



民生银行济南太阳树社区支行： 超客户所想，做好点滴服务

2013年，民生银行以“夯实基础、战略转型、改革创新”为指导，规范社区日常管理和社区活动方案。2014年，民生社区支行以“便民、惠民、利民”的服务理念进入了济南市天泰太阳树社区。



银行员工与社区居民一起包水饺。

之所以叫社区支行，是因为这样的民生银行网点就设立在家门口，让客户足不出户就能办理金融业务，体验非金融便民服务。社区支行虽没有传统的柜面，但能满足客户日常大部分金融业务需求，如存取款、开户、理财、改密、申请信用卡、消费贷款、小微贷款、商户二维码等。

当然，银行走进社区不仅仅是为客户提供金融服务方面的便利，更是贴近社区居民的生活圈，为客户带来生活上的便利，缴纳水费、电费、燃气费、打印复印、代收快递、话费充值、交通违章处理、预定机票火车票、免费WIFI、公交卡充值等，从客户的金融管家变成客户身边的生活小助手，不仅是客户的理财经理，更是如亲人般的好朋友。

考虑到客户需求不同，社区支行里划分了特色区域：读书看报区、洽谈休闲区、儿童涂鸦小乐

园、贵宾业务区等，为大家免费提供各种茶饮、杂志、报纸。耐心指导下老年客户电子产品的使用，为客户更换手机贴膜，根据客户们不同的需求组织各式各样的活动：春季的爬山，夏季的乒乓球大赛，秋季的手工DIY，冬季的晨跑，女神们的美容穿搭讲座，宝宝们的小小牙医知识课堂，市场行情分析等，让更多的客户体验到民生银行太阳树社区支行的温情和工作人员饱满的热情。

刘先生是社区支行的一个客户，八十多岁的他和老伴在济南生活，有一年他去美国看望子女，刚好此时有多笔理财产品到期。他自己年龄太大，不会操作手机银行，资金放在活期上又耽误收益。社区支行员工秦阳了解到这个情况后，考虑到时差因素，在北京时间晚上11点多和刘先生联系，通过微信视频的方式帮助其完成了操作续购。

类似这样服务社区居民的事情还有很多，作为一线的客户经理来说，他们把热心服务客户看做是本职工作。急客户所急，超客户所想，把每件小事用心做好；只有把点滴的服务做好，才能得到客户的信任和认可，才能让社区业主走进民生，留在民生。

“诚为信、悦民生”，民生社区支行会继续发扬它独特的精神，以最真诚的态度面对客户，最饱满的热情迎接客户，最高效能地服务好每一位客户，为客户提供一对一的金融服务，解决客户生活上的烦恼。民生社区支行将不断地提高专业能力和非金融服务能力，在未来的明天，砥砺前行，携手奋进，做您家门口的银行。



云闪付APP上线多项便民服务应用

近年来，在人民银行的指导下，中国银联切实践行“支付为民”理念，联合产业各方积极落实移动支付便民工程建设，全面打造数字政府、智慧医疗和便民缴费等百姓生活中“刚需”类场景并取得积极成效。目前，云闪付APP已累计上线山东电子健康通行码、山东省社保费缴纳和生活类缴费功能、政务一网通办平台“爱山东”和“烟台一手通”服务等多项功能。

推出健康码 助力疫情防控

疫情期间，中国银联山东分公司与山东省卫健委积极沟通、密切协作，在云闪付APP上线了多地的“健康码”展示功能，有效助力市民亮码通行和企业复工复产。

用户在云闪付APP首页点击“健康通行码”后进行“通行码申请”-“通行码出示”即可。云闪付APP是山东省卫健委授权的健康码申领渠道，具有“健康山东”防伪水印。此外，还具有“多码出示”、“为家人代办”、跳转“付款码”等

功能，对于老年人、儿童、中小学生等不便使用健康通行码的，可在“为家人代办”模块绑定家人健康通行码，代为出示或打印纸质健康通行码出行。为用户在为家人出示健康码或在乘车、购物前出示健康码后进行支付提供了极大的便利。

轻松办理 各项生活类缴费

为做好疫情防范金融支持保障工作，云闪付APP充分发挥“非接触”支付优势，帮助市民足不出户轻松缴费。

记者了解到，云闪付APP目前已支持山东省内覆盖水、电、煤、暖、通讯等日常生活缴费内容，还支持山东省社保费缴纳功能，支持全省城乡居民查询缴纳医疗保险和养老保险。山东市民可在云闪付APP首页-“城市服务”中找到“社保缴纳”和“公共缴费”功能。云闪付APP前期陆续推出了电费、话费充值立减活动，下半年将推出社保费缴纳立减优惠活动，为老百姓生活提供实实在在的便利。

的便捷和优惠。

为群众提供 线上政务服务新窗口

为响应国家“数字新基建”战略号召，中国银联山东分公司积极对接各地政府“一网通办”平台，在云闪付APP中上线了“爱山东”和“烟台一手通”政务服务内容，用户在云闪付APP首页-“城市服务”中进入“爱山东”或“烟台一手通”应用，涵盖交通、住房、医疗、城市服务等多项便民服务事项，为“数据多跑路、群众少跑路”增添马力。

