

2023无锡金融行业金口碑评选



8、江苏银行无锡分行

江苏银行无锡分行始终坚持金融为民，金融利民的服务理念，坚持打击防范电信网络诈骗，保障人民群众资金安全。2023年7月，一位老年客户来到江苏银行无锡河埭支行营业部办理转账汇款业务，经办柜员注意到老人手里的写了收款账户及户名的纸上，特意写了“备注买车”四个字，且收款行地址为福建，立即提高了警惕。经运营主任耐心询问，老先生终于说出了真相，他接到了自称为他“孙子”的人打来电话，说在美国将他人打伤，需要立即赔付6万元，不然会立即刑拘，并叮嘱老人对银行方的转账原因说成“给外甥买车”。运营主任立即向他讲解电信诈骗的案例跟风险，并劝说他与远在美国的孙子视频通话确认。真相大白之后，老人这才意识到自己正经历着一场电信诈骗，连连道谢江苏银行保住了他的养老钱。河埭支行营业部也获得了无锡市打击治理电信网络诈骗犯罪“天网”“心盾”行为见义勇为奖。



9、广发银行无锡分行

2023年3月，广发银行宜兴支行营业部面临了一场考验员工责任心和风险意识的事件。一位新办借记卡仅5天的贵州籍客户前来办理取款业务，由于开卡地在南通，引起了员工的高度警惕。工作人员凭借强烈的责任感和敏锐的风险感知，对取现业务进行了严格的审核。

在审核过程中，发现该卡开卡当日有小额测试交易，取现当日有多笔个人汇入资金，金额各异，且交易用途标注为“抗癌投资”。当被询问交易用途时，客户无法给出合理解释。鉴于这些异常情况，营业部主任肖颖告知需公安机关协助甄别，客户闻讯后借故离开，甚至不顾

留在柜台的身份证和卡片。

次日，客户再次来电询问取现事宜，营业部主任展现出机智和冷静，成功诱使嫌疑人返回网点，并与警方紧密配合，最终成功抓获嫌疑人。警方进一步深入调查，抓获了多名涉嫌犯罪的嫌疑人，扣押涉案资金达500余万元，有力打击了电信网络诈骗犯罪。

在这次事件中，营业部主任肖颖同志因其英勇行为和卓越贡献，在2023年4月荣获无锡市见义勇为基金会“天网”“心盾”见义勇为专项奖励及表彰。同年12月，她又被宜兴市人民政府授予“宜兴市见义勇为先进个人”称号。



10、平安产险无锡分公司

平安产险无锡分公司通过在全辖门店悬挂横幅、发放宣传彩页、加强服务引导等方式营造浓厚的活动氛围。线上，官微和媒体发布“以案说险”与“风险提示”等金融知识强化消费者金融风险识别能力；线下，走进校园、社区、商圈等地，深入金融消费生活场景，围绕金融知识和风险防范、价值投资理念、消费者权益保护等方面，做好“一老一小一新”等重点群体的金融权益宣导及保障工作，普及金融产品和服务相关内容，帮助公众提升金融素养、防范化解金融风险，增强金融消费者的获得感、安全感、幸福感。



11、宁波银行无锡分行

2023年10月，宁波银行无锡分行客户XPDPZ在支付韩国供应商设备款项时遭遇国际诈骗，涉事金额高达56.7万美金。诈骗方黑客侵入韩国供应商的邮箱，篡改付款凭证上的汇款路径，引导分行客户将款项汇至其美国账户。

业务受理时，宁波银行无锡分行国结系统就收款人与收款账户国别不一致自动预警提示，该行审查人员与企业再三确认并做出风险提示，但企业要求严格按照付汇指令进行汇款。待资金汇出后，清算系统自动识别该收款账户前期已有涉案记录，清算行向宁波银行发来查询电文，提示该笔款项涉嫌诈骗风险。该行收到电文后，第一时间联系企业，提示其与韩国供应商再次确认汇款路径，并及时通知清算行暂停转汇。企业和韩国供应商确认得知对方并未更改收款账户，最终意识到遭遇诈骗。该行加急连发两封SWIFT报文，告知清算行该笔款项涉及国际诈骗，要求立即将款项退回。最终，在总分行国际部与清算行的齐心协力下，成功追回资金，为企业挽回大额经济损失。



