



人民银行菏泽市中支

## “百日”新举措走出银行账户工作新路子

### 编者按

为进一步深化取消企业银行账户行政许可工作，做实“两个不减、两个加强”，菏泽市中支以“百日竞赛”为抓手，采取全参与深植服务理念、全覆盖突出管理重心、全流程渗透责任风险等有效措施，着力提升账户管理人员履职能力、账户业务处理能力、账户风险防范能力，为民营企业和小微企业发展提供金融活水。截至7月28日，菏泽辖区共办理企业银行基本、临时存款账户业务9320笔，企业客户调查满意率达100%，辖区账户服务工作成效初显。

取消企业银行账户行政许可政策实施前夕，菏泽市中支制定了《菏泽市2019年企业银行账户业务“百日竞赛”方案》，对参赛单位竞赛内容、竞赛方式、时间和非现场监管评分标准都作了明确要求。参赛人员采取随机抽取的方式确定，并于考前两个工作日进行通知，最终从辖区142个对公营业网点190位账户从业人员中随机抽取了63位参加了知识竞赛。

现场竞赛内容涵盖人民银行总行、济南分行制定的账户业务管理办法、制度20余项，以及账户从业人员应知应会的岗位业务知识，有效推动辖区账户从业人员熟练掌握账户业务知识。考评业务内容涵盖政策

落地准备工作、政策实施、风险管理、信息反馈等4个方面，基本涵盖银行单位结算账户业务全部工作内容。现场测试结束后立即组织人员改卷统计分数并予以公布，非现场监管考评对每个考评项目赋予一定分值，明确扣分标准，力求评分的科学性和公平性。

账户监管全流程，确保支付无风险。一是核查监测，严把关口。菏泽市中支确定专职人员负责银行机构报送账户资料100%核查，每月对银行机构违规或随意开立银行账户情况进行风险监测。二是深入调查，精准保障。“百日竞赛”期间随机抽取15家参赛单位任意时间段企业银行结算账户业务130笔，对其企业客

户进行电话回访，摸清辖区客户满意度实情，有效保障服务工作落到实处。三是重点倾斜，有的放矢。将取消企业账户行政许可后的账户业务作为检查重点，采取电子数据筛查比对、纸质资料核对等方式确保账户开立合规性，为支付安全保驾护航。

机制完善期间，企业客户满意度进一步提升，从业人员业务处理能力进一步增强。活动测试期间，从辖区142个对公营业网点190位账户从业人员中随机抽取63位参加账户业务知识测试，测试平均成绩89.56分，基础履职能力进一步增强，人民银行接受账户业务咨询次数大幅下降，较去年同期减少85.90%。

账户业务服务水平进一步凸显。银行机构进一步改善业务系统，优化账户流程，各业务环节密切衔接，从账户开立、变更、撤销各个环节，改善企业账户体验，服务水平进一步增强。4月28日至7月28日，菏泽辖区共办理企业银行基本存款账户、临时存款账户业务9320笔，企业客户零投诉。

据了解，通过知识竞赛、业务考评，银行机构账户从业人员风险防范能力进一步增强，截止7月末，菏泽辖区银行机构共堵截各类异常开户23起，协助客户追回资金损失4000余元；整理《账户风险案例提示》6期发辖区银行机构。

(通讯员 黄金华)

## 人行菏泽市定陶支行 创建“现金服务示范区”惠民生



今年以来，人行定陶支行认真贯彻落实普惠金融政策，坚持“四个导向”，在菏泽市率先创建定陶城关社区现金服务示范区，优化现金流通环境，提升现金服务水平，得到了社会公众的普遍好评。

一是坚持目标导向，抓好方案设计。人行定陶支行研究制定《定陶区金融系统创建现金服务示范区活动实施方案》，组织辖内工行、农行等6家银行7个营业网点参与创建，覆盖城区2万余户居民受益。二是坚持问题导向，弥补服务短板。示范

区银行按照创建方案要求，查找现金服务短板，设置服务窗口铭牌、配备纸币硬币兑换一体机设备，提高客户获得感。三是坚持民生导向，建立绿色通道。示范区开通小面额和不宜流通人民币兑换优先绿色通道，提升客户满意度。四是坚持发展导向，构建长效机制。定陶金融机构在菏泽市率先创建现金服务示范区，实现现金业务服务“一次办好”。

