



# 兑换残币不再愁 绿色通道解您忧

## 人民银行成武县支行“隔空兑残”微信平台为残币兑换提速

针对农村地区特殊残损币(即霉烂、火烧、鼠咬)积压较多的现状,成武支行充分利用微信平台即时互动的优势,于2015年创建了“隔空兑残”微信群。创建以来,辖内营业网点从平均每年兑换特殊残损币2万元,增加到平均每年兑换特殊残损币28万元,是以前的14倍,缓解了支行残损币鉴定压力。

### 深入调研 搭建“兑残”微信平台

农村地区由于受各种因素的影响,残损币较多。该行调研推断,全县特殊残损币存量约为2000万元,且主要集中在没有银行卡和存折的老年人手中。

在充分摸底、研判的基础上,2015年12月,县人行牵头成立了由人行分管领导为项目负责人、各金融机构分管领导为成员的项

目领导小组,并制定下发了《成武县人民币“隔空兑残”群实施方案》,搭建了一个集指导、培训及分层次监督管理为一体的微信平台,以“能兑尽兑”为原则满足客户需求,疑难问题在线咨询,在线解答,即时兑残。

2018年以来,支行创新升级平台功能。发布最新金融政策,引导辖区金融机构用足用活金融政策;制作发布“金融知识课件”、“《百姓兑残常识》微课堂”,详细讲解特殊残损币界定标准、假币识别方法,提高一线柜台人员操作技能,夯实“金字塔”根基。

### 辖区平均每年兑换特殊残损币28万元

“攒的7万多元埋到地下后都发霉烂了,银行仅用两天就为我清点兑换了,服务真好。”孙寺集镇的

孙老汉将埋入地下的7万元钱取出来时,已有80%人民币辨别不清,农商行孙寺支行柜员在微信平台上通过发送照片、小视频等方式及时与上级部门、县人行沟通交流,仅两天的时间就将7万多元清点兑换完毕,急速服务赢得了孙老汉的赞誉。

截至2018年6月末,辖区8家(除成武农发行)银行业金融机构和成武邮政局分管领导,58个营业网点内勤主管,116名一线柜员都纳入这一平台,覆盖全县475个行政村(社区)。

经统计,“隔空兑残”微信平台成立2年多来,县人行工作人员累计解答咨询特殊残损币兑换等各类问题910多个。通过平台发布人民币管理、信贷政策23次。平均每年兑换特殊残损币28万元,是以前的14倍,有效缓解了支行兑残鉴定压力。

(通讯员 陈玉梅 李进雷)

### 人民银行郓城县支行

## 举办农村金融维权联络点业务培训

为提高农村地区金融消费维权服务水平,确保9月底辖区行政村维权联络点全覆盖目标顺利实现,7月17日,人行郓城县支行、郓城县金融消费权益保护协会举办了农村金融维权联络点业务培训班。中国人民银行郓城县支行行长陈桂莲、郓城县农商行董事长尹利广均参加了培训班开幕式,并对培训工作提出了具体要求。

培训会上,与会人员共同学习了《农村金融消

费维权联络点建设指引》,人民银行郓城县支行服务管理科负责人带领大家学习了《银行卡存取款服务管理规定》,并向大家讲解人民币鉴别知识。

讲课结束后,大家一致表示:各农村金融消费维权联络点必须按照规定认真履行职责,切实保护金融消费者合法权益,积极为消费者提供优质的金融服务。

(郓城县支行、郓城县金融消费协会供稿)

### 农业发展银行菏泽市分行

## 多形式宣传共推支付安全

日前,农发银行菏泽市分行积极开展“支付安全月”宣传活动情况,通过多种宣传方式辐射各类金融消费群体,引导公众重视自身信息保护,提升广大客户用卡、支付安全意识。

此次宣传以“支付安全”为主题,围绕“提升持卡人安全用卡意识,构建良好银行卡支付环境”营造用卡的防盗、防伪、防复制意识进行舆论宣传。同时指导辖内支行加强企业交易背景调查、企业开户审核及账户实时监控,从行内部,切实增强员工的警惕性和防范意识,从业务技能上提高甄别诈骗犯罪的能力,助力金融系统稳定。