12、招商银行无锡分行

2023年11月27日，招商银行宜兴东氿支行通过主动甄别、警银联动堵截一起大额转账涉电信网络诈骗案件，协助宜兴警方成功抓获涉诈嫌疑人1名，拦截可疑资金269655元。

当天上午，年轻男子F先生来到招商银行宜兴东氿支行柜台办理大额转账业务。银行柜员根据操作规定对其转账汇款业务进行询问时，F先生回答敷衍矛盾，运营主管在了解到该情况后，通过调查了解，发现此笔业务存在可疑之处。于是立即将此情况上报东氿支行负责人，并启动“银警联动”预案向警方报警。运营主管致电宜兴公安反诈中心警官，向其说明事情经过。10分钟左右警方来到银行，在警察的一番盘问后，将其带走。经当地公安局调查审讯，该男子所持卡片为诈骗一级账户，涉诈金额高达数百万。此人已被警方刑事拘留，等待进一步处理中。



最具金融创新服务奖

1、中国农业银行无锡分行

全省首个不动产“税费同缴”数字人民币应用场景落地江阴。2023年3月9日，随着第一笔不动产登记税费以数字人民币方式完成线上缴纳，标志着全省首个不动产“税费同缴”数字人民币应用场景正式上线。原来，为助力地方政府优化营商环境，农行无锡江阴分行携手江阴数管局为江阴不动产中心创新开发税费同缴线上清分系统，并在支付渠道中积极引入数字人民币，有效解决了居民不动产登记税费缴纳线下“多窗跑”，以及不动产中心后台税费“笔笔分”的难题，如今只需在政府“一网通办”平台上点点鼠标，足不出户便实现税费同步缴纳，大大提升了市民办事效率，同时也丰富了数字人民币使用场景。



2、中国工商银行无锡分行

无锡工行人民调解工作室正式挂牌并成功实现首笔诉调对接。近年来，随着金融消费者维权意识的不断提高，无锡工行投诉压力持续增大，纠纷多元化解需求也与日俱增。在做好内功的同时，该行积极与属地政府、辖区街道多方协商，共同探索纠纷化解新模式。经充分沟通和实地查看，并报梁溪区司法局审核同意，惠山街道同意在该行设立“梁溪区惠山街道人民调解委员会驻中国工商银行无锡分行人民调解工作室”。

2023年12月13日，“调解工作室”为工行营业部客户就个贷提前还贷相关投诉成功实现首笔诉调对接，此举标志着工行“调解工作室”的运行迈入正轨。



3、中国建设银行无锡分行

“转押贷”业务是建行推出的金融创新服务。它解决了二手房交易过程中的一直困扰买卖双方的“解抵押”问题。过去，交易处于抵押状态，未还清贷款的房屋只能先还清贷款，解除抵押后，买方才能办理新的抵押贷款并过户。在此过程中，往往需要借助过桥、垫资或由买方垫付，增加了房屋过户的资金成本和资金安全风险。

建行依托金融科技先发优势，成功在无锡本地取得了“带押过户”独家试点资格。该行积极与不动产登记中心、公积金中心、置业担保、中介机构等单位合作，实现了登记、放款、放款等环节的无缝衔接，保障了在押房产的依法转让，进一步满足了刚需客户和改善型客户的各项需求，进一步提升了“要买房，到建行”的服务品质，获得

