

济宁市银行业文明规范服务创建活动成效斐然

为推动济宁市银行业营业网点文明规范服务工作走深走实，济宁市银行业协会加强组织领导，开展示范单位培植活动，成效明显。5年来，先后晋升中国银行业协会银行网点文明规范服务“十佳”5个、“百佳”2个。其中，继2019年工行兖州支行营业部之后，济宁建行营业部于2023年被评定为“百佳”示范单位，创造了全省地市银行业连续“百佳”的新纪录，2024年济宁市银行业协会又优选出20个“十佳”培植示范单位。

加强组织领导，制定文明规范服务发展规划。一是组建文明规范服务领导小组。济宁市银行业协会加强网点文明规范服务工作，成立文明规范服务领导小组，明确工作职责。二是组建自律工作部。在各项工作比较繁忙、人员比较少的情况下，抽调4个精干人员，组建济宁市银行业协会自律工作部，按照中银协和省银行业协会工作要求，开展银行营业网点文明规范服务检查、达标评价、专业培训等工作。三是制定中长期发展规划。坚持“以人民为中心”的服务理念，制定出济宁市银行业文明规范服务中长期发展规划，通过“双优”“双百”创建活动和“十佳”示范单位培植活动的拉动，提高了济宁市银行业文明规范服务整体水平。

成立自律工作委员会，引领文明规范服务发展方向。济宁市银行业协会成立了由建行济宁分行为主席单位、工



行济宁分行等15家银行为常委单位的济宁市银行业自律工作委员会，制定《济宁市银行业自律公约》和《济宁市银行业自律公约》，明确工作要点。主席单位组织召开自律工作委员会会议，通报当前济宁市银行业营业网点文明规范服务情况，传授提高文明规范服务工作典型经验、先进做法，以点带面，提高整体服务水平。组织“十佳”培植示范单位观摩“百佳”网点济宁市建行营业部，征求意见建议，以便高

标准、高质量发展。

开展文明规范服务创建活动，筑牢示范培植高地。2019年，济宁市银行业协会在济宁银行业开展文明规范服务“双优”“双百”创建活动。“双优”即评选文明规范服务优秀营业网点和文明规范服务优秀个人，“双百”即评选优秀营业网点100个，优秀个人100名。“双优”“双百”创建活动采用线上线下综合达标评估的方式进行，线上进行网络投票，会员单位、企业和社会各界人士参与，既普及了网点文明规范服务知识，又营造了评优评先的良好氛围。济宁市银行业协会开展文明规范服务“十佳”示范单位培植活动，于2023年印发《银行营业网点文明规范服务“十佳”示范单位培植活动实施方案》，聘用第三方专业人员参加网点达标评价工作，与协会骨干力量组成达标评价小组，评价人员按模块分工负责，达标评价工作没有会员单位人员参加，打分公平公正。2024年，济宁市银行业开展济宁市银行业营业网点文明规范服务“十佳”培植提升年活动。济宁市银行业协会组织召开活动动员大会，制定《济宁市银行业营业网点文明规范服务十佳培植提升年活动实施意见》，开展现场达标评价，优选出20个“十佳”培植示范单位。另外，对正在装修和近期有装修计划的网点，采用现场打分与发展潜力相结合的方式，优选10个作为备选培植对象。 许建军

新华保险与华为 签署战略合作协议



近日，新华保险股份有限公司与华为技术有限公司在东莞华为三丫坡园区举行战略合作签约仪式。新华保险党委书记、董事长杨玉成，华为公司副总裁、中国政企业务总裁吴辉出席活动，并代表双方签署战略合作协议。

根据协议，新华保险与华为将围绕服务国家战略，在信息科技、人才培养、保险服务、投融资等方面探索有效的合作路径。在信息科技创新、科技基础设施、数智融合、科技治理、创新智能应用等领域，双方将建立长期、稳定、互惠、互利的全面合作关系，开启合作新篇章。 新华

邹城金融监管支局

“金融教育月”活动见实效

为进一步普及金融知识，增强人民群众对金融服务的获得感和满意度，邹城金融监管支局以“三个结合”为抓手，积极组织银行保险机构开展“金融教育宣传月”宣传活动。农村、社区、校园、企业、商圈……金融宣传活动在多地、多点、线上、线下开花，取得了良好的宣传效果。

日常宣传与集中宣传相结合。邹城金融监管支局召开专题会议，研究制定《2024年邹城市金融知识“金融教育宣传月”活动实施方案》，要求各银行保险机构在各自营业网点“金融宣传角”日常宣传的基础上，充分发挥各自优势和特色，充分利用辖区樱桃采摘节、孟子文化节、教师节等活动，开展集中教育宣传。

线上宣传与线下宣传相结合。银行保险机构在LED屏滚动播放宣传警示标语，在厅堂悬挂宣传横幅，大堂经理向客户讲解金融知识，精心做好厅堂宣传；组建22支金融知识宣讲服务队“赶大集”，走进社区、商圈、养老服务中心以及“农村夜校”“爱国主义教育基地”等开展宣讲46场，打造沉浸式金融知识体验专区8个，惠及群众8600多人次。在做好线下宣传的同时，邹城金融监管支局指导金融消费协会和银行保险机构通过官方网站、微信公众号等线上渠道，用图文、视频等普及金融知识，拓宽教育宣传受众覆盖面。

