

# 让公益之路越走越远

## 齐鲁银行心系公益、践行社会责任发展纪实



本报记者 张頔  
通讯员 张娜

8月22日,历城区的王阿姨、李师傅等近千名环卫工人收到了来自齐鲁银行历城中心支行赠送的降温毛巾,感受到了夏日清凉;

8月26日,包括晓锦、珊珊等在内的滨州十余名特困学生领到了齐鲁银行滨州分行发放的公益助学金,带着社会关爱继续完成学业;

8月27日,青岛新泰康医疗养老中心的孤寡老人们,被齐鲁银行青岛分行40余名志愿者团团围坐,聊天、按摩、修剪指甲,其乐融融;

9月6日,山东省献血办的无偿献血车停放在齐鲁银行历下分行门口,在行长刘振水的带领下,员工纷纷走上献血车奉献爱心,有序献血;

中秋佳节临近,槐荫中心支行特别开展了“家好月圆,致敬环卫工人”慰问活动,辖内各街道办事处环卫工人正陆续收到精美的月饼礼盒及节日问候……类似的情景时常发生在齐鲁银行,探究这家很有爱的银行,其背后的支撑是“泉心公益”。

齐鲁银行近些年用心付

出,全心为您,诠释了充满责任感的企业精神,从关爱客户提防电信诈骗,发挥业务优势金融精准扶贫,再到捐助助学、环保健步走、绿色公益骑行等等系列活动汇聚成的“泉心公益”品牌,迸发出催人奋进的公益能量。

### 全行联动防诈骗 保住老人养老钱

履行社会责任,银行责无旁贷——对于那些身居窗口服务岗位,每天都要接触客户的银行员工来说,这绝非一句口号。在电信诈骗多发的当下,齐鲁银行争取最大限度地保护储户财产安全,这便是出于践行社会责任的一种自觉,体现了对客户利益的高度负责。

2016年12月9日,一位老人来到齐鲁银行开元支行要求取款12万,陪同前来的是老人的老伴和一名年轻人。面对如此多的取款额度,细心的柜员经过与老人沟通,了解到取钱是为了购买原始股之后,便怀疑老人遭遇了诈骗,耐心劝说其不要取款,老人一行离开支行。担心老人仍然会继续取款,分管负责人将此案例在行内微信群里予以警示,这引起了齐鲁银行总行的关注。

果然,当天中午这位老年人又在一位名郭姓女子的陪同下,到了齐鲁银行解放路支行,要求给一名张姓男子转账12万元。支行工作人员了解情况后,同样是经过耐心劝说,老人表

示不再转款,随即离开支行。

就在银行工作人员以为老人听从劝说不再转账时,当天下午14:00左右,这位老人又来到齐鲁银行泮源大街支行,直接在柜台办理取款4.5万元。此时营业室主任通过齐鲁银行的主任微信群,及时了解到了老人的情况,随即上前劝说老人先把钱存上,征得家人同意后再办理。面对固执的老人和疑似电信诈骗,历经此事的每位银行工作人员都尽职尽责劝说老人,在和民警的共同努力下,老人最终被女儿接回了家,保住了“养老钱”。

2016年齐鲁银行防电信诈骗工作取得了较好效果,全年未发生一起柜面电信诈骗既遂案件,各营业网点成功堵截近二十起电信诈骗案件,避免客户经济损失150万元。

### 首发富民生产贷 助力金融扶贫纾困

推动精准扶贫需要全社会的共同努力,也是银行业助推补齐小康社会短板义不容辞且十分急迫的社会责任。齐鲁银行在金融精准扶贫方面积极探索,积极创新,充分借助政府出台的贴息政策等各类优惠政策,致力于为城市低收入人群、建档立卡贫困户、农村创业者等群体提供各类金融服务,拉动他们增收致富。

“金融是经济的血液,越是贫困的地区,越是金融的盲区。农村金融服务不足,一

直是不少地方发展农业生产、提高农民收入所面临的一道‘坎’,也是我们推进‘精准扶贫’的突破口。”齐鲁银行相关负责人介绍,掐断返贫路径、增强贫困户的“造血”功能,产业扶贫无疑是最好的选择。该行积极响应国家“金融扶贫”号令,积极开展富民贷业务。2016年10月发放富民生产贷1亿元,能为建档立卡的贫困户授信5万元,帮扶至少2000户贫困户脱贫。

