

# 兴业银行济南分行： 让金融服务充满温度

让金融服务充满温度——兴业银行济南分行员工面对老年客户、残障人士、农民工等特殊群体的时候，始终坚持以客户为中心的服务理念，不断完善符合实际工作需要的服务方式，为特殊客户群体提供了热情周到的服务，切实履行了社会责任。

记者在采访中发现，兴业银行济南分行通过设置优先服务窗口、专属等候座椅，加快无障碍设施建设，并针对特殊群体提供减免部分收费、享受贵宾待遇、现场专人指导、大额取现专人护送、专属预约、远程服务等特色服务，为特殊群体提供关爱式金融服务。

据介绍，该分行立足于完善金融服务的本质，针对老年客户群体推出“安愉人生”专属金融方案，以关爱、服务老年人为宗旨，以老年客户为主要服务对象，集“产品定制、健康管理、法律顾问、财产保障”四项专属服务为一体，致力于为老年人提供高品质、专属化的金融服务和金融产品。该方案通过差异化的产品、渠道以及相应的增值服务，有效提升了该行面对老年客户的专业化服务能力，不仅填补了商业银行在养老金融领域的空白，也为金融机构积极应对人口老龄化、满足人民群众日益增长的养老服务需求等进行了有益的尝试。

专属理财方面该行发行了符合老年人稳健投资需求的专享理财产品，例如“安愉

养老财富一号”、“安愉百富二号”等；面向高净值人群推出了“安愉信托”产品，为业内首创；在信用贷款方面为老年客户提供旅游、医疗等消费贷款类项目。该行为老年朋友量身订制联名账户，该账户可以关闭凭密码支付功能，需要两人同时到银行柜面办理取款，减小了老年客户受骗上当的概率，降低老年人财产损失的风险。另外，为了有效整合相关服务，该行还先后发行了两款“安愉人生”专属卡，深受老年客户好评。2017年9月，济南分行开展的“安愉人生”敬老月活动共举办了14场主题活动，象棋比赛、敬老口腔检查、电信反欺诈宣传讲座、DIY玫瑰花等活动收到良好反响。

金融知识要从娃娃抓起，兴业银行济南分行专门成立了童兴俱乐部，通过举办小小银行家、青少年才艺比赛、暑假夏令营、献爱心公益活动、开发少儿财商教育课程，引导青少年合理打理压岁钱，从小培养青少年的合理理财和风险防范意识；利用高校开学季，走进我省高等院校，以“普及金融知

识、防范电信诈骗”为重点，为高校学生及教师进行金融知识宣讲。

此外，该行还重点打造社区银行，为社区居民和商户带来了实惠和便利，做了大量的公益性活动，如开展金融知识宣传、老年客户关爱活动、生活圈服务等生活中介服务，打破了居民关于传统银行“高高在上”的惯性思维，以便民惠民的服务，在社会公众间不断传播正能量，受到了所在社区街道和社会各界的一致好评。针对特殊客群开展金融知识宣传活动是社区活动的一大亮点，比如济南明湖天地社区支行借重阳节来临之际，联系了历下区环卫工人之家制定活动方案，举办环卫工人防电信诈骗活动，普及法律知识，受到社会好评。

截至2017年11月，兴业银行社区银行共举办金融知识和反假币讲座450场次，防金融诈骗讲座360场次，开展小区居民共建、老年客户关爱活动720场次，生活圈服务等便民服务每周2次，全年数百场次，开展“财富管家”微沙龙300场次，参与活动的客户逾3.5万人次，开展优惠惠民活动、内购会66场次，参与客户逾5000人次，设立环卫工人休息站点65个，爱心捐赠站8个。

(记者 张頔)

## 济南市金融办创新防范 非法集资宣传方法

要遏制当前非法集资的高发势头，加强宣传教育是一项非常重要的工作。只有增强群众的法律意识，提高群众的识骗防骗能力，才能从源头上杜绝。2017年2月9日，济南市金融办携手国浩律师(济南)事务所开通防范非法集资金融诈骗咨询电话“泉城金融热线”66602936。济南市金融办将“接一个电话，帮助一个人，拯救一个家，和谐全社会”作为设立“泉城金融热线”的出发点和落脚点，希望通过接听热线电话这种更直接的方式，让正在眼红高利的年轻人冷静头脑，让准备把养老钱投资的老人及时收手，从一点一滴做起，积少成多，滴水石穿，让一个人影响一个家，从一个家庭辐射到全社会，进而形成整个社会理性、合

