



## 强化跨境金融服务

# 交行安徽省分行助力进出口企业复工复产

为减轻疫情对外向型经济的影响,交通银行安徽省分行积极发挥交银集团国际化、综合化的优势,加大对企业跨境金融服务的支持力度,采取多项有力举措,精准对接企业经营需求,全力支持进出口企业复工复产。

### 跨境信贷驰援 支持企业复工复产“不含糊”

该行积极摸排国际业务客户金融服务需求,做好疫情防控期外币信贷发放,有效缓解企业特殊时期的资金需求,保障企业生产之需和贸易合同的正常履行。

在梳理国际信用证临期业务时,了解到某信息材料公司有融资需求后,该行立即响应,多岗位协作联动,以先行受理企业电子影像材料的方式,为其办理进口押汇业务341万美元,并于当日完成信用证对外付汇。该笔贸易融资的发放,既解决了企业临时资金需求,也维护了其国际贸易中的良好信誉。

红外电子测温仪上的红外镜头是测温仪的关键零部件。根据疫情防控之需,蚌埠某红外镜头生产企业按要求

加速生产,遇到资金不足的困难。该行快速响应该企业内保外贷业务申请,与总行离岸中心高效联动,成功为客户办理1080万美元境外贷款业务,及时满足了企业增产增效的合理资金需求。

### 开辟绿色通道 助力抗疫跨境业务“不中断”

该行始终保持跨境金融服务畅通,保障相关企业抗疫物资及时进口、抗疫捐赠款项及时入账、用于疫情防控的资本项目资金及时结汇。按照“特事特办、急事急办、优先受理”原则,保障企业复工复产所需跨境资金及时、高效、便捷收付。

2月24日,在了解到芜湖某造船厂有从瑞典进口防护口罩的付汇需求且所购口罩将全部捐赠给当地政府部门信息后,该行第一时间响应,为企业开辟跨境业务绿色通道,选定快捷的瑞典克朗汇款线路,快速完成资料审核、汇款申请书打印等事项,当日即将13.94万瑞典克朗的款项购汇汇出,确保资金及时到达境外商家账户,满足企业疫

情防控期的金融服务需求。

### 发力线上模式 确保跨境金融服务“不掉线”

疫情期间,该行节奏不缓、力度不减,充分发挥集本外币、境内外、线上线下、结算融资于一体的综合化金融服务优势,通过电话、微信、在线问卷调查等形式主动联系客户,了解客户现阶段复工情况及金融需求,为疫情防控工作主动提供金融服务保障。

为破解疫情防控和复工复产跨境金融服务的供需矛盾,该行大力推广多项线上国际业务金融产品,包括在线跨境汇款、在线结售汇、在线信用证开立、在线贸易融资、在线离岸业务等,并同步推送《企业网银国际业务操作指引(客户版)》《战“疫”关键时期 跨境业务可以这样办——18问答》,为客户足不出户办理国际业务提供渠道支撑和操作指导,持续加强线上服务宣传。引导个人客户通过网银、手机银行等电子渠道办理跨境汇款,截至2月末,该行个人通过电子渠道办理汇出占比接近90%。

# 以金融消费者为中心 助力疫情防控



## 姣姣说消保

### “3·15”宣传教育周

#### 活动名称

2020年全国银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周

#### 活动时间

2020年3月9日至2020年3月15日



**火雷神:** 戴口罩、测体温、一米距离, 网点防护技能已Get~

**Emma:** 即使足不出户也能用手机银行办理业务, 真是666~

**小明:** 防范电信网络诈骗, 不轻信、不透露、多确认, 涨知识啦!

客服电话: 95559 www.bankcomm.com



扫码下载手机银行

## 交行安徽省分行 连续五年获评 消保考评“一级行”荣誉

长期以来,交通银行安徽省分行高度重视金融消费者权益保护工作,坚持以客户为中心,推动消保服务工作深入有序开展,努力构建和谐共赢的金融消费关系,连续五年获评全省银行业金融机构消费者权益保护考核评价“一级行”荣誉。

### 引来做优消保工作的“源头活水”

保护消费者合法权益,既是商业银行履行社会责任的外在要求,也是实现自身高质量发展的内在需要。交行安徽省分行高度重视消保工作,成立消费者权益保护领导小组,坚持“一把手”负责制,全面强化消保工作的组织领导。结合自身实际,出台消保管理实施细则、客户意见管理实施细则等文件,与经营发展同谋划、同部署、同考核,不断加强消保工作的制度化建设。在网点硬件、客户服务、投诉管理、线上金融等方面积极探索,抓实抓细消保日常管理,加强员工培训和岗位实践,切实提升消保工作专业化水平。

### “金杯银杯”不如消费者的口碑

客户体验是衡量消保工作的一把标尺。交行安徽省分行把客户满意度作为评价和检验消保服务工作的标准,主动了解并挖掘客户需求,完善服务监督机制,在客户意见建议中不断进步。例如,新冠肺炎疫情期间,该行积极引导客户通过电子渠道办理社保业务,最大程度减少人员聚集,获得广大老年客户好评。同时,以中银协“千佳”“百佳”网点创建为抓手,深入开展“走进交行 感受温馨”优秀服务明星评选活动,充分调动全辖做好消保工作的积极性,着力提升客户满意度。

### 让金融知识“飞入寻常百姓家”

提升社会公众对金融风险的识别能力和防范意识,是构建和谐稳定金融环境的关键。交行安徽省分行一直致力于开展广泛的金融知识普及活动。各营业网点发挥阵地宣传优势,通过在网点设立宣传展架、播放公益视频、开展厅堂微沙龙等形式,向到店客户普及金融知识。积极以内网、微信公众号、网络媒体等为载体开展线上金融知识宣传,并深入企业、社区、学校、乡村等开展针对性宣传。在2019年度安徽省银行业普及金融知识万里行及防范非法集资宣传月活动荣获最佳成效奖。

面向未来,交通银行安徽省分行将以务实创新的工作思维、精益求精的工作态度,持续创新产品与服务,不断提升消费者权益保护工作水平,推动服务提升工作再上新台阶,以全方位的优质金融服务,努力打造老百姓放心满意的消保服务品牌,为地方经济社会发展贡献金融力量。