

今日聚焦

方寸驿站拓服务 金融温情暖邻里

——邮储银行泌阳县支行创新打造惠民服务阵地

本报记者 李小龙 通讯员 战晓

小小驿站传温情，金融服务暖民心。为扎实推进“‘邮爱驿站’+”服务生态建设，践行金融为民初心使命，连日来，邮储银行泌阳县支行立足网点阵地，不断丰富便民服务场景，联合本地商户举办公益讲座，将便民服务与金融宣传送到群众身边。

“邮爱驿站”既是环卫工人、快递员等户外劳动者的歇脚港湾，也是周边群众就近享受便民服务的暖心落脚点。驿站内常年备有饮用水、充电设备、应急药箱，并提供基础业务咨询等公益服务。在“‘邮爱驿

站’+”建设中，该行落实“一点一策”，摸排辖区群众诉求，联动本地商户资源，推动“邮爱驿站”由单一便民休息点，升级为集生活服务、金融科普、公益惠民于一体的“邻里暖心站”。

按照共建合同约定，泌阳县天壹集成装饰商行选派专业讲师走进“邮爱驿站”向群众讲解水电、板材等装修主材选购要点，结合本地多雨气候特点，科普防潮建材选购技巧，一对一解答装修预算、材料环保等级辨别等问题，围绕厨卫防潮防

霉、木质家具保养、家电除尘等内容开展了细致讲解，分享小户型收纳技巧，围绕居住环境潮湿的问题答疑解惑，深受群众欢迎。

家居课堂传妙招，金融宣传护万家。讲座现场，该行工作人员同步开展金融知识科普，用通俗易懂的语言讲解理财风险，普及电信网络诈骗防范知识，重点提醒老年客户增强风险防范意识，推动金融知识科普与金融宣传双向融合。

“来银行办理业务，还能学到装修选材和居家保养知识，既方便又

实用。”大家对“邮爱驿站”的创新服务纷纷点赞。方寸驿站承载着浓浓温情，一件件便民实事，将国有大行的关怀送到群众心坎儿上。

据介绍，该行将持续深耕“‘邮爱驿站’+”服务生态，以驿站为连心桥梁，主动对接政务部门、商户等，持续丰富生活、政务、文化、普惠、公益五大场景服务供给，常态化推出接地气、惠民生的特色主题活动，不断提升群众获得感、幸福感、安全感，让“邮爱驿站”扎根社区、服务民生，把金融温度送到千家万户。⑤2



金融宣传 暖民心

近日，瑞众保险驻马店中心支公司开展防范非法金融宣传活动。该公司工作人员通过发放宣传资料等方式，向群众拆解各类金融诈骗套路，讲解权益保护技巧，引导群众自觉远离、抵制各类非法金融活动，树立理性理财观念，让群众感受贴心的金融服务，赢得群众好评。⑥5

本报记者 刘琳 摄

农行上蔡县支行下沉帮扶村助力“三秋”工作

本报讯（通讯员 朱松威 贵玉泽）日前，农行上蔡县支行与上蔡县人民检察院联合开展“驻村情系‘三秋’ 携手联动为民”联建活动，下沉帮扶村助力“三秋”工作。

工作人员与上蔡县杨屯乡田乔村村委干部座谈，详细了解农作物种植、

特色产业、秋收进展等情况，叮嘱驻村工作人员配合村委做好各项帮扶，重点关照困难家庭、缺少劳动力的农户，把帮扶落到实处。

座谈中，该行工作人员向种植大户、粮食收购商户推介“惠农e贷”“农资分期”等涉农信贷产品。该类

产品审批快、利率优、随借随还，能有效缓解经营主体资金周转压力。双方还一同探讨秸秆清运、禁烧管控举措，筑牢秸秆禁烧防线，同时围绕党建引领、推进乡村建设等方面交流工作思路。

工作人员走进张文成等农户的秋

粮收购点实地走访，摸清秋粮收储计划，现场收集农户金融需求。此次活动既传递了对驻村工作人员的关怀，又精准对接了秋收金融需求，真正实现金融服务供给与秋收农忙需求的同频共振，护航秋粮颗粒归仓，为助力乡村振兴提供坚强保障。⑤2

