



齐鲁晚报菏泽财金



菏泽市金融消费权益保护协会

## 服务力争“一次办好” 让群众满意

### 人民银行菏泽市中心支行再优化服务流程,改善营商环境



为企业快速办理开户。 通讯员 时圣波 摄

为深入贯彻落实上级行有关部署要求,进一步推进辖区“一次办好”改革工作,人民银行菏泽市中心支行积极推进,强化职能服务,切实提高为民办事效能。近期,在辖区人民银行系统统一部署,组织召开辖区“一次办好”工作推进会议。中心支行支付结算、国库、征信等对外服务部门全体工作人员,中心支行党委书记、行长就“一次办好”工作讲话。

会上,行领导要求辖区各支行、各相关部门将提高思想认识摆在首位,从践行宗旨意识、优化营商环境、树立基层央行形象等方面,充分认识

“一次办好”工作的重要性,真正把这项工作放在心上、抓在手上,做到高效率、快节奏、高质量、高标准,好作风、实措施。该行领导指出,辖区“一次办好”工作任务繁重,重点要做好事项清单梳理、优化业务办理流程等5项工作,强调各支行、各相关部门要落实落细工作职责,凝聚起工作合力。

该行快速行动,印发制定《中国人民银行菏泽市中心支行“一次办好”工作方案》,一步一个脚印推进改革工作实施。成立了以一把手为组长的“一次办好”改革领导小组。组织综合服务大厅全体人员签订“一次办

好”承诺书,全面梳理辖区各类行政审批、金融服务事项清单,根据事项清单制作详细的流程图,并及时将事项清单公布在综合服务大厅显著位置,一点一滴抓出成效。

动员部署以来,人民银行各职能部门迅速行动,快速反应,组织开展金融宣传活动,其中支付结算科对企业开户信息系统进行优化升级,将原来的开户流程进一步精简,从原来的4天内办理完结提高至2天办完,实现提前预审,一次办结,目前已有300家企业从中受益,“优化企业开户”等金融便利措施深入人心。 (通讯员 余洋)

## 浦发银行菏泽分行 “三步走”为企业极速开户

企业开户手续复杂、繁琐,针对以往企业在银行机构开户服务时间长的的问题,浦发银行近期借助微信和APP技术手段,推出“极速开户”服务,将企业开户时间缩短至30分钟以内,大大简化了开户流程,为企业客户带来了便利。

据浦发银行菏泽分行相关负责人介绍,企业“极速开户”只需三步:第一步,企业可以通过微信公众号“浦发银行公司金融”(微信号“SPDB.CORP”),上传企业证件资料,提交预约申请,浦发银行初步审核资料后通过短信向企业提供预约编号。第二步,浦发银行安排专属客户经理与客户联系,预约现场开户办理时间,企业持证件资料到浦发银行营业网点见证面签。第三步,银行现场审核正本资料无误后正式启用。

在提高效率的同时,该行同步推出了“降成本”的利好措施,通过“惠开户”优惠活动,实现了零开户手续费、零账户管理费、免首年手机银行年费、免首年单位结算卡年费、送综合电子账单和电子回单的六大福利,并采取了选择加载基础结算产品再免首年网银年费和证书管理费的礼包优惠,切实做到了为企业开户“减负”。

(通讯员 靳立 孟庆辉)

## 防范电信网络诈骗宣传 我们在行动



### 恒丰银行菏泽分行

为持续履行公众教育的社会义务,提升服务质量,构建和谐的金融消费关系和良好的金融生态环境。恒丰银行菏泽分行“普及金融知识万里行”系列活动继续进行中,宣传的主题是“防范电信网络诈骗宣传月”。

为确保活动顺利开展,该行成立活动领导小组,分管行长任组长,风险与合规部负责整体协调和部署,并制定了具体活动方案和推进时间表,按照进度计划,风险与合规部牵头营业部、零售部员工,在网点

内外进行了电子智能推广服务的宣传。

形式多样、内容丰富的金融知识吸引了前来办理业务的群众。一是利用LED屏滚动宣传;二是张贴海报,分行综合部专门制作了宣传海报,在网点较显著位置摆放。三是摆放宣传折页,将相关折页摆放在专门的折页架上,且基本都是在客户等候区附近,方便客户取阅。四是专人解答,做到客户首问必答,由大堂经理在咨询台负责普及相关知识,解答客户疑问。宣传为广大客户普及了

