

## 学思想 强党性 重实践 建新功

建行漯河分行

### 开展主题教育专题培训

11月13日,建行漯河分行举办学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想专题培训,邀请市委党校副教授毛志凌现场授课。

毛志凌系统解读了习近平新时代中国特色社会主义思想的丰富内涵,进一步推动主题教育走深走实。

神,坚持学思用贯通、知信行统一,不断增强运用党的创新理论指导实践、推动工作的能力,助力全行党员干部更好地理解和把握习近平新时代中国特色社会主义思想的丰富内涵,进一步推动主题教育走深走实。

李晴

### 中原银行漯河分行 邮储银行漯河市分行 开展红色教育

中原银行漯河分行党委分别于10月28日、11月4日组织中层以上管理人员70多人赴信阳市鄂豫皖革命纪念馆开展“传承长征精神 汲取红色力量”红色教育。

参训学员先后参观了“千里跃进 将军故里”“红色苏区 共铸辉煌”“红色土地 艰苦卓绝”“中原突围 铁流千里”等七个展厅,通过聆听讲解、观看文献实物等,回顾了革命先烈创建革命根据地、实现中原突围、千里跃进大别山等艰苦卓绝的革命历程,深切感受了鄂豫皖人民坚定不移的革命信念、不屈不挠的革命精神

和“大别山红旗不倒”的革命气概。在党旗下,全体党员重温入党誓词。

11月10日上午,邮储银行漯河市分行全体党员到烈士陵园开展“汲取奋进力量 实干担当建新功”红色教育。

献花、追思、重温入党誓词,该行全体党员再次追忆那段难忘的峥嵘岁月。在革命纪念馆,一张张历史照片、一件件珍贵文物、一篇篇文献资料,生动再现了漯河革命史和先烈的英雄事迹,再现了革命先烈为了民族解放、人民幸福而进行的艰苦卓绝的斗争。

邓文

市银行业协会

### A类网点创建活动见成效

为进一步提升我市银行业服务管理水平和金融服务地方实体经济质效,市银行业协会于年初倡议会员单位开展A类网点创建活动。目前,已向河南省银行业协会推荐10家A类网点。

活动开展以来,各会员单位纷纷响应、积极准备。5月初,市银行业协会开展互评活动,加强督导帮扶和经验交流,抽取会员单位专家库若干人员,开展“互查互评、互帮互学”现场观摩和评比活动。截至9月底,市银行业协会共收到16家银行服务网点的申请。

9月19日,市银行业协会启动“文明规范服务提升年”

活动现场检查。检查组以《河南省银行业营业网点文明服务规范提升标准》为依据,对申报网点逐户上门检查,对发现的问题提出整改要求。各申报网点按要求提供相关材料。

经评定,民生银行漯河分行营业部、中原银行漯河分行营业部、郑州银行漯河分行营业部、邮政储蓄银行漯河市人民东路支行、中国工商银行漯河人民路支行、中国建设银行漯河临颖支行、中国银行漯河五一一路支行、中国银行漯河西城支行、中国农业银行漯河铁东开发区支行和临颖农商银行城区支行这10家网点入选A类网点推荐名单。

崔祥宇

郾城农信联社

### 员工慧眼识假单

11月7日上午,一中年女子来到郾城农信联社龙城信用社营业厅,拿出两张金额分别为1万元和5万元的定期存单要求支取。柜员接过存单后,感觉存单的手感和字体都不太对,对存单的真实性产生了怀疑。柜员认真审核后,发现存单存在纸质偏薄、字体与其他存单有差异、账号与农信社存单账号开头不符、利率与当期挂牌利率不一致等多项疑点。为进一步确认存单真伪,经办柜员以“系统异常暂无法办理支取业务”为由稳住客户,随后将情况上报给主管会计。主管会计立即查阅系统存取记录、调阅客户已支取凭证,确

