

济宁市银行业协会

完善全流程消保管理体系

济宁市银行业协会完善全流程消保管理体系，在银行纠纷调解、反电信诈骗、消保人员培训等方面以创新促发展，成效明显。截至11月30日，受理调解案件472件，调解成功353件，调解成功率75%，堵截异常开户3086个、电信诈骗378起。

师等多方参与的调解团队。截至11月30日，调解人员发展到71名，其中专职调解人员8名，兼职调解员59名，律师4名。

强化反电信诈骗宣传，推进金融知识普及

济宁市银行业协会把反电信诈骗、适老金融等作为普及金融知识的重点。一是充分利用各银行机构的营业网点、自助终端、网站、微信公众号、业务短信等载体，多层次、全方位向客户普及反电诈、适老金融等金融知识。二是通过进社区、进商圈、进市场、进乡村、进学校、进企业，开展金融知识宣传，增强消费者的反诈意识。三是加强与济宁市交运集团、公交公司合作，首次运用“两车一站”普及反电信诈骗知识，营造全民反诈的浓厚氛围。截至11月30日，活动已覆盖机构网点1116个，覆盖自助终端1216个，张贴海报4180张，印发各类材料150万份，在新闻媒体刊发稿件139篇，堵截异常开户3086个、电信诈骗378起。四是印制普及金融知识宣传折页

和明白纸，以情景剧、快板书等形式，强化适老金融宣传，揭示非法代理维权等。开展“普及金融知识万里行”活动，累计发放宣传单、宣传折页8.3万份，受众达到8.7万人次。

强化以案说法培训，提升消保队伍素质

济宁市银行业协会加强员工培训工作，邀请省内大专院校资深教授和地方政府相关部门负责人授课。创新推出消保工作以案说法培训班，各会员单位分管行长、相关部门负责人及调解人员150人参加培训，济宁市银行业协会分管消保工作负责人担任主讲，讲座以银行消费者权益保护为主题，以银行纠纷人民调解为切入点，通过案例讲述人民调解委员会成立的背景和意义、纠纷调解工作概述、异常投诉报送与审定、银行接待日制度等方面的知识，内容丰富，紧贴实际，阐述了银行消保工作的方法和技巧，提升了银行消保人员纠纷调解能力。

记者 彭姝 通讯员 许建军

济宁银行

在全省率先实现个人创业担保贷“掌上办”

11月28日，济宁市“创贷掌上办”手机端线上应用正式上线运行，在全省率先实现个人创业担保贷款手机端“掌上办”。创业者“一部手机、足不出户、动动手指”就可以申请办理创业担保贷款，这是济宁市贯彻落实国务院和省委、省政府“高效办成一件事”改革部署，立足优化营商环境，围绕创业担保贷款申请便利化积极进行探索创新，助力创业创新和经济社会高质量发展的又一有力举措。

担保贷款线上申报、线上审批、线上签约、线上放款，让数据多跑路、让客户少跑腿，为创业者提供全天候创业担保贷款线上化服务，让创业者融资对接更便捷、申报审批更及时、获取贷款更容易。

此次试运行的“创贷掌上办”业务系统对符合条件的城镇登记失业人员、就业困难人员(含残疾人)、退役军人、刑满释放人员、毕业5年内高校毕业生(含大学生村官和留学回国学生)、化解过剩产能企业职工和失业人员、返乡创业农民工、网络商户、脱贫人口、农村自主创业农民等10类群体均可实现线上办理。申请人通过手机线上提交所需申报材料后，人社部门审核、

银行受理、授信、放款，担保机构审批。申请人可以接收短信实时提醒，并通过登录的个人账号实时查看办理进度，实现节点实时提醒、流程实时跟踪、政策及时触达，流程简、利率低、放款快。

济宁市“创贷掌上办”手机端线上应用的及时推出，为创业群体注入了源源不断的“金融活水”，切实解决了个体创业者的资金需求。济宁银行将会同市人社部门进一步提高个人创业相关事项联办效率，根据申请人使用情况，不断优化用户体验，计划在“爱山东”App济宁人社专区开发“创贷掌上办”在线应用模块，多举措、多渠道提升创业担保贷款服务水平，助推济宁绿色低碳高质量发展。 束雅欣 王成新

山东农担济宁管理中心

片片“金耳朵”鼓起农民“钱袋子”

