



# 工行德州分行荣获全市金融消费权益保护

## 知识技能竞赛一等奖

**财经专刊**



找记者 上壹点

B03

齐鲁晚报  
齐鲁壹点

2022年1月14日  
星期五

综合  
／  
合  
／  
财  
／  
经  
／  
资  
／  
讯

□□  
编辑：  
孙萌秋萌红

日前,从工行德州分行传来喜讯,在近日落幕的全市“金消杯”金融消费权益保护知识技能竞赛中,该行凭借优异的表现荣获一等奖,展示了负责任大行的良好形象。

“人民对美好生活的向往就是我们的奋斗目标”。工商银行德州分行认真贯彻落实人民银行金融消费权益保护工作要求,围绕责任、价值、品牌三个重点,坚持把消保工作作为践行社会责任、展现责任担当的战略性基础工作来抓,不忘初心,普惠民生,彰显了“暖心工

行、智慧服务”的良好品牌。先后荣获“山东十大服务品牌”“山东服务名牌”“省文明单位”“德州百姓口碑最佳银行”等殊荣。

暖心工行,智慧服务。让老百姓歇歇脚、充充电、喝喝水。工行德州分行持续打造“工行驿站”服务品牌。在全辖网点精心配备了饮水机、送水车、老花镜、擦鞋机、咖啡机;设立备有多种书籍、杂志的图书角;配备多种接口的手机充电站,使客户享受到了“家”的温馨。

细致入微,加强适老服务。当前中国已进入老年社会。为切实做

好银发客群金融服务,工行德州分行在网点选址、设计之初,就充分考虑老年客户需求,在营业网点精心设置无障碍通道、张贴无障碍标识,设立老年服务窗口,荣获全市金融系统唯一省级“敬老文明号”。

推出手机银行“老年客户关爱版”,提供“屏幕字体变大,转账汇款简单”的放大版界面,快速帮助老年客户找到所需要的业务功能,为老年客户提供贴心、便捷的服务体验。

扛起责任,金融消保宣传进万家。为切实向广大消费者宣传普及

金融知识,工行德州分行不断创新载体和途径,通过进校园、进社区、进商圈和新媒体,扎实推动“金融知识普及月金融知识进万家”宣传活动。今年以来,先后走进商圈活动131次,走进企业活动122次,走进社区、学校120余次。在厅堂设立“公众教育区”,开办“厅堂微沙龙”,热心传递“工行温度”。深入开展客户投诉深化治理年活动,设立专职服务消保团队,及时回应和解决客户合理服务诉求,客户服务满意度达99.76%,以实际行动扛起国有大行的责任担当。(宋开峰)

## 农行德州分行与农发行德州市分行签署战略合作协议

一家是涉农政策性国有金融机构,一家是涉农国有独资商业性金融机构,两家机构强强握手,共同致力于农业发展和乡村振兴。1月12日,农行德州分行三楼会议室,农发行德州市分行与农行德州分行全面战略合作签约仪式在这里举行。农行德州分行行长徐家勇,农发行德州市分行行长王学义出席会议并分别致辞。

徐家勇行长介绍了农行德州分行业务经营和良好发展势头,表示近年来双方始终保持着密切合作关系,有着深厚的历史渊源。本次协议的签订是贯彻落实金融服务乡村振兴国家战略的具体行动,是双方在前期良好合作基础上,进一步增进互信、增强合力,充分发挥农发行政策性金融和农行商业性金融优势互补的战略选择,必将

为双方经营发展注入新动力,必将成为全市实体经济和乡村振兴蓬勃发展注入新动能。

王学义行长充分肯定了双方的历史渊源和历史使命,表示将以全面战略合作协议的签署为新的起点,将双方的深化合作推向新的高度。双方承诺将不断加强信息沟通,广泛开展深层次合作,实现互惠共赢。(宫玉河)

## 德州中行连续8年荣获外汇合规与审慎经营评估A级行称号

近日,国家外汇管理局德州市中心支局公布了2021年度银行外汇业务合规与审慎经营评估结果,中国银行德州分行被评定为A级行,这是该行连续第8年获此殊荣,亦是外汇局对该行各项外汇工作的充分肯定!

2021年,中国银行德州分行充分发挥外贸金融主渠道作用,以专业的外汇素质和高效的服务

水平,为外汇业务发展保驾护航,赢得了外汇局及德州市进出口企业的高度认可。在该行的全员努力下,2021年国际贸易结算、跨境人民币和结售汇市场份额均居同业首位,发挥了中国银行在当地外汇业务领域的主力军作用。

同时,该行配合外汇局认真开展“诚信兴商”“为群众办实事”等实践活动,并积极参与外汇局

的各项调研工作,取得了良好的工作成效。

外汇管理工作任重而道远,2022年,中国银行德州分行将继续严格落实外汇管理和自律机制各项要求,进一步提高精准化服务水平,助力涉外企业发展,为德州市社会经济发展积极贡献中行力量。

(张倩)

## 工行德州分行:扮靓厅堂节庆氛围 提升客户服务体验

为营造温馨喜庆的浓厚节日氛围和良好的金融服务环境,工行德州分行为网点精心定制各类新春装饰品,打造喜庆祥和的厅堂环境,提升客户到店体验,展现工商银行良好的社会服务形象。

