

提振金融消费信心 构建和谐金融环境

农行淮安分行坚持金融为民维护消费者权益

■通讯员 石 砚 栾利萍 陆成之

今年以来,农行淮安分行秉持“客户至上,始终如一”服务理念,以“提振金融消费信心 助力构建和谐金融环境”为主题,以提高消费者满意度为目标,用心用情解决广大客户遇到的难题,以贴心周到的金融服务维护消费者权益。

建机制 保障客户权益

“这个方案需要改一下,表述得不够清晰,要充分保障消费者的知情权。”近日,在农行淮安分行消费者权益保护办公室,业务骨干们围坐在一起,商讨如何更好地保护消费者合法权益。农行淮安分行将消保工作纳入治理架构和内控体系建设,专门成立消

者权益保护办公室,对涉及产品服务的宣传资料开展审查,督促辖内县(区)支行成立消费者权益保护委员会,形成覆盖各层级、各部门的系统性消保组织体系。围绕《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》要求,该行建立健全各项制度,明确服务与投诉管理、金融

知识宣教、客户信息保护等重点措施,按年修订消保工作考核方案,从消保工作履职、产品销售与服务、金融知识宣传教育等方面开展考评,并将消保考核纳入综合绩效考评体系,着力构建“全行齐心协力抓消保”的格局。

造氛围 培育消保文化

走进农行淮安分行所属营业网点,服务大厅醒目位置摆放着服务价格目录手册,理财、保险、基金等产品资料一应俱全,大堂经理、柜面经理、客户经理等银行工作人员不时为客户答疑解惑。农行淮安分行将提升客户服务满

意度落实到售前、售中、售后各个环节,融入产品、业务以及日常工作各个方面。通过强化消费者权益保护意识、开展专业知识培训,让员工树牢“以客户为中心”理念,让服务更有温度。针对不同客户的不同需求,该行量身定制服务方案,以“惠农e贷”、“富民创业贷”、

惠企“码上贷”等产品为依托,加大线上线下信贷助力乡村振兴的力度。并以“环境升温、服务升温、品牌升温”为目标,持续推进“网点服务升温工程”,积极打造“浓情暖域”网点服务品牌,着力营造温馨便利的服务环境。

重引导 普及金融知识

“你们讲解得很实用,让我学到了反诈的相关知识。”近日,淮阴区王家营街道魏女士对农行工作人员说。连日来,农行淮阴支行组织宣讲小分队进学校、进村镇、进市场、进企业、进社区,向社会公众宣传金融知识。针对市民金融素养参差不齐、老年

人防范金融风险能力偏低等情况,农行淮安分行将服务触角向外延伸,做大“网点服务同心圆”,探索普及金融知识的新载体、新渠道,线上线下融合,宣传各类防诈骗知识,保护金融消费者权益。在“3·15”金融消费者权益日前后及“普及金融知识 守住‘钱袋子’”等

宣教活动期间,该行坚持网点阵地宣传和“走出去”流动宣传相结合,组织青年志愿者服务队、党员先锋队将防范电信诈骗、反假币、反洗钱、存款保险、个人征信、打击非法集资等金融知识送到专业市场、农村乡镇、田间地头,打通金融知识普及“最后一公里”。

建行淮安分行加强消费领域金融服务

■通讯员 周长国

本报讯 今年以来,建行淮安分行充分利用“建易贷”客户覆盖广、产品额度高、办理流程简便等优势,拓展大额消费信贷需求客户,不断扩大“建易贷”客群授信基数,鼓励客户自主支用,确保消费信贷持续稳定增长。同时,围绕优质代工单位、公积金快贷准入单位,做好到店及外拓地推荐营销,与“建易贷”业务形成有效互补。

力做好分期贷款投放工作,做强做深购车分期、装修分期、分期通、账单分期和现金分期五大产品,扩大贷款规模。紧抓绿色金融发展趋势,利用新能源车消费刺激政策,增配人员加强服务力量,实现新能源汽车主流品牌全覆盖。今年上半年,该行承办了市政府新能源汽车购车补贴发放工作,全市62家汽车经销商参加活动,共发放2400多笔购车补贴,累计金额约1000万元,有力促进汽车消费。同时,整合市场资源,优化购车分期业务结构,提高业务覆盖面,全面推进硬装、软装、局部装和二手

