

心系群众解民忧 真情服务落实处

# 工商银行以有温度的服务促发展暖人心

党史学习教育开展以来,中国工商银行认真落实党中央部署,将“我为群众办实事”作为开展党史学习教育的重要内容,聚焦贯彻新发展理念、巩固拓展脱贫攻坚成果、满足人民群众金融需求等多个方面,把“为群众排忧解难”的理念全面融入金融服务实践的各个环节,切实为群众办实事、办好事、办身边事,有效提升群众满意度和幸福感。

## 贯彻新发展理念 激活实体经济新动能

金融是实体经济的血脉。工商银行始终坚持把服务实体经济作为金融工作的出发点和落脚点,全面提高金融服务实体经济的效率和水平。通过开展“制造业金融服务深化年”行动,促进制造业高质量发展;开展“民营企业合作伙伴服务提升工程”,助力民营经济发展;打造“数字普惠”体系,主动对接小微企业需求,用“工行温度”守护小微企业茁壮成长。截至6月末,工商银行境内投向制造业的各项贷款余额超过2万亿元,中长期制造业贷款余额超过8000亿元,增幅超20%;普惠贷款余额突破1万亿元,增速超40%。

“眼看着业务蒸蒸日上,资金周转的压力却让公司的运营逐渐捉襟见肘,甚至面临资金链断裂的危险。”重庆某汽车零部件公司负责人说道。彼时,该企业正面临“成长的烦恼”,由于企业处于发展期,主要资金都用来扩建公司生产线,受行业大环境影响,上游公司回款周期拉长,公司资金周转一时出现了问题。

在“工银普惠行”的一次走访活动中,工商银行重庆渝中黄杨新城支行了解到该企业的实际困难,为企业介绍了工行“税务贷”。该产品可以根据企业的纳税情况核定贷款额

度,无需抵押物,且贷款利率优惠。随后工行开辟绿色通道,上下联动,短时间即为该企业成功办理“税务贷”200余万元,切实解决了企业的资金难题,助力其走上发展的快车道。

“十四五”开局之年,科技创新与实体经济的深度融合被寄予厚望。在服务科创企业方面,工商银行陆续在粤港澳大湾区、长三角等科创较为活跃的重点地区组建了10家科创中心,针对科创企业在不同成长阶段的需求痛点和筹资特点,从零售业务、资金结算、投融资服务和资源导入等四个维度,为科创企业提供一揽子、全流程、综合性金融服务。截至6月末,工行对国家重点支持的高新技术领域企业贷款余额超过1万亿元。

## 巩固拓展脱贫攻坚成果 唱响乡村振兴之歌

民族要复兴,乡村必振兴。工商银行积极发挥金融所长,创新多元化金融产品与服务,打造工银“兴农通”乡村振兴金融服务品牌,坚决履行好金融服务乡村振兴的使命责任,为助力农业产业发展、农民群众增产增收办实事、办好事。截至6月末,工商银行涉农贷款余额超2.5万亿;全行县域网点6100多家,覆盖县域近1800个、县域覆盖率超85%;在乡镇地区布放自助设备近1万台;推出“数字乡村综合服务平台”,与16家省级农业农村厅签署战略合作协议,与600多家市县级农业农村主管部门达成信息化合作。

“以前都是跑几十公里到网点办业务,没想到工商银行实实在在地考虑了老百姓的难题,从贷款申请到发放,不仅上门接送申请贷款,就连手机银行放款也是上门指导啊!”家住贵州安顺毛栗坡的烟农周某激动地说道。在贵州安顺,工商银行创新普惠金融产品“烟

农e贷”作为产业融资突破口,以高效便捷的金融服务帮助烟农在播种期顺利扩种,为烟农增产致富送去了“及时雨”。

近期,工商银行还与农业农村部、国家乡村振兴局签署战略合作协议,共同推动金融服务乡村振兴高质量发展。同时,工商银行发布了《金融支持乡村振兴行动方案》,推出了金融支持乡村振兴15条举措。“十四五”期间,工商银行每年在乡村振兴领域的融资投入将不低于1万亿元,全力满足粮食与重要农产品供给、现代乡村产业体系构建、新型农业经营主体发展等需求。

## 坚守人民金融底色 擦亮服务金字招牌

工商银行始终把“以人民为中心”的发展思想贯穿到经营发展全过程,始终坚守“人民金融”底色,诚心了解客户需求,真心重视客户体验,凝心排解客户难题,不断提高金融服务的便利性、可得性和覆盖面,努力建设“您身边的银行、可信赖的银行”。

“工行驿站”是工商银行持续增强惠民服务的重要措施,通过在网点内部打造集休息座椅、饮水设施、充电配套、无线上网、共享雨伞、金融知识读物等多功能服务的共享区域,向来行群众提供多样化的惠民便民服务,为他们在严寒冬送上一丝温暖,在酷暑吹来一抹清凉。截至2020年末,工行辖内近1.6万家网点已基本实现惠民服务全覆盖,累计服务客

