

两个“工商”助创业 强强联手促发展

■本报记者 高海波

“这样的合作挺好。不用我们跑跑这儿、跑跑那儿的，去一个地方就把事全办了。政府部门就应该这样服务。”在郾城区海河路上开了家小店的李先生告诉记者。3月8日，记者在工商银行漯河分行黄河路支行门外遇到了李先生，当记者询问他是否了解市工商局与工商银行漯河分行签署了全面战略合作协议，可以帮助客户进行企业注册时，李先生表示不是很清楚，记者向他介绍了大致情况后，李先生向记者说出了本文开头的话。

随后，记者又询问了几位前来银行办理业务的客户，除了两位客户之外的大部分人对此都表示不是很清楚，听了记者的介绍后，都认为这是一件好事，可以帮助中小企业解决融资的问题。也有部分银行客户认为，这是好事，但关键看落实。

今年3月3日，市工商局与工商银行漯河分行举行签约仪式，启动全面战略合作，双方将在信息共享、技术融合、管理创新、人员培训等方面开展合作，共同服务全市经济社会发展。

工商银行漯河分行有关负责人告诉记者，此次签约是省工商局与工商银行河南省分行合作协议签署后的进一步落实，也

是双方长期密切合作的进一步深化，双方将紧紧围绕深化商事登记制度改革和推动“大众创业，万众创新”这两个重点，全面发挥工商银行这个世界上最大的结算银行、电子银行、发卡银行、企业年金和资产托管银行的优势，利用工商银行营业网点的服务功能，在各方面开展战略合作，共同推动我市中小企业发展。

这位负责人说：“此次战略合作得到了市政府的大力支持，本着‘共同助推经济发展，服务诚信社会建设’的原则，积极探索开展全面合作，有力助推我市小微企业转型升级。此次战略合作也可以说意义深远、目标宏大、平台广阔、亮点颇多。”

合作亮点一：“价值转换器”

双方合作后，工商部门将升级当前的企业信用信息公示系统为“河南省企业信用信息公示监管警示系统”，并且与工商银行的“企业征信系统”和“信贷台账系统”进行对接。工商银行在符合国家信贷政策、制度的前提下，将信用价值转换为贷款价值，为创新人才创办的市场主体提供小微企业周转贷款、小微企业网络循环贷

款、“银证通”、经营性物业贷款、标准厂房按揭贷款、“财智账户卡”透支贷款、票据直贴、个人经营贷款八大融资支持。在无不良记录的前提下，工商银行还为小微企业提供包括法人理财、资金结算、现金管理、“工银E交费”等全方位的金融服务。同时，工商银行对在系统中被列入黑名单的小微企业建立失信惩戒和联动响应机制，形成“一处违法，处处受限”的局面。

合作亮点二：“绿色专柜”

双方合作后，在今年4月底前，双方将共同完成“河南企业通”平台的系统开发并上线实施。通过这个平台，企业客户到工商银行营业网点的“河南企业通”绿色专柜提交企业注册申请，营业网点工作人员初步整理客户提交资料，协助办理营业执照相关手续。通过专用的网络通道实现数据的安全传输、交换与共享，为企业无偿提供包括企业注册、营业执照代理服务、账户开立等“一站式”综合服务，免去企业客户往返奔波，节约时间和成本，共同帮助小微企

业健康发展。

合作亮点三：“品牌商标可质押”

双方合作后，工商银行将积极探索用驰名、著名商标权质押作为增信措施的融资模式，拓宽其融资渠道，增加融资总量，提供融资利率优惠；对经营期限在三年以上（含三年）、生产经营稳定，信用良好的小微企业提供包括融资在内的一揽子金融服务方案，扩大融资规模；对我市产业集聚区信用良好的小微企业加大融资支持力度，提供上下游产业市场信息，量身打造现金管理金融服务方案。

市工商局有关负责人表示，目前我市个体工商户、小微企业已达近8万户。小微企业创立融资渠道不畅、初创活跃度不高、再发展缺乏资金保障等问题一直是制约我市小微企业发展的瓶颈。而此次全面战略合作就是双方发挥各自职能优势，优势互补，联谊合作，共同服务全市经济平稳较快发展，特别是破解小微企业发展难题的一项创新举措与生动实践。



手机银行转账汇款 免费方便又快捷

■见习记者 姚肖

“现在，通过手机银行转账汇款不仅免收手续费，还节约了时间，方便快捷，也更安全。”3月9日，市民范先生说。

2月25日，中国工商银行、中国农业银行、中国银行、中国建设银行、交通银行，这五家国内规模最大的银行联合宣布从即日起将陆续对客户通过手机银行办理的转账、汇款业务，无论是跨行还是异地都免收手续费。五家银行同时承诺，对客户5000元以下的境内人民币网上银行转账汇款免收手续费，以降低客户的费用支出。