房装修等各类装修分期产品。该行促进房贷业务和装修分期业务联动,联合多家优质装修公司举办家装节,全面推进各网点装修分期业务常态化宣传营销工作,优化流程,发挥第一主渠道优势,有序推广商户支付手续费自动扣收功能,装修分期卡建行生活钱包在线支付功能,实现支用渠道多元化,今年上半年累计实现分期交易额达9.3亿元。不断加快商户分期场景建设,深化客户培育,促进消费增长。积极推广“龙卡信用卡66节”系列活动,充分运用消费折扣、消费满减赠礼、0

利息分期、积分加赠等方式进行促销。同时,联合本地商户开展“吃、购、行、娱”日常消费营销活动,全方位提升消费交易额。紧盯假日消费热点,吸引消费者参加随付贷分期活动及各种出行类优惠活动。持续与辖内头部商户开展分期业务合作,同时筛选当地口碑好、流量大、客单价及分期交易频率高的重点领域腰部商户,大力开展商户贴息随付贷分期业务合作,扩大分期商户群体。今年上半年,该行信用卡消费交易额达23.68亿元。

市财政局加强国库集中支付管理

■通讯员 孟庆洋

本报讯 今年以来,市财政局强化支付管理职能,完善动态管理监控功能,提升国库集中支付管理水平,为促进全市高质量转型发展提供安全高效的资金支付保障。1—6月,市财政局受理支付申请10.78万笔、支付资金43.59亿元。

明确分工,规范支付流程。合理确定各岗位的职责和权限,明确人员分工,对资金业务实行交叉复核。推行财政国库集中支付电子化管理,规范电子化支付业务操作流程,及时处

理退单、退款,加强内控制度建设,筑牢支付安全意识,切实防范资金支付风险。

定期对账,加强部门协作。市国库集中支付中心坚持与代理银行核对支付金额、支付笔数,对支付过程中出现的问题做到及时查明原因、及时整改,确保财政资金安全、高效运行。

强化监督,防范资金风险。规范预算执行,科学设定预警规则,及时纠正预算单位在资金支付过程中的不合规行为。从源头防范财政资金支付风险,进一步提高预算单位资金支付透明度。



近日,邮储银行盱眙县支行党支部组织全体党员赴淮海战役碾庄圩战斗纪念馆开展深入学习贯彻党的二十大精神主题党日活动。活动中,党员们纷纷表示,将立足本职、不懈奋斗,扎实推进各项工作再上新台阶。

■通讯员 邮储宣

民生银行淮安分行 反诈授课活动精彩纷呈

■融媒体记者 蔡雨萌
通讯员 周伟

本报讯 近日,民生银行淮安分行开展大中院校“毕业课”反诈授课活动,切实提升毕业生防范电信网络诈骗能力。

活动中,民生银行淮安分行工作人员走进5个班级开展“毕业课”反诈授课活动,通过案例讲解的形式,帮助毕业生了解“非法集资”“电信诈骗”“帮信罪”以及个人账户使用安全常识

等知识,并现场解答毕业生关于金融方面的疑问,纠正其关于金融犯罪、金融安全、账户使用方面的认识误区。

一场场收获满满的“毕业课”,为毕业生们筑牢防范网络诈骗的“金钟罩”。民生银行淮安分行将以此次活动为契机,建立“学校—学生—银行”三位一体联络机制,以“反诈不下课”为宗旨,持续对大中院校学生进行反诈知识、金融知识等方面的宣传,进一步增强学生防范电信诈骗的意识和能力。



分享交流

近年来,农行淮安分行将弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神作为新员工入职教育第一课的主要内容,帮助新员工走好迈进农行的第一步,更好地继承传统、立足当前、开创未来。图为日前,“中国农业银行五一劳动奖章”获得者石礼琴为新员工讲历史、讲传统、讲方法,分享成功经验。

