务21.11万人；为微信平台绑定我行借记卡使用加油储值、打车、代驾服务的客户进行随机立减，共计服务10.03万人，合计减费让利500多万元，切实让我行客户得到了实惠。

未来，工商银行内蒙古分行将坚守金融为民初心，聚焦全区居民美好生活需要，打通金融服务最后一公里，提升广大群众对金融服务的获得感、可得性和满意度，为服务实体经济、促进共同富裕注入源源不断的金融活水。