



人民银行菏泽市中心支行

“三+”宣传落实落细降费政策

《中国人民银行 银保监会 发展改革委 市场监管总局关于降低小微企业和个体工商户支付手续费的通知》(银发〔2021〕169号)下发后,菏泽市中支积极采取“新媒体+传统平台”、“硬件+软件”、“走出去+请进来”等“三+”模式开展降费让利宣传,让辖区小微企业和个体工商户全面了解降低银行账户服务收费、人民币转账汇款手续费、银行卡刷卡手续费和取消部分票据业务收费的具体降费政策,初步形成覆盖面广、持续性强、举措多的支付手续费降费政策宣传新格局。截至2022年2月底,辖内累计开展宣传活动450次,官网、微信公众号、媒体累计发布宣传信息51篇,覆盖10余万人。全市累计减免各类支付手续费450.52万元,惠及小微企业、个体工商户7.54万户。

“新媒体+传统平台” 营造降费让利宣传声势

一是图文制作齐宣传。指导商业银行按照《关于降低小微企业和个体工商户支付手续费的通知》、《中国支付清算协会 中国银行业协会关于降低小微企业和个体工商户支付手续费的倡议书》等文件要求,制作支付手续费降费政策公告、一图读懂最新支付手续费降费政策、视频等宣传文案,在商业银行微信公众号、手机银行客户端、官方微博、微信朋友圈等渠道进行发布,扩大受众群体覆盖面。如,农发行菏泽分行利用情景剧表演的形式制作视频对降费政策进行讲解。二是电视报刊广传播。联合主流新闻媒体



开展宣传,充分发挥辖内主流新闻媒体宣传主渠道作用。如,莱商银行菏泽分行借助菏泽电视台(HZTV1)积极开展“扩面先行减负,降费让利惠民生”宣传;鄄城农商行积极对接县广播电台,采取政策访谈专题宣传,取得良好效果;农业银行菏泽分行减费让利系列活动通过网易新闻进行宣传报道。三是客户回访精准宣传。指导商业银行通过企业新开户三次电话回访及持续动态回访,向客户精准宣传享受支付手续费降费的项目及幅度,让客户熟知惠企利民政策,增强企业干事创业热情。四是满意度调查评价宣传效果。菏泽市中支利用人民币银行结算账户管理系统查询开户单位和联系方式,开展客户满意度回访,截至2022年2月底,电话回访小微企业

和个体工商户214家,客户满意度高达99%。

“硬件+软件” 强化营业网点主阵地宣传

一是巧用LED屏。利用网点LED电子屏播放“支付降费 让利于民”相关宣传标语及支付手续费降费内容,吸引广大市民注意。如,鄄城农商行在春节假期外务工人员大规模返乡、过年置办年货的档期,在39家营业网点LED屏循环播放减费让利标语,充分发挥营业网点的“主阵地”作用。二是活用工作人员。以业务办理为契机进行宣传,为商户讲解关于减费的具体举措,介绍与客户息息相关的减免费用政策。如,菏泽农商行利用业务办理、定期巡检或账户年检等时

机,主动告知客户减费政策,开展“点对点”触达式宣传。三是专用公告栏。引导辖区商业银行在营业网点设置企业账户服务公告专栏,公示支付手续费降费让利宣传手册、账户服务标准、资费标准、办理时限、开户服务负面清单等相关资料,便于客户全面了解企业账户服务及收费服务,提高客户便利度和满意度。四是善用调查问卷。制作菏泽市支付手续费降费政策实施情况调查问卷海报,在银行网点进行张贴,引导、鼓励对公客户扫码填写,动态掌握政策宣传及落实情况,根据问卷调查结果进行问题针对性整改,进一步提高网点服务形象和服务水平。

“走出去+请进来”面对面 宣传提高政策认知度

一是“走”出去。菏泽市中支牵头,商业银行公司金融部、营运管理部等业务部门参与,成立金融小分队,做好客户上门宣传工作,把小微企业、个体工商户经营者作为重点宣传对象,进园区、进企业、进商圈集中发放宣传材料,开展政策宣讲。如,莱商银行菏泽分行主动上门商户、走街串巷,向商户和群众发放宣传彩页,讲解降费让利政策,解答客户疑问;浦发银行菏泽分行对菏泽创源新材料有限公司、山东阳成生物科技有限公司、山东东明石化集团有限公司等进行走访。二是“请”进来。指导商业银行举办手续费降费让利主题沙龙活动,讲解支付手续费降费政策,对网点服务满意度进行调研,将知识送到企业身边。