鱼台县是中国毛木耳之乡，被中国食用菌协会命名为“食用菌全国优秀主产地县”。近年来，山东农担济宁管理中心全力支持鱼台县食用菌产业做大做强，创新出台产业集群方案，助力鱼台县食用菌产业提档升级。

作为突破口，优先解决种植难题，进而带动产业升级。

赵铃便是种植大户中的一位代表。他从事木耳种植11年，经营着鱼台县张黄鑫悦木耳种植场。目前种植场有大棚10座，赵铃计划购买菌包65万袋，需要资金84万元。但因前期大棚投资远超预期投资资金，出现了30万元的资金缺口。鱼台办事处了解情况后，第一时间联系合作银行，仅用两天就为其办理贷款30万元，解决了他的燃眉之急。

鱼台办事处联合当地政府召集种植户多次举行座谈会，详细向种植户介绍“鲁担惠农贷”产品，对贷款主体、金额、期限、利率、担保条件、还款方式进行深入讲解，让农担惠农

政策、高效便民措施在种植户心中落地生根。

随着贷款主体数量增多，鱼台办事处开发编制了鱼台县毛木耳产业集群担保服务方案，对担保额度、担保周期、反担保措施进一步优化，更好地贴近种植户的用款需求。

鱼台县王庙镇大溪村昌健食用菌种植专业合作社在扩大规模时产生了资金困难，因缺少抵押物，银行直接贷款额度低、利率高。得知合作社运营模式 and 面临的困境后，鱼台办事处第一时间联系银行，为其担保贷款200万元。目前，该合作社毛木耳菌包可实现年产2500余万袋，年产值达6000万元，利润约2800万元，带动周边村1800余人就业。 记者 梁汝腾 通讯员 马明明

新华保险

构建全方位服务体系

新华保险全面推进“以客户为中心”的发展战略，围绕医、康、养、财、税、法、商、教、乐、文等多个领域，构建全方位服务体系。

聚焦客户健康管理需求，新华保险提供全周期、立体化的医疗健康服务。在养老服务方面，提供居家养老、机构养老服务。子女成长期间，该公司还可为客户提供国内升学、出国留学教育规划，组织研学、参观、科普等活动。同时，还为客户提供财富规划、税务咨询、代际传承、沙龙讲座等服务，融合保险、信托等金融手段守护客户财富安全。

新华保险推出“新华尊”“新华安”“新华瑞”服务品牌，为客户提供更有针对性的服务。“新华尊”私享会员服务体系，主要面向高净值客户，整合市场头部优质服务供应商，为客户及其家人量身定制涵盖“健康管理、财税规划、商旅出行”等方面的贴心服务；“新华安”居家养老服务，围绕健康管理、安全监测、适老改造、生活服务、居家照护等方面，满足客户的居家养老需求；“新华瑞”服务体系将覆盖公司广泛客群，多领域全方位为客户服务。 新华

太平人寿

多个项目获评中国保险业数字化转型优秀案例

日前，中国银行保险报发布“2024中国保险业数字化转型案例”，太平人寿创新推出的数字化客户经营平台、客户资源转换引擎项目和太平云云计算平台连续入选新模式获评“2024保险业数字化转型营销优秀案例”和“2024保险业数字化转型IT基础能力建设优秀案例”。

太平人寿数字化客户经营平台充分运用大数据和人工智能技术，实现智能推荐保险产品并筛选活动目标客户，帮助保险公司更加精准地贴合客户需求，解决知客难、触客难、留客难的问题。

太平人寿客户资源转换引擎项目旨在提升公司服务存量客户的能力和效率，利用AI和数据分析技术，通过构建客户分群、营销策略和督导追踪体系，建立了一条从触客到转化的数字化生产线，有效提升客户服务能力和转化率。

太平云云计算平台旨在搭建一个安全、高效的运维平台，通过引用华为西安远程运维中心提供的专项服务，实现了长连线运维新模式，有效提升IT运维效率，为公司全渠道业务提供全方位、无间隙、全产品的线上服务保障。据统计，云平台于运行期间已完成300多个问题处理，平均处理时长缩短至2.8天，较本地运维效率提升了45%。 王丽娜

“文明健康 绿色环保”公益广告

节能减排 倡导绿色生活

保护环境 从低碳环保做起