户及社会公众2500余万人次。

“30多年了,我只信任工商银行!”江西一位90岁高龄的范婆婆感叹到。范婆婆眼睛老花,听力下降,也不识字,工行江西南康支行的员工长期为范婆婆提供细致贴心的服务,赢得了范婆婆的信赖。

在人口老龄化加速的背景下,提供金融服务“适老化”方案,成为满足银发客群需求的重要课题。工商银行在网点自助设备上优化老年版功能,系统自动识别客户年龄,若为60岁以上客户,即对老年人常用功能的交易界面进行动态优化呈现,将显示字体加粗加大、卡号分段显示、弹框字体加粗等,方便老人自助完成交易。同时,推出老年客群专属的工行手机银行幸福生活版,字体超大设计简洁、语音助手交互升级,帮助老人跨越数字鸿沟,获得更便利、更安全的金融服务。

在防范电信网络诈骗方面,工商银行自主研发“融安e信”大数据反欺诈系统,有效保护了客户的“钱袋子”。该系统整合了来自社会公信体系等多方权威信息,对涉案电信诈骗的账户进行重点监测预警,及时向客户提示风险,对电信诈骗实时自动预警,从源头上降低诈骗得逞的概率。截至5月末,“融安e信”已应用于工行内部28个业务条线、40个业务系统,共计71个布控环节,累计预警风险交易652万笔,涉及金额252亿元。

(工商银行内蒙古分行供稿)



## 法院公告

### 王海兰、白海林:

本院受理的(2020)内0521民初4406号原告科尔沁左翼中旗农村信用合作联社与被告王海兰、白海林金融借款合同纠纷一案,原告诉请:1.请求法院依法判决被告偿还借款本金101,876.53元,利息18481.27元(利息计算至2021年3月2日),本息合计:120357.80元;2.要求被告承担本案全部诉讼费用;3.要求被告承担迟延履行期间的债务利息;被告按揭贷款已违约要求归还剩余结欠贷款本息;4.要求对抵押物依法拍卖所得本单位优先受偿。因你下落不明,依照《中华人民共和国民事诉讼法》第九十二条之规定,依法向你公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、合议庭组成人员告知书、廉政监督卡、权利义务告知书、开庭传票等诉讼文书。自本公告发出之日起60日即视为送达。提出答辩状的期限为公告期满后的15日内。举证期限为公告期满后的30日内。本案定于2021年11月15日上午9时30分(遇法定节假日顺延)在内蒙古自治区科尔沁左翼中旗人民法院舍伯吐人民法庭公开开庭审理。届时未到庭,本院将依法缺席审理裁判。

通辽市科尔沁左翼中旗人民法院  
2021年8月6日

### 赵永生:

本院受理的(2020)内0521民初4664号原告高伟与被告赵永生民间借贷纠纷一案,原告诉请:1.要求被告偿还借款本金7000元;2.要求被告支付利息735元[7000元×0.005元×21个月(2018年11月9日至2020年8月9日)],并继续支付按年利率3.85%计算从2020年8月20日至借款清偿之日止的利息,合计:7735元3.案件受理费由被告承担。因你下落不明,依照《中华人民共和国民事诉讼法》第九十二条之规定,依法向你公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、合议庭组成人员告知书、廉政监督卡、权利义务告知书、开庭传票等诉讼文书。自本公告发出之日起60日即视为送达。提出答辩状的期限为公告期满后的15日内。举证期限为公告期满后的30日内。本案定于2021年11月15日上午9时(遇法定节假日顺延)在内蒙古自治区科尔沁左翼中旗人民

法院舍伯吐人民法庭公开开庭审理。届时未到庭,本院将依法缺席审理裁判。

通辽市科尔沁左翼中旗人民法院  
2021年8月6日

### 刘宝德:

本院受理的(2021)内0521民初4501号原告深圳市佰仟金融服务有限公司诉被告刘宝德融资租赁合同纠纷一案,原告诉请:1.请求判令被告支付到期未付融资租赁费用45998.40元和罚息(以每期到期未付融资租赁费用为本金,自逾期之日起按日万分之6.5为利率计算至实际清偿日止);2.请求判令被告支付全部未到期租金9199.54元和罚息(以全部未到期租金为本金,自起诉之日起按月息2%计算至实际清偿日止);3.请求判令原告对抵押车辆享有优先受偿权;4.本案诉讼费、律师代理费等原告的维权成本均由被告承担。因你下落不明,依照《中华人民共和国民事诉讼法》第九十二条之规定,依法向你公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、合议庭组成人员告知书、廉政监督卡、权利义务告知书、开庭传票等诉讼文书。自本公告发出之日起60日即视为送达。提出答辩状的期限和举证期限均为公告期满后的15日内。本案定于举证期满后的第3日9时(遇法定节假日顺延)在内蒙古自治区科尔沁左翼中旗人民法院舍伯吐人民法庭公开开庭审理。届时未到庭,本院将依法缺席审理裁判。

