

今年是工商银行牡丹卡中心成立二十周年。二十年来，工商银行牡丹卡中心作为工商银行服务人民、回馈人民的重要窗口，始终秉持“以人民为中心”的发展思想，坚持服务实体经济和人民美好生活，以大国担当和优质服务擦亮人民金融底色。截至目前，工商银行信用卡发卡量超过1.6亿张，客户数突破1亿户，年消费额超过2.5万亿元，商户数突破800万户，收单交易额达到3.6万亿元，贷款余额超过8000亿元。

坚定政治担当融入国家发展大局

多年来，工商银行牡丹卡中心始终以致诚的金融服务践行初心使命，为服务经济社会高质量发展贡献工行力量。

支持疫情防控，强化金融服务。疫情发生以来，不断加大对重点地区和受困客群的金融支持力度，开通抗疫业务“绿色通道”，灵活调整还款安排，提供延期还款、减免息费、停催停扣、紧急调额、征信保护等一系列特殊服务，帮助持卡人特别是受困群众渡过难关。疫情暴发以来，主动为超过120万客户提供延期还款、还款事项变更等特殊服务。

发展普惠金融，精准滴灌小微企业。聚焦小微商户收款难、收款贵等问题，推出线上办理、费率优惠、免费提现的收单产品——“e支付收款码”，已累计服务小微商户超过600万户，今年1-4月为个人商户减免手续费超过10亿元。

下沉服务重心，全面助力乡村振兴。在脱贫攻坚阶段开展扶贫商品“爱购”促销系列活动，并在“工银e生活”App开设电商扶贫馆，销售扶贫商品达700余款，覆盖15个省市自治区。推出“智慧三农”公务卡，助力村级财务公开化和三资透明化管理。打造乡村振兴专属主题产品——“兴农通”信用卡，满足消费和生产经营双重需求，为乡村振兴注入金融活水。

坚守业务本源助力构建新发展格局

工商银行牡丹卡中心坚持立足消费本源，依托“客户——消费——贷款”核心链条，主动适应和满足人民群众金融服务需求，通过更高质量的产品和服务促消费、扩内需，助力构建新发展格局。

聚焦客户偏好，丰富产品供给。积极满足客户多样化用卡偏好，构建全方位、多层次的产品体系，推出冬奥卡、环球旅行卡、星座卡、奋斗卡等信用卡产品，并配套提供8大类20余项实用权益。在今年工商银行牡丹卡中心成立20周年之际，推出“牡丹超惠系列信用卡”，集生活消费理念、数字化创新优势、超惠硬核权益于一体，为客户提供更加全面的金融服务。

聚焦消费热点，加大回馈力度。携手全球合作伙伴，打造“工银爱购”消费促销品牌，围绕百姓高频刚需消费场景，开展“C端+B端”促销活动，覆盖全国百大城市、五百商圈、千余品牌、万家商户，将实实在在的优惠直达客户，使客户能消费、愿消费。

聚焦贷款需求，加大创新力度。依托分期付款和工银融e借两大产品线，持续完善“幸福分期”产品体系，围绕购车、家装、旅游、教育、婚庆、大额耐用消费等场景，助力百姓消费升级扩容。创新打造纯信用、全线上、循环信贷、实时到账的个人信用贷款产品——工银融e借，让更多客户享受到便捷、实惠、普惠的融资服务。

。

坚持人民立场完善全方位服务体系

工商银行牡丹卡中心始终秉持“一切为了持卡人”的初心，全方位提高金融服务的覆盖率、可得性和满意度，以优质服务践行金融利民、金融为民、金融惠民、金融安民，做服务人民的信用卡金融“主力军”“领头羊”。

做人民满意的信用卡。将传统金融与数字化相融合，同业首批推出纯线上、无实体、秒批秒开、即刻启用的数字信用卡。加快打造3D生态化客户服务体系，满足客户多元化金融需求，为客户提供高质量智慧服务。

做人民身边的信用卡。以科技引领服务渠道创新，全面升级“工银e生活”App，打造工商银行个人客户生活服务平台，持续完善社区生活、办公生活、场景生活生态圈建设，提供集消费、生活、金融于一体的全线上、智慧化服务。

做人民信赖的信用卡。扎实推进消费者权益保护，推出账户安全险、账户安全锁等产品，构建“银行专家引导+客户自主风控”的新型交易欺诈风险防控网，保护百姓的“钱袋子”。

砥砺二十载，初心始如磐，担当新使命，乘风再出发。下一步，工商银行牡丹卡中心将立足新时代、新起点、新征程，继续高举人民金融旗帜，擦亮人民金融底色，以服务实体、服务社会、服务民生为己任，赓续前行、奋楫争先，为奋进“十四五”、构建新发展格局贡献力量，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。（龚轩）