

## 3.15, 济宁金融行业在行动

本报讯(记者 张夫稳) 为进一步提升金融消费者的自我保护意识,维护消费者合法权益,3月13日人民银行济宁市中心支行、济宁市保险行业协会联合市工商局、市消协,组织部分银行业、保险业金融机构在市体育馆开展了以“权利·责任·风险”为主题的“3.15金融消费者权益日”宣传活动。

活动现场,各家金融单位通过设立咨询服务台、布置展板、现场解答金融消费者咨询、受理金融消费者投诉、发放宣传手册等方式,结合各自业务特点、近期金融消费热点为市民解读了金融消费者享有的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权等八项法定权利,并介绍了反假币、反洗钱、防范金融诈骗等金融安全知识,引导消费者远离非法集资等不良金融活动,理性安全投资,根据相关产品的风险特征和自身的风险承受能力,选择适当的金融产品和服务,同时积极宣传推广金融消费维权的正当渠道和方式。

据介绍,人民银行济宁市中心支行、济宁市保险行业协会将以此次宣



传为契机,持续开展金融消费者权益宣传活动,引导全市银行、保险金融机构积极开通金融维权绿色通道,加强对金融消费者风险责任意识的宣讲,积极履行金融企业社会责任,构建和谐金融市场消费环境。

### 遇金融纠纷可到 金融消费者权益保护协会投诉

本报讯(记者 张夫稳) 遇到金融领域纠纷该怎么办?当金融消费者认为自身权益受到侵害,可以通过向金融机构、消协、工商部门、银监、当地人民银行设立的金融消费者权益保护协会进行投诉,或者向法院起诉等途径进行维权。

据了解,济宁市金融消费权益保护协会位于济宁市吴泰闸东路129号人民银行5楼,并统一开通了12363投诉电话,金融消费者如有需要可以亲自到协会办公室进行投诉或者直接拨打12363咨询投诉电话进行投诉。目前,该协会已经在济宁各县市成立了分支机构,实现了辖区金融消费权益保护组织全覆盖。

去年,济宁市金融消费权益保护协会共受理咨询107起,投诉73起,基本都在受理投诉后2-5个工作日内办结,金融消费者的咨询求助回复率为100%,投诉类案件办结率为100%,做到了件件有答复,事事有回应。“对于比较简单的投诉案件,工作人员可以给予当场答复或者当天答复;对于情况复杂一些的投诉,工作人员将根据工作流程向被投诉金融机构调查核实相关情况,并在5个工作日内将处理意见反馈给消费者”,协会汤兆玉秘书长说。

为了维护金融稳定,延伸服务范围,该协会构建了纵横联动机制,调动各市级金融机构及县级协会定期不定期组织人员深入到城镇社区、农村集贸市场进行金融消费者维权常识、假币识别、信用卡使用常识等独具区域特色的宣传活动,加大对农村群众、老年人等弱势群体的宣传力度。

同时,济宁市金融消费权益保护协会还与市中级人民法院在全省率先建立金融消费纠纷诉调衔接工作机制,有效配置纠纷解决资源,满足金融消费群体维权需求,切实保障金融消费合法权益。



## 流动银行车 服务送到家门口

本报讯(通讯员 刘鹏) 近日,济宁迎来一个极具智能化与人性化的“设备”,它在最短时间内,将金融服务送到客户身边,让客户体验快捷、高效的金融服务,它就是齐商银行济宁分行的流动银行车。10日,齐商银行济宁分行流动银行车正式启动,第一站开进了长沟镇中韩村。

当日上午8点多,中韩村的大批村民们便陆续围上来,好奇地围观这个略显陌生的白色庞然大物。“齐商银行流动银行车?”齐商银行济宁分行工作人员现场向村民们介绍,流动银行车不仅能够提供银行卡开立服务,更能办理个人网上银行、手机银行等业务,使农户在家门口就能享受到优质的金融服务。在工作人员的帮助下,村民韩大爷办理了一张齐商银行“金达卡”,露出了高兴的笑容。

“客户在哪儿,我就去哪儿”。与银行网点相比,充满十足新鲜劲与神秘感的“炫酷”流动银行车,让齐商银行济宁分



齐商银行济宁分行流动银行车正式启动。

行的服务辐射范围进一步拓宽。“我们把流动银行车开进乡村,开进社区,开进学校,开进企业,就是希望能惠及更多市民和客户,也让更多人体验现代化便捷的金融服务。”齐商银行济宁分行负责人说。

在中韩村,齐商银行济宁分行的工作人员仍以流动银行车为阵地,拉起横幅,摆上桌椅,设立宣讲区,现场向村民

们讲解金融知识,介绍银行业务,宣传理财产品,为村民们换取整钱、兑换残币,受到村民们的一致好评。

流动银行车开进乡村,是齐商银行济宁分行贯彻落实普惠金融政策,打通金融服务“最后一公里”的有力举措,可以缓解农村地区金融服务缺失的难题,进一步提升齐商银行济宁分行的金融服务范围和水平。