授之以鱼,不如授之以渔。齐鲁银行章丘支行与相关部门合作,开展了创业及再就业小额贷款的项目,由政府补贴贷款利息,降低农民创业成本。截止目前,已成功为600余户农户提供了“不用贷款利息”的资金支持。

据统计,截至2016年末,齐鲁银行累计发放各类普惠贷款20余亿元,惠及逾万人,基础金融服务覆盖面提升,产品和模式实现创新,推出多款富民助农产品,创新了一系列金融普惠扶贫模式。

### 汇聚公益微力量 致力有温度的公益

成立21年来,在充分发挥金融支持地方经济发展的同时,齐鲁银行始终常怀感恩之心,关注民生,热心公益,将践行社会责任实实在在地融入到企业文化当中。

为整合齐鲁银行系列公益

活动,形成统一、鲜明的公益品牌,2016年齐鲁银行在省内银行中首家推出“泉心公益”品牌,致力于在环保、交通、助学、扶贫等方面汇聚公众微力量,激发社会正能量,引领公益新风尚,聚集更多力量回馈社会。

今年9月8日,在第33个教师节来临之际,齐鲁银行第17所爱心图书室,在滨州市惠民县大年陈镇中心小学正式落成。自2012年9月在菏泽鄆城正式启动后,本着“知识点亮未来”的活动宗旨,齐鲁银行奔走在齐鲁大地,通过实地考察走访力求将书籍送到最为贫困的地方去。5年来,已在济南、菏泽、青岛、聊城、泰安、滨州、东营、临沂等地捐建17所爱心图书室,惠及近2万名贫困地区学生。

在中国银行业协会组织开展的2016年度中国银行业社会责任工作评估活动中,齐鲁银行凭借“泉心公益以爱汇聚公益微力量”在参与评选的众多银行中脱颖而出,荣获年度社会责任最佳公益慈善贡献奖,这是该行继荣获“最具社会责任实践案例奖”之后获得的中国银行业又一项社会责任大奖。

涓涓细流汇江海,点点爱心燃希望。强烈的社会责任感决定齐鲁银行的公益之路不会停歇。未来,齐鲁银行将继续丰富“泉心公益”内涵,探索更多的公益模式和参与形式,将扶危济困作为永恒命题,奉献不止。

## 真诚服务,相伴成长

### 兴业银行济南分行营业部争创全国“文明规范五星级网点”

记者 张頔  
通讯员 谭晓爽 李克毅

兴业银行济南分行营业部从成立以来,全体员工传承着“真诚服务,相伴成长”的兴业理念,处处以客户为中心,想客户之所想,用实际行动践行着“服务源自真诚”的一贯宗旨。用“专心、贴心、悉心、爱心、恒心”打造老百姓满意的五星级银行,用“一家兴业,兴万家业”的信念,努力做济南市民心目中最贴心的金融管家。

### 服务方式不断创新

为给更多客户带来宾至如归的服务体验,济南分行营业部在服务方式上不断探索创新,从厅堂分区、设施配置、业务分层、客户分流、弹性办公、延伸服务等多个方面实现由传统的单一柜面服务到多渠道、多元化、人性化服务的转变。

济南分行营业部本着“一切以客户为中心”的原则,科学化厅堂功能分区,为客户提供最便捷高效的分区服务。现有现金业务区、公司业务区、理财服务区、客户等候区、电子银行体验区、便民服

务区、公众教育区、自助银行服务区、贵宾理财中心共九个分区。其中自助银行服务区可提供24小时自助银行服务,公众教育区则作为金融知识普及和消保宣传的前沿阵地,便民服务区不仅为前来办理业务的客户提供雨伞、针线包、老花镜等常用物品,还为有特殊需要或有突发情况的客户提供婴儿车椅、轮椅、血压仪、药品、绷带等物品。九个分区既相对独立又有机统一,得到了客户的广泛肯定。

营业部厅堂内除了在显著位置张贴方便客户办理业务的相关介绍说明外,在台阶处、饮水机旁、便民电源周围随处可见各类温馨提示标语。除此之外,在厅堂内外均设置了无障碍通道,求助电话和呼叫按钮响应及时,极大地方便了前来办理业务的残障人士。