据中国银行漯河分行的一位负责人介绍，该行实行手机银行转账、汇款免费政策已达七年之久。这也是该行吸引客户的一大亮点。“用户通过网上银行转账汇款时，5000元以下免收手续费，

而通过柜台办理可享受手续费八折的优惠。”这位负责人说。

这位负责人告诉记者：“我行从2016年1月下旬已经开始实行手机银行转账、汇款免费的政策了，很受用户欢迎。截至2月底，我市用户通过工商银行手机银行完成的转账汇款交易额突破120亿元。”

同时，中国农业银行漯河分行、中国建设银行漯河分行也陆续实行了手机银行转账、汇款免费的政策。“用户可以首先在银行柜台签约开通手机银行，下载并安装所属银行的APP即可。通过手机银行，不仅可以转账、汇款，购买银行理财产品、基金、纸黄金等理财产品，还能享受交电话费、电费、燃气费、信用卡还款等便民服务，非常便捷。”中国建设银行漯河分行一位负责人表示。

中国平安

主推多款10%高收益理财产品

3月8日，中国平安针对女性推出专属的传统金融和互联网金融产品，为消费者打造一场互联网理财盛宴。

本次线上平台为陆金所lu.com，其中2016年3月8日~3月15日为陆金所专场，2016年3月16~4月15日为全线产品活动期。陆金所专场中，新客户购买陆金所零活宝14日聚财即可享受10%高收益。全线产品中也有开户即送10万元体验金、充值享5日年化收益10%的平安一账通宝桃花理财产品“十全十美”。新手专享10%收益的壹钱包理财产品

以及团购安盈最高可享8%收益的平安财富宝等多款爆款。此外，本次活动由胡歌、吴秀波同时代言，消费者参与活动还有机会获得与明星见面、签名纪念品等丰富的粉丝权益。

中国平安相关负责人表示，从“赚、花、活、行、玩”的生活方式切入，主推“漂亮理财”理念，精心打造多款高收益理财和保险保障类爆款产品，力图为能消费、会理财的“70后”、“80后”、“90后”人群打造一个高品质的互联网理财节日。 王丹

邮储银行漯河市分行

扎实开展打击非法集资宣传活动

为进一步提高公众维护自身资金和信息安全的意识及能力，积极引导公众正确理财观念，有效遏制虚假信息诈骗和非法集资案件的高发态势，近日，邮储银行漯河市分行以实际行动践行服务民生、服务群众的理念，在全市范围内开展以“打击虚假信息诈骗及非法集资”为主题的宣传服务活动。

领导重视，成立组织。为确保打击虚假信息诈骗及非法集资宣传服务活动扎实开展，该行领导高度重视，专门成立“打击虚假信息诈骗及非法集资”活动领导小组，设立领导小组办公室，制订宣传服务实施方案，明确宣传服务方式，强化宣传服务意识，全面开展宣传服务活动。

统筹安排，同步实施。为推动宣传服务活动顺利开展，邮储银行漯河市分行下发了《关于开展“打击虚假信息诈骗及非法集资”宣传服务活动的通知》，明确责任、明确主题、明确重点，并要求下辖各单位比照市分行架构成立活动领导小组，负责辖内“打击虚假信息诈骗及非法集资”宣传服务活

动，确保活动在全市同步推进。

突出重点，形式多样。本次宣传服务活动，该行坚持公益性原则，以提高公众维护自身资金和信息安全的意识及能力为宣传重点，以“打击虚假信息诈骗，维护客户资金安全”及“远离非法集资，拒绝高利诱惑”为宣传主题，通过不同形式广泛开展宣传。一是以网点为阵地，以客户为对象，通过设立咨询台，选派综合素质高、服务意识强、相关业务知识和工作技能全面的人员负责宣传、咨询事项，帮助公众了解金融知识。二是做好外部宣传。利用网点LED显示屏24小时滚动播放“打击虚假信息诈骗维护客户资金安全”及“远离非法集资拒绝高利诱惑”宣传标语，有效警示社会公众警惕虚假信息诈骗，自觉远离非法集资。同时组织宣传人员“走出去”，结合业务宣传营销对街道社区、企业、集贸市场等人员发放宣传折页，向客户详细讲解虚假信息诈骗的常见手段及非法集资的严重后果，引导客户理性投资。

曹莉

农行源汇支行

全面启用“超级柜台”

为全方位满足客户多元化服务需求，让客户办理业务更加快捷、方便，近日，农行源汇支行加强智能化设施配置，在下辖网点全面布放了“超级柜台”。

目前，农行源汇支行使用的“超级柜台”已具备个人开卡、电子银行签约、账户挂失、密码重置、个人结售汇、理财签约购买等8类52项产品，基本实现了网点柜台个人非现金业务的全