通辽市科尔沁左翼中旗人民法院  
2021年8月6日

### 李宪秋:

本院受理的(2021)内0521民初4503号原告深圳市佰仟金融服务有限公司诉被告李宪秋融资租赁合同纠纷一案,原告诉请:1.请求判令被告支付到期未付融资租赁费用24847.56元和罚息(以每期到期未付融资租赁费用为本金,自逾期之日起按年利率15.4%计算至实际清偿日止);2.请求判令被告支付全部未到期融资租赁费用13257.29元和罚息(以全部未到期融资租赁费用为本金,自起诉之日起按年利率15.4%计算至实际清偿日止);3.请求判令原告对抵押车辆享有优先受偿权;4.本案诉讼费、律师代理费等原告的维权成本均由被

告承担。因你下落不明,依照《中华人民共和国民事诉讼法》第九十二条之规定,依法向你公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、合议庭组成人员告知书、廉政监督卡、权利义务告知书、开庭传票等诉讼文书。自本公告发出之日起60日即视为送达。提出答辩状的期限和举证期限均为公告期满后的15日内。本案定于举证期满后的第3日9时30分(遇法定节假日顺延)在内蒙古自治区科尔沁左翼中旗人民法院舍伯吐人民法庭公开开庭审理。届时未到庭,本院将依法缺席审理裁判。

通辽市科尔沁左翼中旗人民法院  
2021年8月6日

### 布和:

原告刘军与被告王海军、布和债务转让合同纠纷一案现已审理终结。现依法向你公告送达本院(2021)内0822民初490号民事判决书。本院判决:一、被告布和于本判决生效后10日内支付原告刘军欠款5356元;二、驳回原告刘军的其他诉讼请求。如未按本判决指定的期间履行给付金钱义务,应当依照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百五十三条之规定,加倍支付迟延履行期间的债务利息。案件受理费50元,公告费200元,由被告布和承担250元。自公告之日起60日内来本院领取民事判决书,逾期则视为送达。如不服本判决,可在判决书送达之日起十五日内,向本院递交上诉状,并按对方当事人的人数提出副本,上诉于巴彦淖尔市中级人民法院。

巴彦淖尔市磴口县人民法院  
2021年8月6日

### 徐建辉:

本院受理原告柳吓喜诉被告徐建辉民间借贷纠纷一案,已审理终结。现依法向你公告送达(2020)内0104民初2824号民事判决书。自公告之日起60日内来本院领取民事判决书,逾期则视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内,向本院递交上诉状及副本,上诉于呼和浩特市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

呼和浩特市玉泉区人民法院  
2021年8月6日

### 郝小军、郝喜钱、杜霞:

本院受理原告内蒙古庆源安华企业管理中心(有限合伙)诉被告郝喜钱、杜霞、郝小军、郝增平借款合同纠纷一案,案号(2021)内0121民初1586号。现依法向你公告送达起诉状副本、应诉及举证通知书、开庭传票。自本公告发出之日起经过60日即视为送达。提出答辩状的期限和举证期限为公告送达期满后的15日和30日内,并定于举证期满后的第3日上午9时(遇法定节假日顺延)在土默特左旗人民法院第二审判庭公开开庭审理此案,逾期将依法缺席判决。

呼和浩特市土默特左旗人民法院  
2021年8月6日

### 袁涛:

本院受理原告中国人民财产保险股份有限公司呼和浩特市分公司与被告袁涛保证保险合同纠纷一案,现依法向你送达民事起诉状、应诉通知书、诉讼权利义务告知书、举证通知书、合议庭组成人员通知书、开庭传票。限你自公告之日起60日内来本院领取,逾期则视为送达。提出答辩状和举证期限均为公告期满后的15日内,并定于答辩期和举证期满后的第3日下午14时(遇法定节假日顺延)在本院法庭开庭审理,逾期将依法缺席判决。

呼和浩特铁路运输法院  
2021年8月6日

### 张珠旺:

本院受理原告刘海波诉你农村建房施工合同纠纷一案,已审理终结。现依法向你公告送达本院(2021)内0521民初3312号民事判决书(判决要点:被告张珠旺于本判决生效后十日内偿还原告刘海波欠款42000元。案件受理费850元、公告费400元,由被告张珠旺承担)。限你自公告之日起60日内来内蒙古自治区科尔沁左翼中旗人民法院舍伯吐人民法庭领取民事判决书,逾期则视为送达。如不服本判决,可自公告期满后15日内向本院递交上诉状及副本,上诉于内蒙古自治区通辽市中级人民法院,逾期本判决即发生法律效力。

通辽市科尔沁左翼中旗人民法院  
2021年8月6日