

联合主办

济宁市金融办

济宁日报社

济宁银行汶上支行

获评“中国银行业文明规范服务五星级网点”



为进一步提升营业窗口服务质量和客户满意度,创建一流金融服务品牌,推动区域标杆银行的建设,近年来,济宁银行持续改善网点布局,积极推动文明规范化服务建设,全面提升服务价值内涵。近日,在中国银行业协会开展的2017年文明规范服务星级网点评选中,济宁银行汶上支行在服务制度、服务质量、服务文化、服务创新等方面获得检查组的高度评价,荣获“中国银行业文明规范服务五星级网点”称号。

中国银行业文明规范服务星级营业网点评选由中国银行业协会主办,是目前国内银行业服务领域的权威评选之一,旨在评选文

明服务方面极具影响力和示范效应的银行网点,推动银行业服务的规范化和标准化建设。此项荣誉的获得不仅展现了济宁银行汶上支行优质的服务水平,也为该行服务品牌的长足发展奠定了良好基础。

改善网点环境 铸一流金融品牌

在常人眼里,“高大上”的银行网点都是出现在大城市的繁华街头,而区县是很难找到现代化的银行网点的。然而,当你走进济宁银行汶上支行营业大厅时,你就会发现这个论断其实是错误的。

宽敞亮堂的营业大厅,舒适自在的客户休息等候区,以及理财区、电子银行体验区……环顾四周,你立刻会感觉到自己置身于一家现代化的超级银行网点之中。充分体会到济宁银行的“家园文化”。

服务环境硬件设施的好坏直接影响为客户提供的服务质量,济宁银行汶上支行坚持以高要求、高标准进一步完善网点物理环境,多次进行布置改造,确保了支行分区合理,功能清晰,为五星级网点创建奠定了坚实的基础。同时对大厅植物摆放进行了设计和规划,确保大厅内植物摆放有序,绿意盎然,美化了营业环境,净化了空气。该行网点不仅上线全省城商行最新CBUS5.0系统、新增智慧厅堂等新功能,还在营业室设置了“小心台阶、小心地滑”等温馨提示标识,配备了便民箱、填单模板、万能充电器、碎纸机、饮水机、老花镜、雨伞、擦鞋机等便民设施,同时设置了宣传展示牌,摆放理财杂志、报刊、宣传资料供客户等候阅读,在等候区还摆放了按摩椅,可供等待的客户体验,多种现代化的便民举措满足了客户的多元化需求。

提升服务水平 创五星服务标杆

“服务不在于你做了多少,而在于客户感受到多少,服务不在于你做得多好,而在于客户感受有多好,客户满意是我们存在的理由,客户不满意的服务是重大责任事故。”多年来,济宁银行汶上支行始终坚持“以客户为中

心”的经营理念,争一流,创品牌,全力增强核心竞争力,以完备的服务管理规范为准则,打造一流的服务团队,以全面、高效的业务功能提升服务。

银行的三尺柜台,既是服务广大百姓的平台,也是体现城市文明程度的前沿窗口。一走进济宁银行汶上支行的大门,就能感受到“竭诚服务、勇创一流”的服务文化。济宁银行汶上支行从细节入手,精耕服务工作,在坚持原有的服务规范、流程和标准的基础上,提高服务标准,狠抓规范服务,追求卓越的服务品质,让客户乘兴而来,满意而归。临柜人员做到了“来有迎声、走有送声、问有答声、举手示意、双手递接”服务五步曲,形成了咨询引导“有礼、有节、有度”,服务环境“清新、整洁、舒适”,业务处理“规范、快速、准确”,客户体验“和谐、满意、温馨”的优质服务模式。员工工作期间仪容仪表端庄、文明、自然得体、整洁大方,使用文明用语,统一佩戴工号牌,赢得了客户的赞许,客户满意度稳步提高。

好成绩是荣誉更是一种动力。依托“五星级”营业网点的创建,该行员工的整体服务水平明显提高,各项业务均衡发展,赢得了广大客户的好评,真正实现了“以创建促服务,以服务促发展”的目标。济宁银行汶上支行负责人表示,今后将以更坚定的决心、更饱满的热情、更高效规范的服务,把微笑融入服务,把满意留给客户,树立更具特色的品牌形象,努力争创“金融业界服务最好的银行”。

记者 刘贵达

邮储银行济宁市分行 优化企业开户流程

近日,邮储银行济宁市分行积极优化企业开户服务,开展了“优化企业开户服务 推动改善营商环境”主题宣传活动,提升企业对开户服务的认知度、满意度,推进营商环境改善。

在优化企业开户流程方面,该行加快开户资料审核速度,在客户提交的开户资料齐全合规的前提下,从受理客户开户申请至开户完成,原则上于3个工作日内完成,最迟不晚于5个工作日;简化业务流程,按照上级行指导意见,简化开户所需材料;差异化办理开户流程,设立小微企业绿色通道,将优化企业开户服务落到实处。