认存单已由该女子丈夫代为支取,原存单已在当时办理业务时收回,断定这两张存单系假存单。

主管会计迅速将情况向上级汇报,立即启动应急预案并报警。公安机关经调查得知,该女子所持存单是其丈夫代为办理的,家中还存放有两张存单,四张存单金额合计十七万三千元,存款均被其丈夫提前支取并用于网络平台。其丈夫害怕事情败露,遂在“网络高人”的教唆下通过拍照真实存单、上传编辑、彩色打印等方式,伪造了四张存单企图瞒天过海。目前,公安机关已将犯罪嫌疑人带走作进一步调查。

王景雷

外汇局漯河市分局

## “汇”聚力量 助外贸企业发展

“在外汇局漯河市分局的帮助和引导下,民生银行漯河分行数字金融授信解决了我们企业资金紧张的问题,十分感谢!”10月29日,临颖某发制品有限公司利用民生银行漯河分行“出口e融”融资产品成功获批500万元贷款,该企业负责人连连道谢。

今年以来,外汇局漯河市分局秉持“金融为民”服务理念,聚焦涉外经营主体“急难愁盼”问题,优服务、促便利,通过普及外汇知识、宣传外汇便利化政策、推介汇率避险产品、增设便利化试点等,助力涉外经营主体用足用好外汇政策,增强应对汇率风险的能力,着力推动涉外经济

高质量发展。

该局组织金融机构开展外汇支持实体经济专题研讨十余次,开发个性化、差异化、定制化涉外金融产品127个。与海关、税务等部门签订推动我市涉外经济高质量发展合作备忘录,与市商务局以“送政上门 服务小微”为主题开展联学共建4次、宣讲共享6次;组建外汇服务团深入30多家涉外企业开展“一企一策”政策辅导分析,深入剖析企业面临的问题和原因,系统谋划、破解难题,对涉外银行、企业开展微信问卷调查23次,收集、整理、解决各类问题34个。

该局依托“中国(漯河)食品博览会”

“诚信兴商宣传月”等活动开展集中宣传,增强外汇经营主体合法合规用汇的意识,累计接受咨询3000余次。优化营商环境,强化“互联网+政务服务”应用,全面梳理更新外汇行政许可事项138条,落实政务服务公开,严格执行政务服务好差评制度。围绕普及汇率风险中性理念,了解企业汇率避险、跨境投融资等需求,多维度推广中小微企业汇率避险奖励实施办法,推动汇率避险业务增量扩面,筑牢汇率避险防火墙。截至今年10月末,我市外汇衍生品签约金额为3315万美元。

该局积极争取贸易外汇收支便利化试点资格,建立优质银行、优质企业后备

库,赋予合规银行和优质外贸企业更多自主权,提高资金收付结算效率,支持重点涉外主体转型升级。截至今年10月末,该局已推动8家(次)试点企业和6个银行网点实现贸易外汇收支便利化,业务规模达8070万美元。多项便利化政策释放了我市外贸的新动能,全市货物贸易进出口额达8.23亿美元,同比增长29%。指导银行开展电子单证审核,更多外汇业务实现数字化办理。帮助企业实现线上提交电子单证等信息,大幅提升了收付汇效率。辖区以电子单证形式办理货物贸易收付汇累计金额达7.03亿美元,惠及企业226家。

樊宜铭 杜尧乔

人民银行漯河市分行

## 全面推动降费让利政策实施

年初以来,人民银行漯河市分行认真贯彻落实手续费降费让利政策,聚焦目标导向、问题导向、惠民导向,引导银行机构探索建立“主动识别为主、客户自证为辅、退费机制兜底”的小微企业识别机制,执行应降尽降优惠政策。今年前10个月,已惠及经营主体2.24万户,金额达1072.51万元。

坚持目标导向,提升服务质效。该行构建督查规范网、经验交流网、宣传培训网

“三张网”,层层压实工作责任,将好事办实、实事办好。拉好督查规范网。指导银行机构建立误收费容错机制,完善小微企业身份动态识别机制。成立小组开展暗访,已累计开展5轮(次)交叉暗访、10次现场督导,实现所有银行网点全覆盖。搭建经验交流网。在交叉暗访中,该行让各银行机构相互互学、共建共促,全面提升服务质量。构建宣传培训网。利用线上+线下全渠道宣传方式,充分发挥媒体

