

今日聚焦

汝南农商银行

# 提升服务质效 树立行业形象

本报讯(记者 李小龙 通讯员 杨建国)连日来,汝南农商银行把深入开展文明单位创建活动作为提升服务质效、树立行业形象的有力抓手,坚持以党建为引领,围绕优化服务环境、提升队伍素质、发挥行业优势、热心公益事业等方面,抓创建、优服务、树形象,让全行焕发新机和活力。

优化服务环境。该行把优化营业场所服务环境作为树立文明单位形象的窗口。建成高标准营业场所,统一配备足配齐各项服务设施,设专职大堂经理和保安人员为客户提供服务引导和安保体验。坚持推行规范化服务,规范员工服务行为、服务语言和服务标准,每月对前台服务进行巡回检查和通

报,促使前台服务水平持续提升。客户服务满意度不断提高,有关服务质量问题的投诉越来越少。

提升队伍素质。该行始终把提高员工队伍素质作为开展文明单位创建的大事。不断灌输员工服务理念、树立正面典型、规范员工职业道德、监督员工服务行为,促使员工职业道德素质有效提升。鼓励员工参加职业技能继续教育,对自学考取各类执业资格证书的员工给予奖励,并尽可能选调到与专业特长相对应的岗位。定期开展条线业务技能培训,了解新规定、学习新业务、掌握新流程。从提高员工队伍素质入手,为提升服务质效奠定坚实基础。

发挥行业优势。该行把发挥金融服务优势作为推动文明单位创建的根本。坚持把文明单位创建与发挥金融行业服务优势相结合,从支小支微、服务三农、发展普惠金融、助力乡村振兴等方面,充分彰显地方金融主力军优势。今年以来,在助力乡村振兴领域新增信贷资金2.1亿元,覆盖粮食生产、农机农资、牛羊养殖、特色种植等产业,加快走上增收致富路。同时,对辖内小微企业上门开展信用等级评定,授予50万元至300万元不等的信用额度,授信企业一旦有信贷资金需求,能够减少贷前调查环节,方便快捷获取贷款。以发挥行业优势为纽带,传递文明单位支持县域经济

发展的温度。热心社会公益。该行把热心社会公益事业作为文明单位创建的强烈责任和担当。今年以来,该行80多名驻村工作队队员积极开展上门帮扶工作,把党和政府的好政策送到帮扶户的心坎儿上。组织员工参加义务献血活动。积极响应“99公益日”活动号召,全行200多名员工踊跃捐款,为公益事业贡献力量。重阳节当天,组织全行20多名敬老服务志愿者,携礼品走进康乐园养老院、官庄镇敬老院慰问老人,帮助老人整理房间、打扫卫生。全行上下积极参与社会公益事业,彰显文明单位员工的一片爱心。⑤2



## 暖心助老 智享生活

连日来,建行驻马店分行积极开展“暖心助老 智享生活”活动,让老年人更好地使用智能手机。该行志愿者通过实际操作演示,帮助老年客户学会如何用手机银行查看自己的账户余额和交易明细,增强了他们对手机支付安全性的信心。⑥7  
本报记者 李旻 通讯员 管梦茹 摄影报道

农行上蔡县支行

# 金融助力小微企业发展

本报讯(记者 蒋丹阳 通讯员 费玉泽)连日来,农行上蔡县支行贯彻落实国家金融监督管理总局、国家发展改革委相关精神,开展“千企万户大走访”活动,深入园区、乡镇(街道),全面摸排小微企业融资需求,加快政策信息传导,为小微企业提供优质金融服务,进一步推动普惠金融高质量发展。

行动快。该行积极配合当地政府、上蔡金融监管支局,加快推进小微企

业融资协调工作机制落地,建立支持小微企业融资协调工作小组,组建示范岗、党员突击队,与辖区融资协调专班开展银政合作,获取优质客户清单,实现精准营销。重点挖掘区域内商圈、行业协会和工业园区等客群,实现集中获客,从供需两端发力,统筹解决小微企业融资难问题。