覆盖。客户在“超级柜台”通过自助办理，后台实时审核客户材料，减少了人工柜台资料填写等诸多流程，服务效率明显提高。如个人开卡加网银业务在柜台办理大概需要二十分钟，通过“超级柜台”办理，仅需四分钟。同时，在“超级柜台”上交易，繁琐的签名、打印、回单、交易也有了大大缩减，越来越受到客户的青睐。

马亚

金融专刊

主办：漯河市人民政府金融办
中国人民银行漯河市中心支行
漯河银监分局
漯河日报社

协办：漯河市银行业协会
漯河市保险行业协会

中原银行漯河分行

多措并举 保护金融消费者权益

中原银行成立以来，按照银监局、人民银行及中原银行要求，围绕金融消费者权益保护有关管理目标，高度重视，科学部署，积极推动，以服务和创新为抓手，进一步健全工作机制，深度回应消费者诉求，不断完善基础设施和条件，持续深化宣传教育，取得了显著成效。

成立组织，健全机制。中原银行漯河分行于2015年6月成立中原银行漯河分行消费者权益保护工作领导小组，设立了金融消费者权益保护工作部门，确定了职责，配置了人员。加强对本行开展消费者权益保护知识学习培训、竞赛活动的组织领导，着力把消费者权益保护理念和知识融入所属员工的日常工作之中，建立起消费者权益保护工作的长效机制。

履行义务，服务客户。中原银行在营业网点醒目位置公布了本行受理金融消费者投诉的投诉热线电话，在每个柜台上均放置由客户监督牌，公布中原银行漯河分行服务监督电话，自助服务区在自助机具上方公布客服电话，让客户在办理业务的过程中有任何问题均可拨打电话进行求助和投诉，确保投诉渠道畅通，并建立意见册，对于金融消费者提出的意见和建议进行整理汇总，对于提出建议较多的问题进行整改优化。

明确流程，处理争议。2015年度，中原银行漯河分行未发生金融消费者权益保护方面的投诉。对接到客户的投诉处理工作流程，规定了各支行客户投诉处理工作的跟踪、监督和考评方法，协调分行其他相关部门一起构建了金融消费者保护的联动机制。明确支行负责人是客户投诉处理工作的第一责任人，网点会计主管为指定的投诉处理人员，负责职责范围内的客户投诉处理工作。对客户投诉的处理流程进

行了明确规定，且应对不同渠道的投诉设定了处理实效，要求在规定时间内将客户投诉进行化解。

加大宣传，提升意识。中原银行积极开展金融知识和金融风险提示的普及宣传教育活动，结合“金融知识进万家”和“金融知识普及月”、“反洗钱、反假币”等活动的开展，充分发挥营业网点多，宣传范围大、受众群体广的优势，统一安排，精心组织，开展了形式多样、内容丰富的金融知识宣传活动，对漯河市公众金融知识水平的增强和提升，都起到了明显的促进作用。中原银行积极组织了消费者权益知识竞赛活动，在新系统上线的巨大压力下，各单位参加人数过半，抽出一切空闲时间对消费者权益知识进行认真学习并取得了较好的成绩。

报送信息，及时沟通。中原银行按照上级有关金融消保工作的文件要求，及时报备有关文件、报送有关资料和报告重大事项。在具体工作中，严格按照相关要求，对金融消费者投诉处理流程、金融产品规则、金融服务制度及时上报，对投诉案件汇总情况进行及时上报，对于交办的金融消费者投诉事项，均能高度重视，及时处理，确保给金融消费者一个满意的答复，并及时反馈给各级部门处理情况，未发生妨碍或不配合调查处理金融消费者案件的情况，也从未发生违反金融相关规定的情况，在11月份外部监管机构对中原银行的消保工作检查中，得到了一致好评。

加强监督，公正评价。中原银行要求各支行对客户满意度进行日常调查，对客户的需求、服务进行及时答复，对于提出的建议进行正式回应、整改；建立了客户意见登记簿制度，对于客户的意见和建议，及时回复，并进行检查。

张承华

鼎立中原 融通四海 服务热线 96688

存款变保险、办房贷遭遇捆绑信用卡、投保容易理赔难……

您在办理这些业务时是否存在很多不尽如人意的地方？

投诉处理拖延、处理结果与承诺大相径庭或者投诉无门……

您在金融消费维权上是否遇到这样的情况？

在2016年“3·15”来临之际，《漯河日报》特推出《您的声音，我们倾听；您的困难，我来帮助——金融消费维权，就在您身边》栏目，开通金融消费维权热线，本栏目将通过征集金融消费行业的各类投诉、举报、建议、困惑，以客观、公正、中立的立场，在金融机构和客户之间建立起沟通的桥梁，以期为市民创造更好的金融服务环境。

如果你在金融消费过程中遇到银行、保险、信托和基金等金融机构或第三方理财公司违规操作误导等问题，可及时反映到这里。我们将协助您调解或反映到监管部门等，维护你的金融消费权益。

您的声音 我们倾听
您的困难 我来帮助

金融消费维权就在您身边！