全面动员与督查指导相结合。邹城金融监管支局通过开展座谈会、推进会、现场指导会等方式，动员银行保险机构深入开展“金融教育月”活动。为切实保障宣传效果，通过网点暗访、远程视频连线、查阅宣传资料等方式，进一步督导银行保险机构。 李卓恒

中国银行济宁分行

普惠小微贷款突破70亿元

今年以来，中国银行济宁分行聚焦普惠小微重点领域，助力实体经济高质量发展。截至2024年9月底，该行普惠小微贷款余额首次突破70亿，户数超5000户，迈向企服服务新征程。

提高政治站位，明确发展方向。该行组织召开“五篇大文章”暨普惠金融专题会议，结合监管工作要求及上级行关注要点，研究制定普惠金融专属行动方案，细化落实执行。在日常工作中，普惠部门在线做好支行答疑辅导，共赴企业开展实地调研；支行坚持“一企一策、一户一策”，动态掌握小微企业融资需求，提供个性化授信服务，持续推动普惠金融增量扩面。今年以来，相继实现小微速贷——抵押贷（商铺）全省系统内前三笔落地济宁，“税企快贷”“益农贷”“退役军人创业贷”全省系统内首笔投放，持续提升普惠金融服务能力，当好服务实体经济的主力军。

搭建特色场景，延伸服务半径。该行深耕“圈、链、群”特色场景，不断丰富客群维度。在供应链拓展上，该行及时梳理区县“链主”企业，按照“一链一策”原则，做好沿链小微企业金融服务；在产业集群支持上，该行探索准入汶上休闲服饰、梁山教辅印刷、邹城矿山设备等特色产业，依托县域特色提供金融赋能；在商户服务上，该行聚焦特色商圈，推广“商E贷”“烟商E贷”等特色产品，为个体工商户及小微企业主发展提供金融助力。

深入走访对接，加速产品优化。该行依托各区县银企对接会及“金融服务进万企”等专项活动，不断加大全市小微企业的走访对接力度，将最新政策及优质产品精准滴灌。为进一步提升客户体验，该行致力于产品与服务创新，针对现有产品不断拓宽抵押物范围，提升信贷可得性；实现多款线上产品在未开户时可以精准测额，提升融资便利度。 孟玉

兴业银行济宁分行

提高适老化金融服务水平

为进一步提高服务水平，着力为老年客户提供更加优质的金融服务，兴业银行济宁分行积极打造适老化金融环境。

兴业银行济宁分行指导高新支行网点打造适老化服务区，配备适老化座椅、轮椅以及适合老年人使用的洗手间等设施，满足老年人的各项需求。员工在引导区向老年客户提供引导及陪同服务，进一步方便老年客户办理业务。针

对行动不便无法亲自前往网点的老年客户，提供预约上门服务。该行主动对接广场舞队、腰鼓队等中老年团体，积极做好金融知识的普及工作，邀请他们参加该行组织的“安愉人生”才艺展示活动，为老年人搭建互动平台。兴业银行济宁分行将持续丰富“适老化”服务类型，不断提升适老化金融服务水平，让老年人在享受金融服务的同时感受到温暖与关怀。 王洋

优化服务流程 建立服务机制

太平人寿建立“睡眠保单”清理长效机制

国家金融监督管理总局在全国范围内组织实施人身保险“睡眠保单”清理专项行动。“睡眠保单”的常见形式之一是保单合同到期但满期金长期未领取，往往会出现在年龄较大、投保时间较早的老年客户群体中。对此，太平人寿将“睡眠保单”清理工作与适老化服务相结合，为“不知办理、不会办理、不便办理”的老年人提供重点关怀服务，通过电话回访等方式提醒保单满期日期，解答客户疑虑，并为特殊需求客户提供远程指导、上门服务等方式。

除了满期保单之外，“睡眠保单”还包括未按合同约定续缴保费导致保单失效、保险事故发生但未领取保险金等多种情况。为充分保障不同客户群体的权益，太平人寿今年3月初上线了“睡眠保单”智能服务专区，集保单权益提醒、业务便捷办理、睡眠保单预警三大功能于一体，通过微信、智能外呼、短信提醒、人工联系，层层递进，确保“应联尽联，应醒尽醒”。

太平人寿不断优化服务流程，逐步建立起一套行之有效的长效服务机制，通过付费状态追踪、考核付费时效、强化专项宣传等举措，从源头上控制“睡眠保单”新增。理赔方面，增加付费状态追踪功能；满期金方面，增加满期金给付前置通知，提示客户提前更新授权信息，如期领取；停效保单方面，增加停效提醒次数，降低客户因遗漏通知信息导致权益未领取或保障缺失情况。同时，对于临柜客户，系统在其办理业务时自动提示各项未领取权益，减少“睡眠保单”的产生。 王丽娜

“文明健康 绿色环保”公益广告

关注食品安全 守牢健康防线

舌尖上的安全

绿色

安全

健康