有赋能。该行进一步优化尽职免责、考核激励等政策,对客户经理进行

减负赋能,完善敢贷、愿贷、能贷、会贷长效机制,激发员工活力。

讲明白。该行对所有示范岗、党员突击队员工开展集中培训,学文件、读政策,让大家知晓小微企业对经济、就业和民生的重要作用,并向客户讲清楚农行产品,说明白如何减少企业融资中间环节、合理确定贷款利率水平,进一步帮助企业降低融资成本,最大限度满足小微企业和个体工商户的融

资需求。

办得到。该行对已支持贷款企业做到提前联系、摸清底子,对经营正常、确实存在资金周转困难的企业,提醒其提前准备相关资料,积极落实无还本续贷政策,优化调整业务流程,帮助企业缓解资金周转困难。对新调查符合条件的企业,简化审批流程,实现快速放贷,确保企业能够及时获得所需资金。⑤2

## 拒绝高息诱惑 远离非法集资

# 防范和处置非法集资条例

第十一条 除国家另有规定外,任何单位和个人不得发布包含集资内容的广告或者其他方式向社会公众进行集资宣传。

市场监督管理部门会同处置非法集资牵头部门加强对涉嫌非法集资广告的监测。经处置非法集资牵头部门组织认定为非法集资的,市场监督管理部门应当及时依法查处相关非法集资广告。

广告经营者、广告发布者应当依照法律、行政法规查验相关证明文件,核对广告内容。对没有相关证明文件且包含集资内容的广告,广告经营者不得提供设计、制作、代理服务,广告发布者不得发布。

第十二条 处置非法集资牵头部门与所在地国务院金融管理部门分支机构、派出机构应当建立非法集资可疑资金监测机制。国务院金融管理部门及其分支机构、派出机构应当按照职责分工督促、指导金融机构、非银行支付机构加强对资金异常流动情况及其他涉嫌非法集资可疑资金的监测工作。

第十三条 金融机构、非银行支付机构应当履行下列防范非法集资的义务:

(一)建立健全内部管理制度,禁止分支机构和员工参与非法集资,防止他人利用其

经营场所、销售渠道从事非法集资。

(二)加强对社会公众防范非法集资的宣传教育,在经营场所醒目位置设置警示标识。

(三)依法严格执行大额交易和可疑交易报告制度,对涉嫌非法集资资金异常流动的相关账户进行分析识别,并将有关情况及时报告所在地国务院金融管理部门分支机构、派出机构和处置非法集资牵头部门。

第十四条 行业协会、商会应当加强行业自律管理、自我约束,督促、引导成员积极防范非法集资,不组织、不协助、不参与非法集资。

第十五条 联席会议应当建立中央和地方上下联动的防范非法集资宣传教育工作机制,推动全国范围内防范非法集资宣传教育工作。

地方各级人民政府应当开展常态化的防范非法集资宣传教育工作,充分运用各类媒介或者载体,以法律政策解读、典型案例剖析、投资风险教育等方式,向社会公众宣传非法集资的违法性、危害性及其表现形式等,增强社会公众对非法集资的防范意识和识别能力。

行业主管部门、监管部门,以及行业协会、商会应当根据本行业、领域非法集资风险特点,有针对性地开展防范非法集资宣传教育活动。

新闻媒体应当开展防范非法集资公益宣传,并依法对非法集资进行舆论监督。

第十六条 对涉嫌非法集资行为,任何单位和个人有权向处置非法集资牵头部门或者其他有关部门举报。

国家鼓励对涉嫌非法集资行为进行举报。处置非法集资牵头部门,以及其他有关部门应当公开举报电话及邮箱等举报方式,在政府网站设置举报专栏,接受举报,及时依法处理,并为举报人保密。

第十七条 居民委员会、村民委员会发现所在区域有涉嫌非法集资行为的,应当向当地人民政府、处置非法集资牵头部门或者其他有关部门报告。

第十八条 处置非法集资牵头部门和行业主管部门、监管部门发现本行政区域或者本行业、领域可能存在非法集资风险的,有权对相关单位和个人进行警示约谈,责令整改。⑤2

(未完待续)