金融知识,也使金融工作人员深入学习了金融知识。

信息化是当今世界发展的趋势,客户慢慢从单纯追求产品功能过渡到更注重服务体验,在互联网模式的培育下,银行承载了越来越多的社会功能和期许,蕴含了巨大的经济和社会价值,该行将持续做好金融知识普及活动,帮助消费者正确、安全、高效的使用电子银行服务,同时加强金融知识学习,为提高服务效率,提升业务发展水平做出努力。

(通讯员 孟君健)

### 建行菏泽分行

为持续推动金融消费者教育和金融知识普及工作,引导广大消费者弘扬金融正能量,提高社会公众防范风险和正确使用金融服务的意识,根据人民银行、银保监会和国家互联网信息办公室安排部署,9月份,建行菏泽分行开始开展“金融知识普及月 金融知识进万家”暨“提升金融素养 争做金融好网民”活动。

活动期间,建行菏泽分行按照监管和上级行要求,制定并下发了《菏泽分行2018年金融知识宣传服务月活动实施方案》,建立了活动

组织架构,明确了工作职责,细化了活动措施;

启动仪式上,建行菏泽分行各相关业务部负责人和城区单位消保工作分管领导28人参加了活动启动仪式,自9月1日开始,全行营业网点LED显示屏统一滚动播放“多一份金融了解,多一份财富保障”等宣传口号,营造浓厚的宣传氛围,为推动活动扎实有效开展,该行还细化工作措施,将活动开展情况纳入“季度消费者权益保护积分考核”,提高全行员工参与度。(建行菏泽分行供稿)

### 农业发展银行菏泽市分行

为积极开展金融知识宣传活动,农业发展银行菏泽市分行开展了以“支付安全”为主题的金融知识宣传普及活动,活动主题“防范电信网络诈骗宣传月”,该行采取“打防并举、以防为主”的方式,积极组织开展了一次多层面、多角度的金融知识普及活动。

该行加强组织领导,及时召开了宣传活动专题会议,对宣传活动进行具体安排部署,结合农发行工作实际,制定了切实可行的宣传活动方案,确保宣传活动成效;利用营业大

厅外LED电子显示屏滚动播放宣传标语,时刻提醒群众提高安全支付意识;充分利用互联网资源,下载防范网络诈骗宣传视频,在营业大厅内多媒体大屏幕循环播放,营造良好的支付环境。

县支行也行动迅速,陆续进行了一系列的宣传活动。其中,鄄城县支行组织员工收集新型电信诈骗案例,在此基础上归纳总结出社会上电信网络诈骗的常见类型、惯用手法、作案方式、发案特点、新型手段等信息,从而制定了反制措施及

应对方案,通过营业大厅多媒体屏幕、门头LED电子屏、宣传折页、微信等平台进行宣传解释。

下一步,农业发展银行菏泽市分行将继续认真落实活动方案,依照活动方案部署,9月份,将开展青少年金融知识普及教育宣传活动,以“请进来、走出去”为主要开展方式,帮助青少年群体了解金融行业,熟练掌握金融工具,注重防范金融风险。

(农业发展银行菏泽市分行供稿)

### 中国银行菏泽分行

根据监管部门和上级行工作要求,中国银行菏泽分行积极开展了金融知识普及宣传活动,同时配置专项活动资源支持辖内支行开展宣传活动。

农民、老人是防诈骗的弱势群体,活动期间,为提高农民自身识别和防范能力,中国银行菏泽分行组成宣传队,赴全市各县区15个助农点宣传金融知识。还利用金融夜校活动,为助农点制作PPT宣传课件,通过放电影

的形式向老百姓介绍银行卡用卡知识,讲解支付风险、金融诈骗伎俩、防范电信网络诈骗等内容。

宣传过程中,工作人员穿插互动小游戏,发放适当宣传品予以激励,采用讲、问、答、视频等有机结合的方式丰富宣传场景,激发了村民安全用卡,防范电信诈骗意识。通过夜校宣传活动,中国银行将“安全理念”惠及千家万户,取得了较好的效果。(通讯员 李启琳)