■通讯员 毕启飞

工行淮安城北支行:优化账户服务 提高开户效率

■通讯员 金羽馨

本报讯 近期,工行淮安城北支行开展教培机构客户营销工作,优化开户流程,提高客户办理效率。

加强事前准备,提高业务水平。该行领导班子高度重视,第一时间组织各网点全面学习业务办理流程,并要求对公柜员熟练掌握开户流程,缩短业务办

理时间,坚决杜绝让客户多跑、多写、多提供资料的情况。同时,该行积极与相关部门沟通对接,从源头了解和获取最新的教培机构监管政策,积极联系市分行,结合相关政策要求,完善资金监管业务的手续和流程。

加强事中跟踪,优化业务流程。教培资金监管平台依托专业的科技系统和资金管理服务平台,为教育管理部门和教育培训机构提供全方位的培训资

金监督管理服务。作为监管银行,不仅要保障学生、家长及教职工的合法权益,也要保证教培机构资金的合理流动。城北支行一方面要求网点提升精细化服务水平,与客户提前确认好对公开户时间;另一方面,安排专人与教培机构负责人、相关管理部门对接,合理统筹三方协议盖章流程,用专业的服务赢得客户信任。

加强事后总结,强化合规经营。该

行利用夕会组织相关员工探讨营销、开户等工作过程中遇到的问题,并建立电子台账,及时与客户沟通账户使用情况。同时,严格执行账户管理相关制度规定,持续加强客户尽职调查,有效防范单位结算账户业务风险,杜绝涉案账户,确保账户类重大风险事件“零发生”。

开展数字人民币宣传活动

光大银行淮安分行

■通讯员 光大宣

本报讯 为进一步扩大数字人民币的使用场景,提升广大消费者对数字人民币的认识,在淮安市数字人民币试点工作领导小组的统一指挥下,近日,光大银行淮安分行以“数字人民币 乐享新生活”为主题开展宣传推广活动。该行组织人员走进周边商户,向商家及路人发放宣传折页,用通俗易懂的语言讲解

数字人民币知识,宣传使用数字人民币的便捷性与安全性,获得广大群众的一致好评。

光大银行淮安分行将在工资代发、对公钱包等业务场景不断探索,进一步丰富数字人民币的相关产品及应用场景,同时继续以多种渠道、多种方式积极开展数字人民币宣传推广活动,助力数字人民币生态建设。

清河兴福村镇银行

■通讯员 张 雪

本报讯 近日,清河兴福村镇银行积极响应人民银行淮安市中心支行要求,组织员工深入社区开展数字人民币宣传活动。

数字人民币是人民币的数字形式,发行数字人民币有利于促进数字经济发展、提升普惠金融发展水平。活动中,该行工作人员向社区

居民发放宣传折页,讲解数字人民币基本知识,并演示数字人民币钱包的操作方法,包括个人钱包的开立、充值、转账等。工作人员还向社区居民介绍了数字人民币的使用场景。本次宣传活动,提高了广大居民对数字人民币的了解和认识,扩大了数字人民币的应用场景和客户群体。

邮储银行共和镇支行开展防范非法集资宣传活动

■通讯员 邮储宣

本报讯 为贯彻落实《防范和处置非法集资条例》相关规定,增强人民群众防范非法集资的意识和能力,近日,邮储银行共和镇支行紧紧围绕“守住钱

袋子·护好幸福家”主题,积极开展防范非法集资宣传活动。

活动期间,网点在厅堂醒目位置摆放宣传折页供客户阅览,工作人员利用客户办理业务等待时间向客户讲解防范非法集资的相关风险提示,并利用LED显示屏不间断播放防范非法集资

宣传语。

网点工作人员还走进周边商业区、居民区,向来往群众发放防范非法集资宣传折页,对非法集资概念特征、实施手法、防范技巧等进行宣传,提升大家防范非法集资的意识和能力,营造全民防非、主动拒非的良好社会氛围。

本次活动普及了金融知识,揭露了非法集资骗局,引导群众认识非法集资的危害和后果,进一步增强群众防范意识。该网点将以本次活动为契机,认真梳理总结经验,强化日常宣传,持续扎实推进防范非法集资宣传工作。

■通讯员 张 晋