该行全面开展以“优化企业开户服务,推动改善营商环境”为主题的宣传活动,充分利用网点LED显示屏滚动播放宣传标语,并在网点张贴企业开户服务公示,明确优化企业服务内容,同时利用微信公众平台,推送目前该行在推进优化企业开户服务所采取的措施、正在推进的开户资料预审、优化单证填写内容、简化开户业务流程、优化系统审核服务功能、差异化办理开户流程等内容。

师轶 刘震

广发银行济宁分行 助力企业新旧动能转换

为紧抓山东新旧动能转换综合试验区建设的发展机遇,以“新旧动能转换实验区”战略为导向,广发银行济宁分行将支持新旧动能转换作为当前和未来一个时期工作的重点。

广发银行济宁分行主动调整优化信贷结构,对新旧动能转换重大项目实施信贷资源倾斜,加大对传统产业中生产技术先进、具有规模优势的龙头企业的金融支持力度,支持企业转型升级、技术改造,提升发展效率和质量,升级传统动能。该行坚持主动性、真实性、创新性、时效性原则,主动深入企业了解运营情况,摸清企业融资需求,进一步创新金融产品及服务方式,用制度可行方案满足企业合理融资需求,缓解企业融资难融资贵难题。通过银信、银保合作拓宽企业融资渠道,并围绕重大项目建设和上下游产业链提供针对性服务。

广发银行济宁分行负责人表示,将积极转换传统金融模式、传统服务模式实施银行供给侧改革以适应经济发展新常态的要求,通过科技提升、创新融资模式等方式满足客户需求,转化传统的信贷模式至新常态下的综合金融服务,支持和服务企业新旧动能转换。

王亚楠

中国银行吴泰闸路支行 开展防范非法集资宣传

近日,中国银行吴泰闸路支行将防范和处置非法集资宣传活动日常化,积极促进该项活动取得实效。

加强组织领导,注重职责分工。该支行成立由行长任组长的活动领导小组,从宣传对象、内容、方式等方面将各项活动任务明晰分解,确保活动内容有方法、有步骤、有分工。

面向社会公众,注重创新引导。他们通过LED走马灯、电视屏幕等方式向客户滚动播放宣传标语、风险案例、法律法规、宣传视频等内容,在网点营业大堂、柜台、理财室等醒目位置摆放宣传折页,积极引导社会公众增强风险意识和辨析能力。将对金融消费者权益保护和法治宣传教育的內容有机融入活动中去,特别是针对老年客户,以生动的案例、通俗易懂的语言向他们揭示“非法集资”与“电信诈骗”背后的种种手段,分析诈骗特征、作案手法,引导老年朋友认识非法集资的危害性。

面向全行员工,注重教育排查。该支行将活动与今年开展的各项内控工作紧密结合起来贯穿执行,通过编辑发送提示微信、飞行测试和突击检查等措施,有力提升了全员防范非法集资风险能力。

任君钊 刘欢

省联社济宁办事处组织开展全市农商银行警示教育活动



近日,省联社济宁办事处组织到鲁西监狱开展警示教育活动。活动期间,党员干部实地观看了服刑人员的监舍、活动区域等,参观了职务犯罪专题展厅,现场感受了服刑人员在狱中的生产和生活情景,听取两名因职务犯罪服刑人员的忏悔演讲,广大党员干部的内心受到了很大的触动。

省联社济宁办事处党委书记、主任陈运成表示,“作风建设永远在路上,打铁必须自身硬”。全体党员干部要时刻牢记于心、外化于形,严以修身、严以用权、严以律己,常怀警醒之心,常思腐败之害,常筑防腐之堤。

■李加礼 孟浩博 摄

六部委联合提示 “消费返利”三大风险

近日,中国银行保险监督管理委员会、工业和信息化部、人民银行等六部委联合发布公告,提醒消费者注意近期一些第三方平台以承诺高额甚至全额返还消费款、加盟费吸引消费者、商家投入资金的行为。公告称,此类“消费返利”不同于正常商家返利促销活动,存在较大风险隐患。

据了解,这些第三方平台打着“创业”、“创新”的旗号,以“购物返本”、“消费等于赚钱”、“你消费我还钱”为噱头,以此吸引消费者、商家投入资金。公告指出,此类“消费返利”中存在的高额返利难以实现、资金安全无法保障、运行模式存违法风险三大问题。

第一,高额返利难以实现。返利资金主要来源于商品溢价收入、会员和加盟商缴纳的费用,多数平台不存在与其承诺回报相匹配的正当实体经济和收益,资金运转和高额返利难以长期维系。