### 客户关怀“一生有你”

济南分行营业部以总行推出的“四大人生”零售品牌为依托,结合济南地区的实际情况,提出了“一生有你”客户关怀模式,形成了:针对年轻消费群体、助力其事业发展的“年轻多

彩、活力人生”;针对中年客户群体、进一步提升资产财富的“财富传承、百富人生”;针对老年客户群体、帮助其更好安享晚年生活的“老有所依、安愉人生”;以及针对近几年高速增长的出国留学人员,服务于未来高端客户,助力其事业梦想的“境外有我,寰宇人生”。

诚于中者,形于外。百姓的满意,是信念之坚;客户的肯定,是事业之成,兴业银行济南分行营业部将始终秉承“以客户为中心”的宗旨,深化服务转型,努力为民提供最专业、最贴心的金融服务。“真诚服务,相伴成长”不仅仅是一个口号,更是一种标准,一种身体力行的实际行动。温馨舒适的营业环境,贴心到位的大堂服务,便捷高效的服务流程,人性化的服务设施,热情专业的工作人员,无不体现着兴业银行济南分行营业部的暖心与真诚。未来,济南分行营业部将满怀兴业人的责任感与使命感,强抓业务能力,提升服务内涵,加大优势金融服务渗透力度,持续打造百姓满意的“五星级银行”,真正成为老百姓信赖的贴心金融管家。

## 提高风险意识,远离非法P2P网贷

### 本期主持：北京银行济南分行



近年来,随着互联网金融的不断普及,P2P网贷逐渐进入人们视野,因其审批迅速、提款便捷、手续灵活等特点区别于传统贷款而更容易被年轻人接受,但是非法网贷案件的频发,让我们对这个新兴事物重新认识,提高警惕。

P2P网贷,顾名思义即peer to peer,2005年起源于英国,是指个体和个体之间通过互联网平台实现的直接借贷,在传统P2P模式中,网络平台仅为借贷双方提供信息流通交互、信息价值认定和其他促成交易完成的服务,不实质参与到借贷利益链条之中,借贷双方直接发生债权债务关系,网络平台则依靠向借贷双方收取一定的手续费维持运营。

P2P网贷平台区别于传统金融机构,一是对于网贷平台的注册资本没有硬性要求,无论是银行还是信托公司都有注册资本,少则几个亿,多则十几个甚至几十个亿,且注册资本不是用来经营的,而是一种担保措施;二是网贷平台没有物理网点进行操作运营,全凭网络平台进行推广传播,具有很强的隐蔽性、广泛性及突发性的特征,立初期由高息揽存的方式进行宣传引导,一旦资金量断裂就会引发大批量的群体性事件。

P2P网贷风险主要集中在以下几个方面:一是管理风险,P2P网贷属于新兴产业,是金融行业的创新模式,其发展历程不过几年,市场并没有达到成熟的地步。投资人冲着高收益去,资金需求者则奔着套现去,网贷公司开设的初衷大都为了牟利,其组织架构缺乏专业的信贷风险管理人员,不具备贷款风险管理知识、资质,很难把握和处理好平台运营管理过程中出现的问题,产生大量的坏账,最终只能倒闭;二是资金风险,关注一家P2P网贷平台,投资人的资金流向至关重要,不少网贷平台不仅没有采取第三方资金管理平台,还可以动用投资人的资金,特别是一些网贷平台老总自借自用,风险无人控制也无人承担,其背后隐藏的巨大的资金风险只能落在投资人的头上,这不少平台跑路的原因;三是信用风险,网贷公司固有资本较小,无法承担大额的担保,一旦出现大额贷款问题,很难得到解决,有些借款者也是出于行骗的目的进行贷款,而网贷平台的创建者目的并不单纯,携款潜逃的案例屡有发生,最后倒霉的是投资人。

综上所述,P2P网贷作为新兴事物,存在太多不确定性,人为操控因素太多,许诺的高息高回报多为空中楼阁,就像之前遍地开花的投资公司,在一夜之间都烟消云散了,不管是借款人还是投资人,均需三思而后行,远离非法P2P网贷。

(记者 张頔)