## 行业动态

中原银行驻马店分行

# 清正廉洁守底线 奋力担当勇作为

本报讯(记者 蒋丹阳 通讯员 陈晓欣)为筑牢后备人才拒腐防变思想防线,日前,中原银行驻马店分行组织40多名后备人才到市廉政文化教育中心开展警示教育。

该行全体人员依次参观了“鉴古知廉”“全面从严治党”“警钟长鸣”“创新实践”四个主题展厅。参观过程中,大家跟随工作人员的脚步,认真观看、聆听讲解。展厅

内一组组翔实的史料、一幅幅发人深省的照片、一个个鲜活的案例,使大家深刻认识到腐败行为对党、对国家、对社会、对家庭、对个人造成的严重危害。

大家纷纷表示,此次活动触及灵魂、发人深省,在今后的工作中将严格要求自己,时刻绷紧廉洁自律之弦,坚定理想信念,为金融工作高质量发展贡献力量。⑤2

工行确山支行

# 防范电信网络诈骗 保障群众资金安全

本报讯(记者 李小龙 通讯员 陈晓力)为进一步遏制涉案银行卡和电信网络诈骗案件的高发态势,最大限度减少群众经济损失,近日,工行确山支行邀请确山县公安局反诈中心宣传人员为该行一线员工开展“如何防范电信网络诈骗 保障群众资金安全”现场培训。

参训员工纷纷表示,此次培训既生动又非常接地气,提高了大家识别和协助公安机关抓获诈骗犯罪分子、拦截被骗资金划出的能力。在今后的日常业务办理中,将继续为保障群众资金安全贡献力量。⑤2

实案例讲解电信网络诈骗的套路和作案手法,与参训员工一起探讨作为银行工作人员在工作中如何发现并协助公安机关处置、堵截电信网络诈骗。

该局反诈中心宣传人员通过分析电信网络诈骗典型案例和现场提问等方式,用生活中发生的真

富德生命人寿驻马店中心支公司

# 高效理赔显诚信 真诚服务暖人心

本报讯(记者 蒋丹阳 通讯员 梁慧庭)近日,收到理赔款的岑女士非常激动,对富德生命人寿驻马店中心支公司提供的贴心、便捷理赔服务表示高度认可,庆幸自己选择了富德生命人寿,该公司除了赔付重疾理赔款外,还提前给付了5万元的医疗费用,极大缓解了自己的经济压力。

据了解,2020年3月31日,岑女士投保了富德生命康健无忧重大疾病保险(尊享版),保额20万元,附加住院费用补偿和住院每日补贴医疗

保险。为进一步完善风险保障,岑女士加保了一份富德生命康悦人生费用补偿医疗保险(2019版),保额

200万元。今年8月,岑女士体检时发现甲状腺异常,随后前往当地医院做进一步检查,不幸被诊断为甲状腺癌。在医生的建议下,岑女士办理了住院手续,并将出险信息告知了公司续期服务人员。得知岑女士的病情后,续期服务人员迅速协助客户拨打客服热线95535进行理赔报案,并提醒她留存好相关就诊资料以便于后期申请理赔。

出院后,岑女士递交了理赔申请材料。经公司审核,确认岑女士的情况符合保险责任,25.26万元的理赔款很快就到账了。⑤2



日前,新华保险驻马店中心支公司工作人员走进驻马店市体育中心开展金融知识面对面宣传活动,并向过往群众发放宣传册,提醒大家认清各类诈骗活动的危害性,增强风险防范意识,维护好自身合法权益。⑥7

本报记者 李旻 通讯员 易春辉 摄影报道

瑞众保险驻马店中心支公司

# 加强宣传教育 警惕保险欺诈

本报讯(记者 李旻 通讯员 李凡敏)为进一步提升内外勤团队的作业专业度,服务运营各项指标达成,助力“四个升级”的年度工作目标,近日,瑞众保险驻马店中心支公司组织开展保险反欺诈专项培训。

培训围绕保险欺诈的定义、表现、特点等内容展开,利用典型案例强调反欺诈工作的重要性,提醒大家

在工作中时刻警惕保险欺诈行为,并要求各部门、各条线充分了解保险欺诈的特点,深刻认识反欺诈对公司经营的重要性。

该公司负责人表示,将持续开展反欺诈相关知识培训,进一步提高员工对反欺诈工作的重视度,积极开展相关宣教活动,增强保险消费者的反欺诈意识,为营造公平、公正、健康的保险市场环境贡献力量。⑤2