

# 亲情服务，银行员工似家人

## 社区金融文化节上，齐鲁银行真情服务的故事真不少

由本报与齐鲁银行联合主办的社区金融文化节，于6月17日在历下区名士豪庭小区举办了首场活动。由齐鲁银行历下中心支行员工提供服务的金融服务区，是活动现场人气最旺的展位。来这里了解金融知识的居民，有不少是齐鲁银行的老客户，他们也在现场讲述了自己与齐鲁银行的真情故事。

本报记者 张頔

### 一碗绿豆汤结成一对忘年交

“你们齐鲁银行的服务真是没的说，以前我家旁边就有一个网点，里面的大堂经理和我关系可好了，后来网点搬走了，我还是愿意去找她办业务。听说咱们今天在这里办活动，我也特地来参加一下。”来到活动现场的张女士已经将近70岁，一聊起和齐鲁银行的故事，便停不下来了。

2013年的7月，那是一年中济南天气最热的时候。有一天张女士来齐鲁银行取工资，由于天气太热，老人有点中暑，坐在椅子上不停的喘着粗气。网

点的大堂经理刘建华见状，马上给老人递上了一杯网点自制的绿豆汤，安排老人在非现金区办理了存折加卡后，又从自助机上给老人取了工资，然后给老人的家人打了电话将其接回了家。

这些在银行网点员工看来本都是应该做的工作，却被张女士记到了心里。以后每次来取工资老人都会过来找刘建华，和她聊上几句。老人办完业务回家，刘建华也会去个电话问问是否已安全到家，一来二往，两人形成了近乎亲人的关系。

后来这个网点要迁新址，刘建华和老人说明情况后，老人立马表态：你去哪，我就紧跟着去哪，远点也没关系。从那之

后，每次来网点老人都要坐上一个半小时的公交，而且中途还要倒车。虽然老人很支持刘建华的工作，但是想到老人要坐上那么久的公交车才能到，刘建华也是劝老人就近办业务，别再回来折腾。

“虽然小刘这样说是担心我，但我来她这里不只是办业务，也是想看看她。”张女士这句话一出口，现场的银行员工无不感受到温暖与感动。原来与客户之间除了那些冰冷的不带任何色彩的数字，还可以这般温暖。也许就是刘建华靠着最初那份真诚和善良打动了客户，让银行不再仅仅是一个为客户提供金融服务的营业场所。

### 真实案例改编出精彩小品，像保护家人那样防范诈骗

晚上6点半，精彩的文艺演出拉开了帷幕，其中最受欢迎的一个节目，就是由齐鲁银行

历下中心支行员工带来的小品——《防骗，我们是专业的》。这个小品用幽默的语言和鲜活的案例，揭露了电信诈骗的种种手段，让现场社区居民在笑声中，提高了维护自身金融安全的能力。

在这个小品的背后，蕴含着齐鲁银行多个防范电信诈骗的案例，也满含该行将顾客当做家人的那种情怀。比如2016年12月9日，为了购买保健品原始股，一位老人接连跑齐鲁银行三家营业网点，要求将12万元取现、转账。面对固执的老人和疑似电信诈骗，开元支行、泺源大街支行、解放路支行的每位工作人员都尽职尽责劝说老人，在和110民警的共同努力下，老人最终被女儿接回了家，保住了老人的“养老钱”。该事件被多家媒体相继报道，受到人民银行济南分行、济南市金融办及市公安局表扬。

2017年5月12日，开元支行

综合柜员柴洁洁被济南市公安局荣记三等功，对其在防范电信诈骗工作中做出的突出成绩给予表彰，柴洁洁作为成功堵截柜面电信诈骗案件最多的柜员，是齐鲁银行一线柜员防范电信诈骗工作的优秀代表。荣记个人三等功，既是对柴洁洁个人的表彰，同时也是对全行一线柜员在防范和堵截柜面电信诈骗案件中取得优异成绩的肯定。