作用,将政策精准推送到位。累计开展进企入户宣传248次,发布宣传文章66篇,阅读量达3.9万次。

坚持问题导向,抓好问题整改。该行以暗访督导为契机,摸透、摸清、摸实银行网点在执行政策过程中存在的问题,制订问题台账,实行清单式管理。以问卷调查、电话回访等方式开展抽样回访,搜集反馈意见,作为降费督查改进的指引。

坚持惠民导向,增进民生福祉。该行

引导银行机构扩大降费对象范围、增加减费项目、提高让利幅度,让金融服务实体经济的举措落到实处。指导中原银行漯河分行对所有账户免收服务费并将对公跨行转账汇款手续费优惠至8折,指导郑州银行漯河分行对收单服务费优惠至8.3折,指导4家农信社、1家农商行将降费对象扩大至所有企业,指导3家村镇银行免收所有手续费。

李倩 赵艺狄

工行漯河分行

## 多举措做好消费者权益保护工作

为全面践行金融工作的政治性、人民性,工行漯河分行一直将“金融为民”作为业务经营发展以及消费者权益保护工作的出发点和落脚点,聚焦人民群众关注的重点领域,立足实际,多措并举,做好消费者权益保护工作。

今年以来,该行客户服务热点主要集中在个人房地产贷款提前还款环节。该行通过下发相关服务提示、召开服务会议、落实特事特办制度等,积极化解客户的各种问题,确保个贷提前还款线上渠道的顺畅。截至目前未发生相关投诉事件。

为保障我市“认房不认贷”商贷和公积金贷款新政频出及存量首套房贷利率调整等工作的顺利开展,该行严格按照相关工作要求,通过开展多场线上和线下专业培训、召开解答会等,组织全员培训、全程培训以及全方位培训,将本次调整工作的政策、流程传达到位。在业务推进过程中,该行不断优化服务流程,减少繁琐的手续,让客户享受到专业且高效的金融服务。

对于客户集中咨询的问题,该行多个部门、全辖网点通力协作。一是设立内部服务应急小组,建立内部沟通机制,完善

客户服务流程,做细工作任务分解,做到客户诉求及时响应、及时反馈、及时解决。实现服务工作高效透明,全面提升工作效率。二是明确以问题为导向,建立服务治理台账,逐笔记录问题,逐项跟进落实措施。三是加强与相关专业部门的高效

沟通,针对重点疑难问题制订专项服务方案。对于集中问题、同类问题进行归纳整理和分析,深挖成因,拿出相应措施,将服务风险点的防范前移,有效提升了员工服务水平。

周茜

ICBC 中国工商银行 漯河分行  
您身边的银行 可信赖的银行 服务热线:95588

市农信社

## 深化网点服务转型

年初以来,市农信社组织各网点开展线上线下相融合的综合服务转型,提升服务质效。今年前10个月,全市电子银行客户数66.94万户,实现中间业务收入1237万元,通过网贷系统申请户数24867户,授信4583户金额2.59亿元,用信1289户金额0.69亿元。

找准“突破点”,全力推进。突出规范化。按照相关活动实施方案,市农信社为各网点分类配置便民服务盒、增设

金融知识宣传栏,结合传统节日在各网点开展主题活动。各网点对员工进行服务规范考核,选出每月的“服务之星”。突出智能化。坚持线上+线下协同配合,在各网点配置智慧柜员机、ATM自助机等;通过云闪付、微信公众号等开展支付宝首绑送红包、积分兑换等活动。突出特色。在全辖网点建立108个“爱心驿站”,配备饮水机、雨伞、充电器等便民设备,免费为客户以及快递员、环卫