了政府、中介机构、房屋交易双方的一致好评。截至2023年11月末，该行累计办理转押贷业务近千笔，累计金额近十亿元。



4、中信银行无锡分行

根据最新的《律师事务所相关业务会计处理规定》和国税四期税收方案，律所征税方式由“核定征收”转变为“查账征收”，要求律所对每一笔的人账资金提供说明文件，增加了律所对诉讼涉及的代保管资金的监管成本。针对代为保管的大额标的资金，同业多采取共管账户监管，争议双方选择一家银行开立共管账户，最后根据诉讼结果划款。如遇一方有其他诉讼，账户资金无法保全。该模式无法线上操作，需至网点办理。中信银行保证金管家通过为客户开立“保证金账户”进行资金管理，该保证金账户为委托人名称，和律所主营账户剥离。律所可实现对资金的划转，个人客户只能查询账户资金。

中信银行保证金管家提出的“基于诉讼双方个人名下账户”做资金管理的业务模式，属行业首创，在和主流律所的交流中，得到了认可并迅速打开市场，并成功与盈科、天合等全国知名律所开展“保证金管家”业务合作。



5、江苏银行无锡分行

“微e融”产品是江苏银行秉持“让融资不再难”的理念打造的创新普惠金融产品。江苏银行打破小微信贷传统模式，依托大数据、人工智能手段来推动审批精准度和客户体验的双重提升，以“最多点三步，最多填三项，顾问式服务”助力小微企业和个体工商户快速获得融资支持。通过数据赋能、信用支持，解决小微长尾客群财务信息不完善、抵押物短缺等困境，重点加大对零售、批发、居民服务等民生保障类小微企业的服务力度，深化“网格化+铁脚板”经营模式，延伸服务触角，深入重点商圈和重点市场，直面问诊个体工商户融资难题，让企业找银行不再难、获得融资更加快，以实际行动加大对个体工商户、小微企业的信贷支持力度，真正实现服务边界的下沉和延伸。



6、国联人寿保险股份有限公司

一直以来，国联人寿积极参与社会治理，服务民生

需求。构建“以客户为中心”的大服务体系，致力于给客户“有速度更有温度”服务体验，创建“国联快易赔”理赔服务品牌，推出“微信易理赔”“心联警探视”“重疾一日赔”“预付理赔款”“理赔纪实录”“赔后留关爱”六大服务内容。通过微理赔、云柜面、智理算、馨服务等线上线下定制化多元化业务办理渠道，深入解决客户理赔痛点，打造全程陪护式理赔服务体系，较早开启了数智理赔服务品牌建设。

国联人寿“快易赔”理赔服务品牌推出以来，不断地根据客户个性化、多样化、定制化的需求，升级优化，持续完善理赔服务体系。用创新、有效的供给给客户提供更多的选择、更好的服务。



7、宁波银行无锡分行

2023年11月30日，宁波银行作为牵头主承，发行了全国首笔混合科创类REITs。该类REITs发起机构为无锡产业发展集团有限公司，项目总规模9.8亿元，优先级票面利率3.29%，全场2.25倍，创2023年以来银行间类REITs优先级票面利率新低。类REITs是资本市场盘活存量资产的重要途径，本项目以锡东科技产业园为底层资产，深挖存量资产价值，让不动产动起来，有效助力企业有效盘活国有资产、合理拓展产业投资，切实加强发展质量，是无锡市企业首次发行银行间类REITs。项目申报受到了无锡市各相关部门的大力支持，项目从启动到报会仅20个工作日、报会至完成备案仅24个工作日，也体现了交易商协会对于类REITs产品“绿色通道、即报即审”的支持力度。本次类REITs募集资金将用于具有示范效应的重点集成电路项目，是金融市场对于切实增强重大战略、重点领域支撑保障能力的又一重要实践。



8、南京银行无锡分行

南京银行“鑫e科企”——“鑫e科企”是融合南京银行十余年科创金融业务实践经验的又一创新探索。产品服务对象囊括了专精特新企业、高新技术企业、科技型中小企业等。企业法定代表人仅需通过一键扫码、两步授权，即可实现系统自动审批，为企业提供最高不超过1000万元的融资额度，客户体验感得到提高。该产品经过十余次迭代优化，获得较好的市场反响，今年还获得人民银行南京分行和地方政府主管部门颁发的科创金融创新产品等多项荣誉，进一步提升了南京银行科创金融品牌知名度和影响力。