### 嘉祥中行 上门服务重病客户

本报讯(通讯员 张宪伟) 中行嘉祥支行始终秉承“心随您动,服务大众”的服务理念,以认真履行社会责任、服务嘉祥人民为己任,不断通过规范制度、科学服务流程来提高网点的服务能力。针对“老弱病残孕”等特殊群体提供贴心的上门服务,受到了广大客户的一致好评。

日前,客户岳先生手持配偶张女士的活期存折、身份证来嘉祥支行,希望工作人员为其办理密码挂失业务。按

照中国银行业务规范,密码挂失业务必须本人到场办理。该行员工了解到张女士身患重病,已经卧床四年,生活不能自理,无法亲自到网点办理密码挂失业务。为此,该行决定在符合制度的范围内,安排两名员工前往张女士住处,为其提供人性化的上门服务,最终帮助其完成了密码挂失业务。

嘉祥中行的贴心、高效的服务赢得了岳先生的赞许,为“百年中行”的服务品牌增添了新的光彩!

### 邹城中行 努力保障客户资金安全

本报讯(通讯员 张秀茹) 日上午10时左右,中午12时左右,先后两批江苏、安徽籍老年客户持二代身份证来到中国银行邹城三山支行营业部,办理借记卡开户业务。

按照业务惯例,该行柜员询问老年客户办理借记卡的用途,大多回答“为方便家人汇款”。因客户均为江苏、安徽一带60岁以上老年人,考虑到近期老年人受骗案件较多,支行柜员向派驻经理、分管行长进行了汇报,再次向老年客户询问办卡真实用途。面对工作人员的再次询问,客户情绪激动,拒绝告知办卡目的,要求柜员尽快办理。该行分管行长在大厅不断安抚老年人情绪,耐心

向他们解释网上诈骗的特点及危害,告诉他们近年来犯罪分子专门利用老年人与社会脱节,不懂网上业务的特点骗取钱财。即使卡在自己手中,也可被犯罪分子通过快捷支付方式划走存款。如果真需要办理现金汇款,可办理存折。并积极与老人的家人联系,告知他们开卡的风险,希望能劝说他们避免风险。最终,老年客户听从了工作人员的劝解。

近年来,该行切实加强电信诈骗防范工作,通过一分钟风险提示、加强培训教育等手段加强柜员风险控制意识和能力,严格核对客户办理业务的真实性,把好开户“源头关”,尽最大努力为客户保障资金安全。

## 发展债务融资工具拓宽企业融资渠道

本报讯(通讯员 姜洁) 为进一步丰富辖内企业融资手段,拓宽信贷资金来源,加大对地方经济发展信贷支持力度,工行济宁分行积极顺应市场趋势,大力推进非金融企业债务融资工具承销业务。今年以来,该行已成功承销发行40亿元超短期融资券,债务性融资工具承销规模继续领跑同业。

随着金融脱媒趋势加快,国家着力提高社会直接融资比重,优质企业通过发行债务融资工具筹集资金已经

成为一种常态化趋势。济宁工行主动响应国家号召,建立债券承销工作团队,行领导亲自带队开展高层营销走访,将该项业务作为深化银企合作、拓宽企业融资渠道及加快经营转型的重点工作,积极争取主承销商资格和资金托管行资格。为此,该行全面梳理辖内重点目标客户,建立目标客户名单,尤其是净资产超过10亿元客户名单。树立主动营销意识,提高营销敏感性,债券承销团队密切跟踪客户动态,主

动跟进提供金融服务解决方案,全方位了解重点客户的直融需求及发行意向、节奏,一揽子满足企业对债务融资的需求。

针对债券市场价格变化较快的情况,该行加强与总省行沟通汇报,及时获取债务融资工具定价估值情况,为客户量身定制发行建议方案,选择最有发行时机,确保满足客户发行价格要求,在满足企业融资需求的同时,有效降低了企业融资成本。

## 汶上供电:开展“3.15”宣传活动

本报讯(通讯员 雷超 刘钦同) 15日,在“3.15”国际消费者权益日到来之际,汶上县供电公司紧紧围绕“新消费?我做主”消费年主题,组织志愿者上街设立宣传台,发放宣传资料等,开展消费者权益宣传活动,现场共答复客户用电疑问50余次,发放宣传资料300余份。

近年来,汶上县供电公司认真贯彻

落实“你用电,我用心”的服务理念,进一步整合服务资源,规范服务行为,积极履行社会责任,提升服务水平。一是积极推广自助缴费终端,扩建并完善公司营业厅自助缴费区,在原有的自助缴费终端上扩展二代身份证识别,便民服务卡二维码识别、银联卡支付等新功能,进一步方便客户缴纳电费;二是在城区及各乡镇开通邮政代收电费营业

网点及便民服务站500余个,全力打造城区“十分钟缴费圈”;三是规范信息发布,通过电子屏、触摸屏、图板、宣传栏等宣传电价政策、工作流程、服务标准,通过“95598”客户服务系统或电视、广播等形式对计划停电检修、服务信息及时进行公告;四是细化营销服务管理,从业扩报装、电费回收、95598系统入手,为客户做好营销服务工作。