中原银行驻马店分行拦截5万元被骗资金

本报讯（记者 王瑞 通讯员 杨攀）守护群众资金安全、筑牢金融反诈防线，是金融机构践行“金融为民”理念的重要体现。中原银行驻马店分行始终绷紧反诈之弦，将保护群众财产安全放在首位，常态化开展基层网点反诈宣传与风险排查工作，把风险防控关口前移至业务一线。近日，该行工作人员凭借敏锐的风险识别能力和扎实的反诈专业功底，拦截一起针对老人的虚假投资理财诈骗，为老人守住了5万元养老钱。

近日，一位80多岁的老人来到中原银行驻马店分行办理取款业务，打算支取5万元现金。该行工作人员在办理业务、核实资金用途时了解到，老人准备将全部资金投入所谓的“书画股份投资”项目。凭借一线反诈经验，工作人员敏锐发现该项目疑点重重，属于典型虚假投资骗局，便第一时间上报风险线索。

该行相关负责人高度重视，立即与老人沟通，逐一核实投资项目背景、收益模式及相关情况，并耐心询问老人是否将此事告知子女、有无家人知情。经深入

了解，老人子女长期在外地工作，准备投资一事并未与家人商议，存在被不法分子蛊惑、极易落入诈骗圈套的风险。

该行工作人员结合真实诈骗案例，向老人拆解虚假投资理财的惯用套路，劝导老人理性看待被许诺高额回报的投资项目。在耐心劝导下，老人认清其中暗藏的风险，同意暂缓办理取款业务，避免了大额资金损失。随后，工作人员与属地反诈人员取得联系，开展警示教育，并向老人家属说明情况。老人子女接到信息后迅速赶回一起劝说，彻底打

消老人盲目投资的念头。随后，老人在家人的陪同下再次来到网点，对该行工作人员履职尽责、及时止损的责任担当表示感谢。

此次成功阻诈不仅体现了该行一线员工过硬的专业素养和高度的责任担当，更是金融网点主动履职、靠前防控、守护群众资金安全的真实写照。据介绍，该行将持续抓好员工反诈培训和面向群众的宣传教育，不断提高群众风险识别和应急处置能力，织密金融安全防护网，全力守护群众财产安全。⑤2

遂平农商银行帮客户寻回“沉睡”十余年存款

本报讯（记者 王瑞 通讯员 吕晓潇）柜面服务，考验的不只是员工业务能力，更彰显金融从业者的细心与责任担当。10月21日，遂平农商银行工作人员在办理业务时严谨履职，帮客户寻回一张被遗忘十余年、余额2万多元的银行卡。

当日，一名客户到遂平农商银行办理业务，该行工作人员按规定核验客户身份信息时发现，系统显示该客户名下存在多个银行账户。按照业务

管理要求，工作人员当即进行风险提示，并告知客户，其名下另有其他账户，提醒客户妥善做好账户管理，防范账户出借、遗失带来的资金安全风险。

客户十分意外，称自己只有一张正在使用的银行卡。面对这一情况，工作人员本着对客户负责的态度，全面排查客户名下的全部账户信息。经仔细核对，发现一张自2014年起无交易记录的银行卡，卡内尚有2万多元存款。得知消息的客户十分惊喜，表示早就遗忘

了这个账户，如果不是柜员细心核查，这笔存款或许还会继续“沉睡”。

客户非常感动，不停称赞工作人员认真负责，并拨打客服热线实名表扬，随后送来一面印有“工作人员认真负责 为客户挽回损失”字样的锦旗致谢。

旗致谢。

该行相关负责人表示，将持续深耕普惠金融领域，立足平凡岗位、严把细节，以严谨的作风、温情的服务办好每笔业务，用实际行动践行普惠金融的初心使命。⑤2

金融反诈·“媒”好同行

中国人民银行驻马店市分行 驻马店日报社 联办

行业动态

邮储银行驻马店市分行

金融服务进万家 便民惠企暖人心

本报讯（记者 李小龙 通讯员 李杨）近日，邮储银行驻马店市分行开展金融标准宣传活动，把规范透明的金融服务送到群众身边。

该行以网点厅堂作为宣传主阵地，借助LED屏滚动播放宣传标语、摆放宣传海报、发放宣传资料。该行工作人员在办理业务间隙，向群众普及金融服务规范、消费者权益保护、个人信息保护等知识，让群众在日常业务办理中了解、熟悉金融标准。

该行工作人员走进社区、集

市、商圈等地设置咨询台，发放宣传资料，讲解账户管理、征信查询、普惠贷款等服务标准，引导群众运用金融标准维护自身合法权益，并深入农户家中、田间地头，围绕普惠贷款、资金结算、征信注意事项等内容开展精准宣讲，现场解答农户在融资、结算方面遇到的问题。