该行以服务规范化达标活动为抓手,大力推动网点美化、亮化、规范化建设,持续抓好服务环境整治,规范物品摆放,确保360度环境

整洁,不留死角。统一为网点配备饮水机、送水车、老花镜、擦鞋机、咖啡机和图书角,切实让客户享受家的温馨。

为切实提升扮靓效果,工行德州分行特意选取三家不同业态网点进行样板扮靓,组织开展了网点节庆装饰扮靓大赛。各营业网点根据自身网点环境、布局对厅堂进行新年装扮。火红的灯笼、中国结、窗

花等新春元素布满了营业厅的各个角落,统一整齐、美观喜庆,高柜、低柜、智能服务区,映射出浓浓的年味,随处可见的可爱小老虎玩偶更是让厅堂充盈着温馨氛围。靓丽多彩的网点装饰和厅堂氛围,让客户在浓浓的节日氛围中感受工行的服务温度,为旺季服务营销的开展提供更坚实的服务保障。得到了市民一致好评。(宋开峰)

## 平原县政法委副书记柳立武慰问农行见义勇为员工

元月五日下午,山东省平原县政法委常务副书记柳立武到农行平原县支行慰问见义勇为员工赵曙光,与该行党委书记胡寿勇亲切交谈,代表县委、县政府对农行党委的辛勤培养表示肯定与感谢,并送上慰问品。

2020年12月18日,有着多年冬泳习惯的该行员工赵曙光像往常一样到位于县城区内的琵琶湖冬泳,在起水后忽然听到有市民呼救,他不顾此时身体正处于极度虚弱状态,毫不犹豫地再次冲进冰冷的湖水中,将一名落水女孩救起。

为弘扬正气,褒扬先进,县委政法委常务副书记柳立武一行到赵曙光所在单位进行慰问,对他不顾个人安危,在人民群众生命财产面临危险的时刻挺身而出的英勇表现表示肯定与赞赏。

柳立武指出,在农行员工中间发生这样的英雄义举绝不是偶然的,这与该行长期一贯的扎实开展扶危助困中华传统美德教育是密不可分的,正是该行深厚的精神文明建设土壤,孕育了这样的英雄行为。

他说,伟大时代呼唤伟大精

神,崇高事业需要榜样引领。希望农业银行在宣传、鼓励、保护和表彰见义勇为英雄的同时,继续大力弘扬社会主义核心价值体系、倡导良好社会风尚,希望农行涌现出越来越多的赵曙光式的见义勇为模范人物,使农业银行不仅成为金融服务乡村振兴的领军银行,更成为社会主义道德建设的前行者、引领者。

县委政法委见义勇为办公室主任刘雪冰、农行平原县支行工会主席陈静参加。

(宫玉河)

齐河农商银行  
“三个聚焦”  
深化行业客户服务

齐河农商银行依托“冬日攻坚”活动,深耕行业客户主体,打造精准触达的“走百企访万户”金融服务。截至目前,累计营销行业客户11000户,采集信息4500余户,总授信927户、2.97亿元。

聚焦市场,统筹服务。一是统筹规划。成立了行业客户服务领导小组,着重摸清商户需求点。将县内经营主体细分16个主行业117家重点单位,8家县城网点依据自身特点分别认领,重点对接服务,满足行业基础需求。二是精准走访。积极选取威望较高客户作为市场服务关键人,落实关键人体验宣传。如在餐饮行业,通过对接服务蓝丝带餐饮组织对接帮扶387户,授信39户1351万元。三是集中评议。按步骤调查、复查审核,确定预授信额度,逐一发放备用金授信卡。目前共授信客户3070户1.2亿元。

聚焦产业,找准关键。一是打造“钢材行业特色支行”。结合地域优势打造成钢材业营销特色网点,对钢材、建材批发市场内115家商户作为服务重点,推出“钢材e贷”靶向支持钢材产销。二是推进“一行业一方案、一方案一结果”服务。对通信、物流、医疗等行业分别制定服务方案、措施及目标。与联动、移动等开展“互助互动联盟”,对符合条件的客户及时提供帮扶,共授信22户410万元。三是创新特色产品。推出“园丁贷”、“惠商贷”等特色信贷产品,以慧德e贷为载体,通过无抵押、无担保、额度高、利率低等优势上门服务,如:走访1831名教师,办理教师园丁贷52户,金额875万元。

聚焦组织,落实行动。一是完善制度,不断精简流程、简化手续,让贷款产品易懂、易通、易操作。用活智慧银行辅助系统,有效汇总客户需求点,实现定向对接帮扶。二是在每个村设立金融宣传栏、惠民联络牌,公示客户经理电话、审贷二维码。制定宣传彩页、折页、展架等10余种6万余张(个),同步利用微信公众号、LED屏等实现全方位、无缝隙宣传,持续推进“随时申请、一次办结”。三是优化队伍。组织内训师轮流督导走访,确保服务方法及话术落实到位。每周自下而上分别召开推进会,梳理进度、总结难点,着力解决客户提出的服务难题。目前已召开28次,解决问题44项。(徐敏)