法理财的风气，促进社会和谐。

国浩律师事务所是中国最大的法律服务机构之一，是投融资领域尤其是资本市场最为专业的法律服务提供者，也是一家践行社会责任，热心公益事业的律师事务所。国浩济南所刑辩部有专业的刑辩律师团队，高水平的刑辩人才，在职务犯罪、经济领域犯罪尤其是金融犯罪方面有丰富的刑事辩护经验，为济南市金融办预防非法集资金融诈骗宣传活动提供了法律专业方面的帮助。

济南市金融办与专业机构合作开通“防范非法集资金融诈骗咨询电话”的做法创新了宣传新路径，为防范非法集资宣传工作带来了持久的活力。

(记者 周爱宝)

## 新三板2018年进入混合交易时代

近日，新三板分层后首次集中改革政策出台，此次改革涉及分层、交易、信息披露，在“以市场分层为抓手，统筹推进发行、交易、信息披露、监管等各方面改革”的总体思路下，2018年新三板将进入混合交易时代。

在交易制度层面，此次改革引入集合竞价，提供了盘后协议转让与特定事项协议转让两种交易方式，巩固做市转让。具体来看，原采取协议转让方式的股票盘中交易方式统一调整为集合竞价，盘中时段的交易方式为集合竞价与做市转让两种。为满足市场参与者合理的协议

转让需求，此次交易制度改革提供了盘后协议转让与特定事项协议转让两种交易方式。符合一定数量、金额及相应价格限制的协议转让，可以通过交易系统在盘中申报、盘后成交；对于收购、对赌履约、同一实际控制人下的转让等合理的特殊转让需求，可以在线下通过申请办理特定事项协议转让予以满足。另外，此次改革还巩固做市转让，并予以适当调整完善。继续坚持并鼓励做市转让，在完善做市转让收盘价形成机制的同时，协议转让方式一并适用于做市转让的挂牌股票。

(记者 张頔)



# 激扬十年 逐梦行远

## 热烈祝贺中国邮政储蓄银行山东省分行成立10周年

2007年12月28日，中国邮政储蓄银行山东省分行正式挂牌成立。承载着邮储人的共同梦想和社会各界的期许，邮储银行山东省分行十年来秉承“厚德立业、行健致远”的企业精神，践行“普惠齐鲁、服务万家”的企业使命，主动适应经济新常态，不断扩大业务规模，丰富业务品种，提升服务能力，履行社会责任，逐步成长为一家服务功能齐全、经营业绩优良、具有较高知名度和社会美誉度的国有大型零售商业银行。

十年来，邮储银行山东省分行各项业务蓬勃发展，综合效益不断提升，全行总资产达到5573亿元，列省内同业第四位；各项存款余额达到5347亿元，年均增速16%；各项贷款余额达到1788亿元，年均增速49%；存、贷款增幅均居全省同业前列。

坚持业务发展与风险防控两手抓，着力构建较为完善的全面风险管理体系。不良贷款连续四年实现“量率双降”，资产质量持续优化。

坚持服务齐鲁，成就客户，充分依托覆盖城乡的网络优势，构建完善的金融服务体系。目前，全行拥有营业网点近2700个，并打造了包括网上银行、手机银行、电话银行和自助银行在内

的电子服务渠道，客户规模达到5100余万户，以优质的服务赢得客户的广泛赞誉。

坚持普之城乡、惠之于民，不断加大“三农”、民生和实体经济等领域的支持力度，累计为三农和中小企业发放贷款2403亿元。

2017年8月，成立三农金融事业部山东省分部和16家二级分部，开启服务“三农”新篇章。积极融入地方经济，支持地方建设，累计投入新旧动能转换等重大项目建设信贷资金260亿元。不断加大重点企业的资金扶持力度，十年来，为省内120多家重点客户提供综合授信达1362亿元，累计向山东省大中型企业投放贷款905亿元，为企业发展注入强大动力，获得政府和社会各界认可。省分行连续9年获获省级文明单位荣誉称号，16家二级分行全部创建为省级文明单位。

十年邮储进步路，而今再启新征程。邮储银行山东省分行将不忘初心，牢记使命，以实际行动贯彻落实党的十九大精神，以强烈的责任心和紧迫感，凝心聚力、开拓进取，为山东地方经济发展做出新的更大的贡献。