



普惠金融



找记者 上壹点

B03

鲁晚報

2022年9月29日

星期四

主办：今日菏泽

菏泽市金融消费权益保护协会

□编辑：王会广
□组版：皇甫海丽

外汇局菏泽市中心支局 “五个聚焦”提升个人外汇业务服务满意度

记者 王会广
通讯员 智勇 李学勇

为提升辖区银行个人外汇业务服务水平，消除个人外汇业务服务中的堵点痛点，外汇局菏泽市中心支局开展创建“个人外汇业务服务标准化示范网点”活动，充分满足人民群众的用汇需求。

聚焦百姓关切，办好为民实事。针对金融消费者反映的个人外汇方面难题，结合日常暗访发现的问题，为切实回应百姓关切，菏泽市中心支局确定由市外汇自律机制牵头创建个人外汇业务服

务标准化示范网点，以点带面、以专带全，切实提升个人外汇业务服务水平。为确保工作的顺利推进，指导制定实施方案，明确目标、任务和措施，分行别、分区域首批选定4家银行网点作为示范网点。

聚焦规范操作，优化服务环境。制定营业场所布置标准化、宣传解释标准化、基本业务标准化3个动态清单，明确标准化管理任务内容。以“工作概述+工作流程图+流程图说明+工作要求”为主要内容，制定详细的标准流程，在各示范网点推行“五个统一”，为群众营

造良好的服务环境，打造一流的服务体验。

聚焦利企便民，提升服务质量。建立首问负责制和满意度管理机制等配套制度，将服务管理细则化，确保窗口服务品质不变形、不走样。建立学习培训机制，制定培训办法、培训计划，补齐业务短板。建立满意度评价机制，利用“问卷星”开展个人外汇业务满意度问卷调查，点对点对窗口工作人员的服务质量进行评价。

聚焦宣传效果，创新宣传形式。制作《个人外汇业务知多少》专题片，在各示范网点滚动播放。统

一印制《个人外汇业务十问》《个人外汇业务指南》等宣传材料，向群众免费发放。坚持线上线下联动推进，持续扩大政策宣传覆盖面，不断提高个人外汇便利化政策知晓度。

聚焦典型引领，确保创建实效。以竞赛促规范，开展“四赛四比”；以共享促共建，搭建信息共享平台，共享经验做法；以典型促示范，评选“个人外汇业务服务优秀示范网点”“个人外汇服务之星”，发挥示范引领作用，带动辖区个人外汇业务服务质量的持续优化。

记者 王会广
通讯员 姚苗

为提升社会公众金融素养，有效防范化解金融风险，营造清朗金融网络环境，交通银行菏泽分行于9月1号全面启动开展“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”宣传活动。

利用网点优势，做好阵地宣传。该行以网点为“阵地”，积极开展厅堂宣传。在厅堂醒目位置摆放普及金融知识易拉宝、海报、宣传折页、宣传手册等方式，营造良好的普及金融知识宣传氛围。交通银行菏泽分行各网点客户服务经理利用等待时间，通过发放宣传材料、现场讲解等多种形式，向广大群众讲解金融诈骗的新特点和防范方法，得到来行客户的广泛好评。

持续开展“走出去”宣传，将金融知识送至群众身边。在落实疫情防控政策的前提下，该行积极组织员工在分行各网点附近，通过拉横幅、发放宣传折页等方式宣传非法集资、征信、存款保险、电信诈骗、反洗钱等金融消费者生产生活所需金融知识，切实提升社会公众的自身金融素养。

本次金融知识宣传活动，关注重点人员、热点问题等进行宣讲，提示群众增强风险意识、远离非法金融环境，尝到科学理财和合理接待，引导群众守住“钱袋子”，积极营造了普及金融知识的良好宣传氛围。

突出线上，创新形式。该行各网点创新宣传方式，积极通过视频短片、美篇等宣传作品，充分发挥微信群和朋友圈等线上宣传渠道，提高受众面和影响力。

截止9月23日，本次宣传活动参加员工63人，开展线下教育宣传活动共有8次；累计发放宣传折页1000份，LED屏滚动播放300余次，受众群众达3000人以上。通过宣传活动，有效加深了公众对银行金融知识的认识，提升了公众金融素养、金融安全意识和风险防范能力，达到金融知识普及的活动效果。

