



## 菏泽农商银行

# 首个农村金融综合服务站挂牌开业

为助推菏泽市金融普惠发展,打通金融服务群众的“最后一公里”,提升金融服务三农能力,菏泽农商银行于3月9日在菏泽市牡丹区胡集镇大刘庄村举办“牡丹区农村金融综合服务站揭牌仪式”。人行菏泽市中心支行、菏泽农商银行、胡集镇党委、政府领导出席了仪式,菏泽农商银行相关部室、支行行长、大刘庄村“两委”班子和村民代表等参加了开业挂牌仪式。

目前,菏泽农商银行在完成农金通网点全面覆盖的基础上,根据市人行金融消费者权益保护协会的要求,将优秀的农金通网点升级为农村金融综合

服务站。大刘庄村农村金融综合服务站是菏泽农商银行成立后按照人民银行要求建设的第一个标准最高、服务功能最完善的农村金融综合服务站,具备存取款、转账汇款、账户查询挂失、密码修改、刷卡支付、代发代缴、零钞兑换、贷款业务咨询、金融业务咨询和消费者权益保护等功能,让村民足不出村即可享受金融服务,从根本上解决农民存取款难、金融知识匮乏等问题,得到了广大村民的赞誉。

菏泽农商银行依托行政村在农金通网点固定场所,已经与12个行政村达成建立农村金融综合服务站的意向,真

正把农商银行打造成农民身边的银行、老百姓信赖的银行。该行采用建立宣传栏、派发宣传资料等手段,对村民宣传惠农助农政策、反假货币和反洗钱知识,预防金融诈骗,防范非法集资,保障金融消费者权益。

该行通过成立农村金融综合服务站,大力普及金融知识,有效防范金融风险和金融欺诈,也为农村百姓办理各种支付结算业务提供了更加便利的条件,真正把党和政府的惠农助农金融政策落到实处,为支持乡村振兴战略,迈出了坚实的一步。

(通讯员 姜连义)



牡丹区农村金融综合服务站揭牌。

## 多措并举抓落实 消保工作创佳绩

### 菏泽农商银行2017年金融消费者权益保护工作纪实

近年来,菏泽农商银行不断加强消费者权益保护工作,切实保护金融消费者的合法权益,创建群众满意的社区银行和普惠银行。目前,该行的消费者权益保护工作成效显著,所辖先后有5个网点被评为“山东省文明服务网点”荣誉称号,有3个网点被评为山东省文明规范服务示范网点,有1个网点获评中国银行业协会文明规范服务“十佳示范单位”,有1个网点获评中国银行业文明规范服务三星级网点。

菏泽农商银行以普惠金融进村入社区为切入点,针对不同群体、不同对象、不同年龄结构,逐类开展产品与服务创新管理。在自主开发设计“车位贷”“消费贷”“流水贷”“大额存单”“金牡丹理财”等产品和服务的同时,根据法律审查制度的要求,报送政策法规部进行审查,并在审查中增加保护消费者权益的视角;农商银行严格履行告知义务,在制定与消费者权益密切相关文本时,严格按照相关监管要求揭示产品与服务风险,充分尊重客户的知情权;为客户提供金融

产品和服务时,农商银行严格尊重监管政策,绝不强制搭售,绝不自行制定和调整收费项目,并对特定对象坚持服务优惠和减费让利;另外农商银行强化客户信息保护,在重要流程和关键环节上通过计算机系统对客户信息进行硬控制,实现对客户信息和交易安全的有效保障。

菏泽农商银行以亲民、惠民、利民等形式,将“流动服务”和“固定宣传”相结合,举办“普惠金融夜校”,至目前共开办金融夜校4420期,受众80246万人次。推进金融知识“扫盲”常态化,有效提升了金融知识普及率。举办“金融知识进万家”“普及金融知识万里行”“金融知识普及宣传月”等活动,同时,配合人行开展各类金融主题宣传活动。在取得良好社会效应的同时,赢得了广大客户的信赖和好评。

菏泽农商银行按照金融消费者权益保护工作零距离、零推脱、零投诉要求。以客户满意为努力方向,逐级建立消费者权益保护问责管理体系。为客户提供专业化、特色化、差异化

的金融服务。

针对城区网点、市直单位、医院、学校、超市等金融消费集聚区域,推行自助服务广覆盖;在农村,按照每2000人一台的标准,布放“农金通”369台,POS机3857台,打通农村金融服务最后一公里;针对中小微企业、个体工商户、产业聚集区等,积极推行网银、手机银行,目前已开通网银、手机银行86123户;针对老年金融消费群体,该行在城郊接合部或乡镇营业网点等老年客户较为集中的营业网点设立老年人专用服务窗口,开辟老年客户金融服务“绿色通道”,在留守老人较多的中心村组设立便民取款服务点,方便老年客户群体办理低保、优抚、代发工资和新农保业务。同时,在老年人办理大额转账汇款业务时,在做好安全提醒的同时,临柜人员主动询问并提示风险,谨防网络诈骗发生。特别是对高龄失能孤寡老人,需要老年人本人办理的特殊情况,明确上门、见证服务的相关流程和风险防范要求。