齐鲁银行“市民银行”的定位，就是靠这样一笔笔立足社区、充满亲情的日常业务体现出来的。记者从社区金融文化节现场了解到，齐鲁银行历下中心支行持续深化支行“社区化”、“百姓化”的发展方向，深耕周边社区，与社区街道办事处、居委会做好对接工作，协助创建文明城市、强化地区共建，深入社区的同时了解居民需求，打造社区银行文化，为社区居民量身打造各类产品。

### 财金资讯

## 首届山东普惠金融创新发展论坛在济举办

6月17日，一场别开生面的产融创新盛宴在省城济南成功举办，来自北京及山东各地市的经济学家、金融专家和企业家400余人共同参加了2017首届山东普惠金融创新发展论坛。论坛围绕新经济形势下的产业调整、消费升级、企业转型与金融创新展开了分享交流。论坛还推出了“新鲁商联盟”揭牌仪式，开启了“品牌食品山东行”活动，大众报业集团党委常委、副总编辑魏武，山东省普惠金融研究院院长邢乐成出席了论坛。

据主办方介绍，此次论坛围绕产融创新，主推“新思想、新理念、新思维、新模式、新动能”等理念的落地，以“创新、协作、分享”为主题搭建企业家与金融家互动交流合作平台，得到了参会者的高度共鸣和广泛认同。此次论坛由中国普惠金融(山东)创新联盟、山东省普惠金融研究院、《经济观察报》经济观察研究院、《齐鲁晚报》金融工作室、《经济导报》、山东省文化产权交易所联合主办，智汇品质生活联盟、山东新闻大厦承办。

在论坛上，山东省普惠金融研究院院长邢乐成博士针对中小企业融资难的问题提出了普惠金融的系列创新方案，引发了金融界的深度思考。知名经济学家俞宪忠教授则全面分析了新一轮全球化背景下的产业发展与市场变化趋势，给了人们剖析了未来经济发展背景下产业创新巨大的空间。汇盈金融北京分公司总经理徐佳认为：“经过了去年一年的监管年，到2017年网贷行业整体开始良币逐劣币，投资人的权益保护也得到了有效的提升。目前，银行等传统金融机构正加强与网贷平台的粘度，新金融与传统金融的互利共生将成行业发展的新趋势。”

(记者 张頔)

# 兴业银行“兴e付” 您身边的收银专家

## 一体化移动支付收银解决方案

兴业银行全新推出一体化移动支付产品——兴e付平台，为商户解决“互联网+”形势下收款问题，让商户告别繁琐的办理流程，提高收银效率，助力中小商户提升经营能力，全心为商户压缩经营成本，提供专业、安全的移动支付结算服务方案。

### 综合收银解决方案

如何利用“互联网+”革当下的商户收银模式，从而促使行业痛点和用户痛点逐步得到解决，是兴业银行近两年来专注研究的问题。随着对移动支付领域的领悟不断加深，兴业银行积极进行科技创新，首批对接了微信、支付宝、QQ钱包等支付公司，通过整合上述各类支付方式，推出了兴业银行移动支付收款软件“兴e付”，

并针对商户的不同情况，开发出了多套线上线下一体化的综合收银解决方案，实现了通过为商户布放支持扫码功能的POS机、张贴收款二维码、对接商户收银系统等方式，为商户提供一次接入，即可享受多通道、多产品的全方位收款服务。