据统计，活动开展以来，示范区累计开展人民币知识宣传活动28次，发放宣传资料42000

份，提高了社会公众辨别假币的能力；收缴假币51050元，净化了人民币流通市场，让百姓用上了“放心钱”；办理小面额人民币兑换3586万元、残损人民币兑换13606万元、硬币兑换781万元，收到客户旌旗3面；通过绿色通道服务，为客户节约等待排队时间约半个小时，客户获得感明显增强；通过向银行客户现场发放60份现金服务满意度调查问卷，满意率达100%，让百姓切身体验到了普惠金融的红利。

(通讯员 李成华)

### 工行菏泽分行

## 持续开展ETC业务便民营销活动

“安装了工行提供的ETC，开车上高速过收费站再也不用排队等候了，既省时便利，又安全放心。”这是一些客户发自内心的声音和亲身感受。为切实履行金融为人民服务的社会责任，工行菏泽分行全体员工提速加档，实现ETC业务营销的持续推进，满足了越来越多客户的需求。

为做好这项工作，该行周密部署，完善机制，强化督导，连续作战，使分行各部室、辖属各支行、全辖各网点在营销活动中检验执行力、增强凝聚力、奋力争先。行级领导身体力行，以身作则，亲自营销，为部门和员工打气加油；各部室总经理对此项工

作负主要责任，每日调度工作情况，对任务推进不力的予以督导；银行卡等部门发挥中枢指导作用，及时发放设备，定期发布各部室、各支行营销进展情况，通过通报、网讯、邮件等形式推送营销活动中好的经验做法，利用微信、邮件、电话、当面交流等方式，认真解答行内外各种业务咨询，搞好营销督导协调和服务保障工作。

全辖各支行广大员工深入机关、单位、企业、学校、社区、小区、乡镇、村庄、市场、商埠、超市、门市，靠热情真诚、耐心细致的服务，使客户足不出户就能通过手机微信线上办理，申请、审核、安装、激活。

(通讯员 李鲁民)

## 银行未告知客户 银行卡功能或将受罚

### 案情简介

近期，菏泽市金融消费权益保护协会收到张先生来电投诉，称其他前期在当地某银行办了一张信用卡，只在当月使用过一次。但此后每月都有收到银行短信提示，称其需交纳咨询费，金额从几元至十几元不等。张先生认为本人未向银行咨询过其他业务，不应该收取此项费用，于是要求银行

中止收费，并将已收费金额退还本人。

经调查，投诉人在办理信用卡时，未认真阅读信用卡其他功能和相应的收费标准，而张先生付费时银行也未说明“咨询费”的用途。银行受理后，立即通过技术部门给予处理，并将原来已交的费用全部退还该客户。

### 案例启示

《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定：“消费者享有知悉其购买、使用的商品或接受服务的真实情况的权利”。本案中，银行未告知信用卡某些功能，导致消费者以为应该收取费用，侵害了用户的自主选择权。对待收费类

事项，银行应当在办理信用卡业务时，告知客户涉及收费项目的相关事项。而客户在使用时，也应及时了解和掌握信用卡的相关功能，尤其是扣费项目，否则一旦漏交或迟交就会影响个人的信用信息。

(通讯员 余洋)

## 东明农商银行西郊支行 多措并举推广ETC业务

东明农商银行西郊支行认真落实金融惠民政策，多措并举加大ETC业务的推广力度，为客户公路出行提供“加速度”。

进入8月份以来，该支行迅速展开了ETC业务推广营销

活动，他们做到任务到人，与绩效挂钩。同时，对全年超额完成营销任务的，按户奖励，未完成任务的按户罚款。确保全员营销，上下齐心，全力推进ETC业务营销。再就是加大宣传力度，让客户应知尽知。在营业厅

摆放产品宣传册、显示屏滚动播放标语等传统宣传基础上，还安排工作人员走出柜台，深入到小区、停车场、加油站，利用车辆聚集效应开展现场宣传。

(通讯员 王威)