人行巨野县支行 成功举办“诚信教育校园行”征文比赛

记者 王会广 通讯员 李淑敏

为扎实推进社会主义核心价值观培育践行，弘扬当代中学生诚实做人、诚实处事的良好精神风貌，中国人民银行巨野县支行联合巨野县教育和体育局在全县初级中学开展“诚信教育校园行”系列活动，其中主题征文比赛活动圆满结束。

本次征文“以我心中的诚信”为主题，面向全县41所中学学生征集。通过各相关单位积极对接筹划，制定比赛规则，举办大赛启动仪式，征集稿件、组织评选，在630余篇征文作品中，评选出一等奖10名、二等奖20名、三等奖30名、优秀奖200名。同学们结合自身成长经历，从不同层面、以各种体裁分别展示了自己对诚信的感悟与认识。在颁奖仪式上，组委会为获奖者颁



发荣誉证书和学习用品，同时鼓励广大学生培养自身诚信意识、树立诚信观念，做诚信美德的积极传播者和忠实践行者。

本次征文活动的成功举办，不

仅弘扬了诚信传统文化，让初中学生认识到诚信的重要性，更为征信知识进校园奠定了基础，创新性的全面推进了社会信用体系建设工作。

中国银行菏泽分行 反诈宣传进校园，网络诈骗需防范

记者 王会广 通讯员 王腾飞

为进一步提高全体师生防范电信网络诈骗意识，有效预防各类校园电信网络诈骗行为，中国银行菏泽分行康城支行走进齐鲁工业大学菏泽校区开展校园电信网络诈骗防范宣传活动，向该校1000余名新生宣传防范电信网络诈骗知识。

活动现场，工作人员以“预防

电信网络诈骗”为主题，围绕什么是电信网络诈骗、电信网络诈骗的常见形式、电信网络诈骗的危害以及如何防范电信网络诈骗等方面进行了详细讲解，以刷单返利、出售账户、游戏充值等具体案例的形式介绍了诈骗的形式，提醒广大师生遇见可疑电话不轻信、不透露、不转账、要及时报案，做到“三不要”。

通过金融知识宣传活动的开

展，提升了广大师生的风险防范意识。下一步，中国银行菏泽分行将继续深入开展金融知识宣传活动，以丰富多彩的形式全力开展“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”宣传活动，增强广大金融消费者风险防范意识，提升消费者的金融知识素养，为有效防范金融风险，营造清朗金融网络环境保驾护航。

工行菏泽分行 组织各支行开展金融知识普及活动

记者 王会广

为面向金融消费者和投资者普及金融知识，帮助消费者和投资者理性选择适合自己的金融产品和服务，增强风险防范意识和责任意识，倡导理性投资和合理借贷，远离非法金融活动，让人民群众更好地共享金融改革发展成果，满足人民群众美好生活的需要，工行菏泽分行于2022年9月开展了以“普及金融知识，金融知识进万家，争做理性投资者，争做金融好网民”为主题的金融知识普及活动。

为确保宣传活动取得实效，菏泽分行积极组织支行网点开展了一系列活动。针对近期大环境的变化，主要进行了反洗钱宣传、防电

信诈骗、守好钱袋子宣传，要求各家网点利用晨会时间召集全体员工共同学习，同时通过宣传页、LED、厅堂宣传等各种方式面向金融消费者、投资者宣传基础金融知识和风险防范技能，让更多的客户知道当前金融改革的优良成果，增强大家的金融防范意识。

其次，菏泽分行组织支行网点深入周围商圈，向附近商户群体普及个人信息保护、信用卡安全使用、理性借贷等消保知识，使其充分了解银行业金融服务、业务，强化商户风险责任意识。针对中老年人缺乏金融专业知识及风险识别能力较弱的特点，重点向商圈社区周边老年客群开展防诈骗、防欺诈宣传，运用通俗易懂的语言为其讲解现在网络电信诈骗的危害，培养

老年人的理财意识，帮助老年客群防范金融风险。工行鄄城支行利用“2022国家网络安全宣传周鄄城县活动启动仪式”主动与公安局对接，共同宣传网络安全，提醒群众提高警惕，陌生电话不要接，不要轻信天上掉下的馅饼，提醒群众要有危险意识，对现在的金融诈骗行为提高警惕。

通过金融知识宣传活动，使广大金融消费者对金融知识有了进一步了解，对金融风险的防范意识也有了进一步提高。提高消费者保护意识工作任重道远，工行菏泽分行将继续努力，持续做好金融知识普及工作，引导消费者和投资者理性选择，正确冷静珍惜幸福远离非法集资，自觉抵制网络金融谣言和金融负能量。