近年来，中国银联充分发挥平台优势，积极推进移动支付便民工程建设，不断丰富和完善云闪付APP便民服务内容，与国家相关部委和各地政府机构在一网通办、税款缴纳、社保收缴、财政缴款、出入境、交罚、电子发票、电子票据等方面积极开展广泛的合作，助力各地政府加快数字政务服务建设、完善数字治理体系，为广大群众提供更加安全、便捷、高效的支付服务。

“幸福1+6”老年服务体系升级

中信银行“幸福家·爸妈才艺大赛”开幕

为丰富老年朋友们的生活、尽展银发一族风采，中信银行“幸福家·爸妈才艺大赛”正式拉开帷幕。8月1日起至10月10日，大赛面向广大老年朋友征集才艺作品，中信银行50岁以上客户均可通过“幸福+”俱乐部报名参加。

本次才艺大赛在中国老年大学协会的指导下，由中信银行携手万事达卡国际组织举办，旨在为老年朋友搭建才艺展示平台。如果爸妈一身才艺，却找不到合适的展示机会；才艺经历丰富，想与更多的人分享故事，就可报名参赛，一展风采的同时赢取幸福大奖。此外，大赛还邀请男高音歌唱家戴玉强、相声演员方清平等业界大咖作为主评委，见证老年朋友们的乘风破浪之旅。

琴棋书画才艺多，吹拉弹唱样样行。据了解，比赛共设摄影、书画、歌舞、乐器四大类项目。为方便老年朋友们报名参赛，中信银行微信公众号、手机

银行APP、抖音平台均可提交及展示才艺作品。

大赛分为作品征集、评选、颁奖三个阶段。10月10日作品征集结束后，进入评选阶段，由专家评审和投票排行共同决定花落谁家。10月25日，重阳节当天，大赛获奖名单及作品将在“幸福+”俱乐部活动页面公布及展示，大赛为老年朋友们准备了丰富且实用的奖品。此外，活动期间，凡成为中信银行新客户，或新增资金、或成功推荐客户的，达到相应标准均可获得金额不等的商超类购物券。

作为国内最早推出老年客群专属服务的商业银行之一，中信银行深耕十余年，老年综合金融服务平台以中信集团为依托，以中信银行为平台，涵盖资产多元增值、人寿保险保障、家族传承信托、健康书籍出版等版块，为“幸福+”俱乐部提供强有力的保障：“幸福+财富”以丰富的本、外币

山东政策性农业信贷担保 规模全国第二

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者
张頔 通讯员 孟灿

截至6月底，山东省今年新增政策性担保业务规模143.68亿元，新增担保户数3.21万户，在保规模居全国第二位，代偿率0.2%，低于全国平均水平1.5个百分点。

主要呈现四个特点：一是突出支农支小政策定位。单户10万-300万元的担保贷款规模181.71亿元，占总担保业务的98.3%。在保项目4.97万个，平均担保额度每户37万元，体现了农业信贷担保政策性、普惠性导向。二是突出重要农产品保障。上半年，粮食、生猪等重要农产品种植养殖贷款106.47

亿元，占比在保规模的57.6%。其中，粮食“农耕贷”新增担保项目2817个、金额9.45亿元；“生猪养殖贷”新增担保项目1246个、金额6.46亿元。三是突出全过程风险防控。保前阶段通过深入调研产业集群、产业链，多维度筛选目标客户群；保中保后阶段，通过“大数据+人工”模式，实现各类担保信息相互交叉验证，不断降低担保风险。四是突出财政政策扶持力度。省财政对疫情期间新增担保业务减半收取担保费，贴息率提高1个百分点，大大减轻了农业经营主体的负担。截至目前，已为5.52万户新型农业经营主体提供优惠担保贷款210.56亿元。

金谈股论金

中兵红箭财务造假股价沉寂三年

投资者维权不断

8月7日晚间，证监会通报了上半年案件办理情况，并指出将全面贯彻落实对资本市场违法行为“零容忍”的工作要求，坚决从重从快从严打击上市公司财务造假等重大违法违规行为，切实提高违法成本，净化市场生态，保护投资者合法权益。

对此，长期从事投资者维权的北京市盈科(济南)律师事务所证券律师杨泉军认为，公司财务数据是中小投资者判断股票投资价值的基本依据，财务造假会严重误导投资者的投资决策，也将长期挫伤投资者对上市公司的投资信心，通常会造成股价的长期低迷。一旦被监管机构处罚，还将引发大量的民事赔偿。

例如，中兵红箭(证券代码000519)，因为连续三年财务数据造假，尽管身系智能军工、新材料等热门概念，但股

价持续低迷长达三年之久，被证监会处罚之后，还引发投资者维权。

根据法院的一审判决，在2016年3月15日至2017年8月1日期间买入中兵红箭股票(曾用名江南红箭)，在2017年8月2日之后无论卖出或继续持有的投资者，均有权获得赔偿。目前诉讼时效已经过半，后续投资者仍然可以通过微信gush148委托律师向法院起诉。

可以预期索赔数额还将进一步增加，高额的民事赔偿责任，可以大幅提高上市公司的违法成本，有利于净化市场生态，保护投资者合法权益。修正后的证券法更是加重了对财务造假等违法行为的处罚力度，强化对投资者的保护，上市公司应当以此为契机，信守基本的诚信观念，如实披露财务数据，规范财务制度。