### “兴e付”五大优势

**一码扫尽**：全面支持支付宝、微信、QQ钱包等，单店平均节省1-2个收银员。

**费用低廉**：商户无需买机具，无需支付机具押金，最多可节省收银手续费50%以上。

**方便快捷**：无需签名，免打小票，提供收款语音实时播报功能，实时查询付款结果。

**服务全面**：综合收银服务，标记不同门店和收银员信息。

所有交易记录在统一的应用中，简化繁琐对账工作。

**资金安全**：收款资金直接进入银行账户，安全有保障。

### 多种实现方式

1、对于拥有电脑收银台的商户，兴业银行提供了电脑安装版“兴e付”，在安装应用后只需使用收银台自带的扫码枪即可进行收款。

2、通过POS机统一收款的商户，兴业银行提供了兴业通扫码收款POS机一体化服务。

3、对于希望更加简便安装的商户，兴业银行提供了手机安装版“兴e付”，只需在商户手机或者PAD上安装后即可进行收款。

4、对于希望无安装即可快速上线的商户，兴业银行提供了“兴业一码付”，即使用“兴e

付”生成并打印出一张静态二维码张贴在门店内，消费者使用微信、支付宝、QQ钱包任意一种支付方式扫描该二维码即可完成支付。

兴业银行针对不同商户的实际需求提供不同的服务方式，材料简单流程快捷，充分体现了兴业银行服务至上的原则，力求为每个商户提供个性化的贴心服务。

**兴e付，您身边的收银专家**。关注兴业银行济南分行公众号“齐鲁兴业”即可在线预约申请兴e付业务。



齐鲁兴业微信订阅号



兴e付APP二维码

行车路上有人保 安心无烦恼

# 山东人保创新服务为车主护航

目前财产保险条款趋于同质化，保险价格也相差无几，市民怎样选择适合自己的保险公司呢？最近人保山东分公司(以下简称：山东人保)推出的一系列创新服务告诉你答案。

山东人保系列创新服务的核心是“行车路上有人保”。依托全省统一标示的理赔服务车开展“遇事故即停”工作，为路遇故障的车主开展拖车、送油、充电、更换轮胎、轮胎充气等免费故障救援服务。据记者了解，山东人保今年4月全面启动“行车路上有人保，遇事故/故障即停”的全新服务项目，分别就协助报案、搭电服务、更换轮胎、故障处理、救援服务、事故处理、现场调解、咨询服务等八个项目提供主动服务，截至6月5日，山东人保查勘车“行车路上有人保”全省合计主动服务市民402起，其中潍坊70起、聊城起、济南39起。

“不管你是人保客户，

只要我们的查勘车遇见你，我们的查勘人员都会主动提供服务”山东人保理赔部相关工作人员告诉记者，“即使你没有遇到山东人保的查勘车，路上遇到事故或者故障，拨打人保服务电话95518，我们会安排最近的查勘车前来免费帮助你”。

5月7日早上，山东人保潍坊查勘员谭月胜途经寒亭高速公路出口附近发现一起双方刮擦事故，双方车主争吵不休，造成道路严重堵塞。谭月胜遇事故即停，及时来到车主身边主动表明身份，并且向两位车主赠送了公司的服务指南、矿泉水以及服务联系卡。据了解，双方车辆都为山东人保承保且已报案，称要等待查勘老师到达还需20分钟。双方对行驶互相刮擦责任有争议，经过谭月胜协调双方同意互碰自赔处理。双方车主对谭月胜的服务态度及热心表示感谢，并表示保险到期一定还在人保投保！

记者了解到，山东人保今年的一系列服务创新除了“行车路上有人保”服务之外，还包含：综合柜员一体化服务，即在全省任意一家营业网点均可递交索赔单证，由专业的理赔人员实行在线实时服务；司内互碰快赔服务，即双方均在人保同时投保交强险、车损险、商业第三者责任险及不计免赔特约险的客户，仅造成双方车辆损失，不涉及人伤、物损及其他车辆损失的案件，无需报警等待即可各自向本方车险承保机构进行索赔；人伤无忧服务，即全程咨询、小额快处和现场调解通知赔付服务。山东人保车险客户发生人伤案件后，可随时拨打出险地公司公布的人伤案件专线电话进行咨询，人保提供人伤案件处理各环节的指导和问题解答；事故责任明确，伤者损失在千元以下的人伤事故，经双方同意可以进行现场调处服务；山东

(通讯员 周晓光 财金记者 薛志涛)