第二,资金安全无法保障。一些平台通过线上、线下途径,以“预付消费”“充值”等方式吸收公众和商家资金,大量资金由平台控制,存在转移资金、卷款跑路的风险。

第三,运营模式存在违法风险。一些平台虚构盈利前景、承诺高额回报,授意或默许会员、加盟商虚构商品交易,直接向平台缴纳一定比例费用,谋取高额返利,平台则通过此方式达到快速吸收公众

资金的目的。部分平台还采用传销的手法,以所谓“动态收益”为诱饵,要求加入者缴纳入门费并“拉人头”发展人员加入,靠发展下线获取提成。平台及参与人员的上述行为具有非法集资、传销等违法行为的特征。

公告强调,此类平台运作模式违背价值规律,一旦资金链断裂,参与者将面临严重损失。按照有关规定,参与非法集资不受法律保护,风险自担,责任自负;参与传销属违法行为,将依法承担相应责任。“请广大公众和商家提高警惕,增强风险防范意识和识别能力,防止利益受损。同时,对掌握的违法犯罪线索,可积极向有关部门反映。”

罗知之

天上不会掉馅饼 高利伴随高风险

济宁市防范和处置非法集资领导小组办公室

近年来,人民群众生活水平不断提高,投资理财意识日益增强,越来越多的人把储蓄资金用于投资,希望“以钱生钱”,增加家庭财富。与此同时,投资管理、财富管理、私募股权投资、信息咨询、网络借贷等机构纷纷设立,部分机构假借“投资理财”名义,通过保本、高收益、无风险、有担保等虚假宣传,诱骗群众签订合同、出借资金。在此,郑重提醒广大社会公众:不要轻信“保本高收益”、“低投入高收益”的忽悠,不要轻信售后“返租”、“返利”、“返本”的噱头,不要“借债投资”。

辨别非法集资,要做到“三看”。

一看登记事项。投资类企业经营范围一般是“以自有资金投资”,投资咨询、网络借贷等信息中介机构只能提供信息服务,不能吸收资金进行投资或发售理财产品。一般企业登记注册仅需认缴注册资本金,营业执照上标注的注册资金不代表企业真实的资金实力,也未必实缴到位。对机构出示的营业执照应到企业信用信息公示系

统上进行核实,了解其是否超范围经营,办公场所是否一致,是否有经营异常或违法情况,是否被吊销执照,并可查看企业年报,了解经营情况。

二看业务资质。一般工商登记注册企业一律不得从事或变相从事法定金融业务。金融机构或组织除办理营业执照外,还需要申请办理业务许可证或进行备案,其资质信息可以到监管机构网站上进行核实。广大社会公众购买理财产品时要保持谨慎,高收益的理财产品一般对应的是高风险,多数理财产品不承诺保本,往往是浮动收益,一定要在完全了解理财产品有高风险的前提下,购买与自身风险承受能力匹配的理财产品。

三看宣传内容。非法集资有两个显著特点:一是承诺返本付息或给付回报,二是面向公众进行公开宣传。大多数金融机构很少发行保本的理财产品,保证收益类产品的收益率也较低,并有限制性条件。同时,金融机构有严格的营销规定,信托、私

募类金融产品更规定了不得进行公开营销宣传,不得承诺保本和最低收益,投资者不得汇集他人资金投资。广大社会公众对于高收益、低风险的宣传内容一定要打个问号、多方考察,对于在街头路边、商场超市发传单的,在网站、论坛大肆宣传的更要提高警惕,熟人介绍、专家推荐的也不要轻易相信,这些都有可能是非法集资的陷阱。

社会公众参与非法集资要抓紧退出、及时报案,通过法律途径解决问题。非法集资一旦构成犯罪,需要经过立案侦查、资产追缴、移送起诉、司法审判、集资参与人登记等多个环节,才能进入资金清退环节,程序复杂、用时较长;涉及跨区域的,还需要各地协调一致,核算参与人数、损失金额、追缴资产等情况,确定统一返还比例后,才能逐步清退资金。最后,再次提醒广大社会公众:天上不会掉馅饼,一夜暴富是陷阱;你贪人家的利息,人家图你的本金;“利”字旁边一把刀,高利伴随高风险;为了您和家人的资金安全,请远离非法集资!