(通讯员 姜连义)

## 农业银行鄄城县支行 开展金融消费者权益保护专题宣传

提升金融消费者自我保护意识和风险意识。3月8日,中国农业银行鄄城县支行特邀重点贵宾客户,召开座谈会,开展金融消费者权益保护专题宣传活动。

会上,该行介绍了农行在金融消费者权益保护方面的有益做法,特别是对个人金融信息保护、法律法规、非法金融广告、防范电信诈骗等与相关的金融知识进行了

解读。并设置了为贵宾客户答疑解惑、有奖知识问答、到网点参观“金融知识宣教区”等互动环节,现场活动气氛热烈。

通过互动,贵宾客户不仅学习了常识性的金融知识,提升了他们的自我保护意识和风险防范能力,同时拉近了贵宾客户与农行之间的距离,增进了解和互信。(通讯员 王明章、卢永斌)

## 郓城农商行 “四提升”助推存款“井喷”增长

郓城农商银行坚定信念,统筹兼顾,多措并举,精准施策,实现存款新增和市场份额占有“双赢”。截至2月末,各项存款余额223.23亿元,较年初增加20.95亿元;各项贷款余额106.48亿元,较年初增加5.46亿元;新增存款市场占有率达99%以上。

一、全力以赴,提升斗志。全辖营业网点适当延长营业时间,保证减少客户等待时间。一是总行部室人员仅留一人坐班,其余人员全部到各支行网点帮扶,做到春节期间“客户忙年,银行忙碌”。二是党委成员全部下基层,参与“春天行动”业务的拓展,鼓舞士气,提升员工凝

聚力和向心力。二、强势宣传,提升形象。巧借电子显示屏、手机短信、电话彩铃,掀起“全覆盖、零缝隙、高粘性”宣传高潮,展示农商银行的优质服务方式,提升公众形象。

三、精准营销,提升效率。抓紧外出务工人员返乡、商户资金回笼时机,全员深入集贸市场、住宅小区、乡镇村庄等,登门拜访资讯,跟踪服务揽存,公平营销竞争。四、激励机制,提升稳增。通过“信e贷”、“智e购”、“96588”贷款快贷、精准扶贫等拓展竞赛活动,营销电子产品,提升全员积极性,促进存款迅猛增长。(通讯员 冯为国)

## 华夏保险菏泽中支 快速理赔重疾保险金15万元

日前,客户张先生将一面绣有“华夏大爱重疾见真情 理赔迅速服务暖人心”的锦旗送到了华夏保险菏泽中支,表达了对华夏保险快速理赔服务的高度认可。

2017年3月,张先生为自己投保了华夏常青树重大疾病保险(2015),不料,当年12月份,在医院全面检查后,不幸被确诊为膀胱鳞状细胞癌。

华夏保险菏泽中支理赔员于2018年1月接到张先生的

报案后,经调查,核对了张先生病情符合条款约定的重疾责任。于是,积极协助张先生准备理赔申请资料,出院后,张先生提交的完整的理赔资料,经总、分公司审核结案,他也于2018年1月30日,顺利收到15万元理赔款。

张先生表示,此次患病让他知道有一份保险的重要性,理赔款为自己的家庭缓解了经济上的困难,非常感谢华夏保险的周到服务。(通讯员 李海建)

## 3·15金融知识赶大集

3月9日,菏泽市人行与菏泽农商银行联合利用农村集市日人流量较多的特点,到胡集镇大刘庄集市开展消费者权益保护知识宣传,菏泽市人行工会主席孟祥彦全程参与了宣传活动,并现场接受群众的咨询。

此次集市宣传,菏泽农商银行通过定点宣传加流动宣传的方式,共发放宣传册近800余份,重点对非法金融广告、防范非法集资、防范金融诈骗等知识进行宣传,为广大群众详细介绍了消费维权知识和防骗常识。

通过此次农村集市流动宣



送消费者权益保护知识进集市。

传金融知识,进一步提升了广大农村群众对金融消费维权的认识;通过现场宣传人员的耐心讲解,进一步增强了农村老百姓自我保护的风险意识,提

高他们对“权利·责任·风险”的认识和理解,引导群众接受和合理使用金融新业务。

菏泽市人行 赵敏  
菏泽农商行 姜连义