工人等户外劳动者提供饮水、避暑等服务,其中13个网点已成为精品网点。

精选“关键点”,狠抓落实。先后聘请省联社内训师开展网点服务标准化培训、中层管理赋能培训、中间业务营销策略培训、客户经理全面赋能培训等,促进全员主动提升服务水平,进一步转变发展理念,全面提升服务质效。网点负责人及主办会计按周进入网点实践,与客户面对面交流,从不同角度体验服务质量,提升

服务水平。每月对辖内123个网点规范化服务进行检查并严格落实奖惩制度,在全辖推广营业网点的先进经验,推动文明规范服务工作制度化、规范化。

瞄准“发力点”,统筹协调。丰富营销场景。各网点定期举办产品推介、服务体验等活动,增强客户黏性。开展全员营销。各网点实行轮休制,组织人员进群入圈引客户、厅堂营销留客户、外拓营销增客户,为客户提供全天候的服务。

申森

严禁出现“0费率”,不得随意更改保险责任

## 监管部门连发两文 规范短期健康险

近日,监管部门连续发布两份文件:《关于进一步做好短期健康保险业务有关事项的通知》(以下简称《通知》)《关于短期健康保险产品有关风险的提示》(以下简称《提示》),进一步规范短期健康保险业务经营,切实保护消费者合法权益。

《通知》要求,不得通过随意改变短期健康险产品的费率结构,严禁出现“0费

率”等情况。此外,不得违规随意更改产品的保险责任。

很多消费者曾遇到“免费领取”的短信或网络页面,点击进入后,会被诱导进行高价保险的购买或者保障升级。通常消费者并没有意识到已进入消费陷阱,并在不知不觉中觉被长期扣费。这种以免费赠送或以低保费为诱饵吸引消费者,进而诱导消费者投保或保障“升级”的行为,被业内称为“魔方业务”。早在2021年,监管部门已对“魔方业务”点名并叫停。但近期监管发现,仍有个别机构“冒险”而行。在此背景下,监管部门近日接连在业内下发《通知》和《提示》,对包含“魔方业务”在内的短期健康险相关的违规行为进行“敲打”。

《提示》明确,通过互联网等方式承保

的业务,投保人完成单个产品投保流程后,保险公司要明确告知其投保流程已完成。不应使用“保障完善”“产品升级”“保障提升”等词汇不当引导投保人进行新的投保或保全动作。同时,不得隐瞒或以电话回访、客服跟进等方式变相隐瞒退保、保全等人口,确保退保等服务过程流畅、无障碍。

据中国经济网

金融 漯河市政府金融网  
主办:漯河市金融工作局  
中国人民银行漯河市中心支行  
漯河银保监局  
漯河日报社  
协办:漯河市银行业协会  
漯河市保险行业协会  
金融行业投诉热线:  
0395-3185256  
13721309150

## 漯河市政府金融网

发挥金融作用 服务实体经济 防范非法集资 稳定金融秩序

◆信息服务:提供全市金融动态(包括通知公告、工作要闻、金融机构动态、企业信用信息、金融人才招聘等内容)。  
◆网上办理:企业可以通过漯河市政府金融网上报后备企业申请、融资申请,进行网上咨询和投诉举报。后备企业申请

或融资申请提交信息后,首先由市政府金融办对信息进行初步审核,审核后根据情况可转交至各相关单位进行处理,处理结果将直接通过网络向申请提交企业进行反馈。  
◆政务公开:提供行政许可和便民服务事项信息(包含事项名称、法律依据、

受理条件、所需材料、办理流程等内容)。  
◆咨询服务:提供法定工作日内公众、企业网上咨询和投诉举报服务。  
◆意见收集:为不断改进金融工作,我们在网站开设了意见专区,欢迎大家对全市的金融工作提出意见和建议。  
◆登录路径:登录“漯河市政府金融

网”门户网站(http://jrwl.whohe.gov.cn)即可访问。同时,可扫描二维码,下载安装手机APP客户端或关注微信公众号。  
联系电话:5349066  
电子邮箱:luohejinrong@sina.com