平安人寿济宁中支 推出“智慧客服”平台

近日,平安“智慧客服”平台上线,切实让平安人寿济宁中支的客户享受到了便利。

汶上县客户李先生在几天前专程从汶上赶到平安人寿济宁中支客服大厅,想领取一份为其儿子投保的保单生存金。柜员小徐在核实了保单信息和李先生的身份信息后发现,该保单的投保人,即李先生的儿子已经年满18周岁,按照公司作业规则,年满18周岁的被保险人需亲自申请生存金领取业务,不能在未经被保险人书面同意的前提下由监护人代为领取。听到这个消息后,李先生焦急万分,儿子马上就要去外地上大学,这次是专程请假来济宁领取生存金,眼看就要白跑一趟,既浪费时间,又耽误工作。客服小徐见状,立即帮助李先生在手机上安装了平安金管家APP,注册完成后,李先生在小徐的引导下调阅出自己的保单信息,以及当前的保单分红及生存金状况。随后小徐为李先生演示了生存金领取流程,只需要李先生和儿子一起在工作时间登陆金管家APP,并进入保单服务模块连接空中客服,出示身份证及银行卡就可以办理生存金领取业务了。

马莹玉

太平人寿济宁中支 推出“秒赔”系统

近日,太平人寿“秒赔”系统上线,济宁中心支公司被选为全国首批试点机构之一。

就在系统上线的当天上午,济宁中心支公司接到客户马女士报案,称其因颈椎病在济宁市第二人民医院进行住院治疗,目前正在办理出院手续。接到客户报案后,理赔人员联系代理人一同来到济宁市第二人民医院,邀请马女士一起感受来自太平人寿的“秒赔”服务。通过手机将出院记录、发票等资料一一拍照上传后,秒赔系统显示操作成功,客户立即收到了太平人寿理赔成功的短信,赔付金额2327元。

三小时后,理赔款成功到账,济宁中心支公司成功操作的这起“秒赔”案例,成为全国第五个成功的秒赔案例。太平人寿秒赔系统的上线,为代理人提供了理赔服务工具,简化了理赔手续及单证,轻松实现简单案件“秒赔”,复杂案件“快赔”服务,有效提升了客户体验。

张天未

新华保险 京威两地齐携手 20万理赔款解忧愁

小雯今年12岁,2017年10月下旬,小雯的双脚出现浮肿,多日未消,父母随即领孩子前往医院就诊,医生的初步诊断为“系统性红斑狼疮”。小雯开始了漫长的治疗过程,在威海当地治疗效果不佳的情况下去北京寻求医治,在北京治疗近一个月之后,小雯再次返回威海住院治疗。两个多月的时间里,已经耗光了家里的积蓄。

一直关注着小雯病情的除了亲戚朋友,还有新华保险的营销员梁大姐。原来,2016年5月初,小雯的母亲刘女士通过梁大姐在新华保险公司为小雯投保了《健康无忧青少年重大疾病保险(C款)》,保额20万元,年缴保费2920元。在得知小雯的病情之后,梁大姐多次与客户及公司理赔部门沟通。由于小雯异地就诊,理赔所需资料获取困难,在公司积极协调下,由新华保险北京分公司的工作人员到医院获取了理赔所需关键材料。2018年1月,20万元的理赔款顺利汇入了小雯母亲刘女士的账户,为小雯后续治疗解决了燃眉之急。

张新伟

中国太保 加入智能网联汽车产业 技术联合创新中心

智能化、无人驾驶无疑成为当下汽车领域最为关注的话题。在今年两会的政府工作报告中,智能化、新能源汽车成为建设制造强国的重要内容,无人驾驶的时代临近,也为车险业带来了巨大的挑战与机遇。日前,中国太保集团旗下子公司中国太保产险正式加入上海汽车城(集团)牵头成立的“智能网联汽车产业技术联合创新中心”,该中心是国家智能网联汽车(上海)试点示范区的执行机构,并已在今年获得了国家首批颁发的三张无人驾驶测试牌照之一。

加入联盟后,中国太保产险将获得包括无人驾驶示范区建设、试验、研究课题成果规划和报告等前瞻共性技术研发相关资源、参与无人驾驶相关领域标准制定、获得示范区内各类数据的合作机会等重要资源。此次加入联盟,标志着中国太保将进一步深度融入汽车行业,进而为日益成熟的无人驾驶技术和产业发展保驾护航。

李国栋

金乡县地税局 深化“法治税务”建设

金乡县地税局坚持有法必依、执法必严、违法必究,多举措深化法治税务建设。

提高税收执法能力。该局严格依法落实法定程序,最大限度规避因执法不当造成的执法风险。落实税收执法“三项制度”,积极做好执法360系统,进一步规范税收执法行为。突出做好对高风险纳税人的重点检查,加大联合打击、联合惩戒力度,突出震慑作用,保持执法刚性。

压实责任防范风险。征、管、查等部门依托“金税三期”系统平台,充分履行在税收风险防控中的责任,主动做好系统内部、部门之间数据资源整合应用,促进以评促查、以查促管的良性互动,形成强征强管、堵漏洞、补短板、化风险合力,提高整体风险防范水平。

加强执法监督管理。该局大力加强“征管查、减免罚、人财物”等重点环节的监督,开展税收违法案件“一案双查”,完善内控监督平台,建立一张“横向全覆盖、纵向一体化”的税收工作风险防范网,降低税务工作“越线”“触电”的风险。

张红星 王慧鹏