人行巨野县支行开展2022年

银行业机构金融消保工作成果展评活动

为深入推进《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》(中国人民银行令〔2020〕第5号,以下简称消保规章)全年贯彻实施,加强对金融机构金融消费者权益保护工作的监督管理,圆满完成2021年度金融消费权益保护评估工作任务,人行巨野县支行开展2022年银行业机构金融消保工作成果展评活动。会议由解庆涛副行长主持,菏泽金融消保协会赵敏秘书长和李同梅现场指导。

展评活动分为两部分进行,一是日常工作情况档案展示。根据《中国人民银行金融消费者权益保

护评估证明材料目录》要求,将内容做成纸质档案装订成册。赵敏、李同梅、陈桂莲、解庆涛及各科室负责人对档案资料进行细致查看、点评,并对资料内容进行了意见交流。二是金融知识宣传和金融消费纠纷调解工作PPT展示。各银行机构将2021年金融知识宣传和金融消费纠纷投诉处理和金融消费纠纷调节工作内容及创新做法整理成PPT演示文稿的格式,并由专人进行现场展示和解说。一个个精彩的案例与参评者时而舒缓、时而激情地展示技巧,将竞赛现场的气氛很快带入互学

互促的温馨氛围中,PPT展评现场俨然已成共勉互助学习会,为下一步金融消保工作的提高带来新思考,激发新动力。

赵敏充分肯定了此次展评效果:九家银行业机构的金融消保工作成果展评各具特色,各有所长,都认真梳理总结2021年金融消保工作内容和取得的经验、成果,总结和提炼了各单位最具特色的金融消保工作成果,也进一步推动全辖银行机构提高金融消保意识,相互借鉴学习,切实维护金融消费者合法权益,提高金融消保工作水平。

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 马雪婷 通讯员 王宁宁

“如果信仰有颜色,那一定是中国红”,多年来,曹县农商银行乡镇第二党支部红马甲服务队守初心,担使命,秉承红色服务精神,积极践行党建共建承诺,成为行走的乡村振兴路上的一道靓丽风景线。

近日,曹县倪集肖河新农村的村民们迎来了分房的喜讯,为了给村民做好金融后勤工作,乡镇第二党支部更是将最贴心的金融服务送到了老百姓的家门口。流动银行车、驻点办公切实为群众办了实事,让群众体验了一把实实在在的方便。流动银行车就是一个移动的小网点,老百姓直接在分房现场就办理了开户、房款缴纳等业务,对于手中买房资金不足的村民,工作人员现场考察并发放低息安居贷款,方便又快捷,亲民为民的金融服务让老百姓连连点赞,前来视察的县委领导更是对曹县农商行高效率、高标准、高优惠的服务模式予以了充分肯定。

乡村振兴任重而道远,乡镇第二党支部红马甲服务队将继续穿梭于大街小巷田间地头,坚守红色信仰,创新服务模式,丰富服务内容,让那抹红色在广袤的乡村大地上闪耀。

鄄城农商银行麻寨支行 联合“第一书记”开展金融夜校

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 王会广
通讯员 曹广威 刘莹

近日,鄄城农商银行麻寨支行金融夜校来到了“第一书记”刘国密所住的村庄——糖牛楼村。

活动开始前,刘国密与麻寨支行员工共同来到糖牛楼村委会,与村两委人员共同商讨金融夜校事宜,了解村里创业人员情况,邀约

他们去参加金融夜校活动。紧接着,刘国密带领麻寨支行员工收拾场地,准备以茶话会的方式开展金融夜校。

期间,该支行运营主管向大家介绍了近期活动,讲解存贷款产品、贷款的便捷性及“平时不用急时用”的备用金“备胎”理念。该支行行长上台讲话,感谢大家对麻寨支行一直以来的支持,并表示麻寨支行全体员工会以更加积极饱满的态度长此以往

的给大家提供金融服务。同时,刘国密表示会当好中间人的角色,村民有需要可以与他随时联系。

每个人都在各自平凡岗位上发光发热,“第一书记”立足于平凡岗位,努力工作,默默奉献。聚是一团火,散是满天星,下一步,鄄城农商银行全体干部员工将进一步凝心聚力,精耕细作,脚踏实地,奋勇争先,不断迸发出强大的工作热情创造不平凡的业绩。

□编辑:王会广
□组版:皇甫海丽



找记者 上壹点

B04

齐鲁晚报

2022年3月3日
星期四

主办:
今日

菏泽市金融消费权益保护协会