据介绍，该行将继续依托金融标准建设，不断优化普惠金融服务，助力乡村产业发展，切实为群众办实事、提供优质服务。⑤2

新华保险驻马店中心支公司

登高赏秋话反诈 同心守护养老钱

本报讯（记者 李小龙）日前，新华保险驻马店中心支公司组织老年客户前往老乐山风景区开展登高赏秋活动。

秋日风光宜人，老年客户结伴登山赏景、休闲漫步、舒展身心。该公司工作人员做好路线引导、安全看护和后勤保障，确保大家出行安心、玩得舒心。

登山休憩间隙，该公司工作人员向老年客户科普养老保障相关知识，重点提醒老年客户警惕养老诈骗、虚假理财骗局，引导老年客户理性消费，守护自己的养老钱。

在陪伴老年客户休闲赏秋的同时，帮助老年客户提高风险识别能力、远离金融陷阱，以贴心保险服务守护老年客户幸福晚年。⑤2

中汇人寿驻马店中心支公司

一线接访零距离 化解群众烦心事

本报讯（记者 李小龙 见习记者 杨同山）日前，中汇人寿驻马店中心支公司相关负责人在“枫桥式”调解服务室接待来访群众，面对面倾听群众诉求，以实际行动践行“金融为民”理念。

接访现场，该公司相关负责人认真听取群众反映的问题，详细记录客户在保单咨询、业务办理、服务体验等方面诉求，耐心解读保险条款及金融消费相关政策。针对群众诉求，现场制订处置方案，建立诉求台账，实行闭环管理，确保群众诉求“件件有登记、事事有回音”。

据了解，“枫桥式”调解服务室是该公司推进金融纠纷前端化解的重要阵地，坚持以党建引领消保工作，常态化落实总经理接待日制度，力争将消保矛盾化解在基层。依托高管接访，搭建客户沟通平台，广泛收集客户意见和建议，补齐服务短板，优化服务流程，让保险服务更接地气、更暖人心。

据介绍，该公司将持续践行“金融为民”初心，用好“枫桥式”调解服务室平台，健全金融纠纷多元化化解机制，切实维护金融消费者合法权益。⑤2

“保险+康养”协同才是破局关键

协同需注重四个层面

产品层面。康养服务应当嵌入保险产品，而不是简单作为附加赠品。所谓嵌入，就是客户投保后，在获得风险保障的同时，享有配套康养服务解决方案。只有深度嵌入，才能形成协同；如果只是附加赠送，康养板块就极易沦为单纯的成本中心。

客户层面。“保险+康养”面向同一客群。保险渠道既可为康养客户引流，康养客户也可转化为保险客户。客户层面的核心，是将一次性交易转化为长期服务关系。

数据层面。保险掌握客户健康、财务数据，康养掌握客户行为、健康数据。数据互通后，保险能够实现精准定价，康养可以提供个性化服务。数据流通，是协同从简单叠加走向深度融合的核心。

品牌层面。“保险+康养”共用同

一品牌。康养服务一旦出现漏洞，可能会毁掉保险主业几十年积累的品牌口碑；优质的康养服务，则能够持续增强客户对保险品牌的认同感。

如何实现协同

要做好顶层设计，明确康养业务是保险主业的战略支撑，而不是独立经营板块。产品研发阶段，搭建“保险+康养”跨条线协同机制及利益分配机制，联合制订产品方案。依托数据打通板块壁垒，推动客户信息共享。同时，尊重业态差异，为协同留足周期，不按保险行业的运营节奏去要求康养板块。

“保险+康养”不是简单的叠加，而是一种价值乘法。协同就是这个乘法的核心。缺少协同，再多投入也只是“两张皮”；只有做好协同，二者才能双向赋能，构建“支付+服务”的完整闭环，真正实现“1+1>2”。⑤2

（转自《中国银行保险报》）

天中保险之窗

驻马店市保险行业协会 主办 驻马店日报社 协办

金融消费维权 我们共同参与



您在金融消费中遇到过不公平待遇或消费欺诈吗？如果您遭遇银行乱收费、存款变保险、银行理财“飞单”、保险理赔难、保险退保难、轰炸式营销等问题，来找我们吐槽吧！新闻线索一经核实采用即赠送精美礼品一份。

我要投诉…… 13949585516(微信同号)