结合“反假人民币知识、货币金融知识宣传”、“存贷款知识、个人征信知识宣传等关乎百姓生活的主题内容,该行以网点为宣传主阵地,每名员工都是金融知识宣传



工作人员讲解相关知识。

员,通过现场讲解、进商圈、进社区、进企业、LED宣传、微信、微博等多种方式辐射各类金融消费群体。

下一步,该行将进一步“注

重创新、注重实效”的原则,努力扩大宣传工作的覆盖面和影响力,使得金融知识万里行宣传服务常态化。

(农业发展银行菏泽市分行提供)

### 建行菏泽分行

## 坚持“快、准、活” 加强客户投诉处置

按照“降低投诉数量,提升客户满意度”的客户投诉管理工作要求,华英路支行紧紧围绕上级行有效遏制投诉数量不断上升的工作指示,坚持“快、准、活”三字经,多维度提升客户投诉管理效果,近年来实现了客户服务零投诉。

一是“快”。严格落实首问负责制,重点突出行动快,处理快,提高对客户初诉和初访的处理质效,不找借口推诿,不拖延办理时间,把一

切问题和矛盾全力化解在第一时间。二是“准”。接到服务工单和客户反映的问题后,第一时间报支行投诉处置领导小组了解相关情况,摸清客户“需求”,真正把握客户维权的动机,通过业务流程、后台支持等手段取得客户理解和满意。三是“活”。坚持“以客户为中心”的宗旨,全力做好客户解释安抚,耐心调解,以达到客户满意为终极目的。

(通讯员 李文)

### 郓城农商银行

## 启动核心系统升级培训

7月30日,郓城农村商业银行核心系统转型升级培训班开学典礼举行。郓城农商行党委书记、董事长尹利广主持开学典礼,本次培训班共分两期,每期一周,200余名柜员参加了培训。

尹利广强调,随着互联网金融的迅速发展,金融服务需求日益多元化,当前核心系统已无法满足业务发展的新需要和内部风险防范的新要求,对核心系统的转型升级已迫在眉睫,此次核心系统转型升级工程事关业务发展的大局。

尹利广要求:一是高度重视。全行要真正认识

到系统升级的重要性,要统一思想,提高认识,强化组织和领导,切实保证系统升级顺利正常运行;二是明确责任。认真贯彻执行省联社、办事处下达的各项指令,成立相应领导小组,签订责任状,责任到人,对影响系统上线的要严厉问责。三是勤学苦练。每位学员要熟练掌握升级系统操作环节,把握转型的实质性的问题,多实践练习、勤交流思考,以实现客户服务差异化、业务渠道协同化、前台操作简约化,为确保金融消费者权益保护奠定坚实基础。

(通讯员 冯为国)

## 客户身份信息遭冒用 莫名被贷款致信用受损

### 案情回顾：

2018年6月市金融消费权益保护协会接到客户方某投诉,称2018年5月份到A银行申请办理一张信用卡,因为信用记录出现问题遭到拒绝,经核实发现自己被冒名贷款,在本人没有到场签字的情况下,由他人在B银行冒名贷款142万元,用于购买房产并产生9次逾期还款记录。方某要求其银行公开道歉并予以经济赔偿。

### 处理过程：

在当地金融消费权益保护协会的帮助下,方某向法院提起了诉讼请求,经过法院审理查明,方某名下办理的借款所用的身份证、结婚证、户口簿等系方某自己提供给他人,但银行借款合同借款人签名并非方某本人所签。B银行在在放贷时审查不严,存在过错。但贷款人申请贷款所提供的证件都是有效的,且证件均是方某本人提供,故B银行的放款行为并不违法。故此,人民法院作出判决,对方某的诉讼请求不予支持。

### 案例启示：

在此类纠纷中,尽管银行业机构并无主观上的过错,但在客观上可能还是存在对人、证一致性审核不严格的问题。从源头上防范借名、冒名贷款事件。对于确实因故不能面签的,可以采取委托公证的形式,由受托人代为签署。金融消费者应当知晓将相关证件交付他人可能产生的风险和责任,从自身做起,有效保护个人的金融信息,防止他人利用关系骗取证件作不法行为,致使自身利益受到损害。

(菏泽市金融消费权益保护协会提供)