

市政府金融办:

不断提高客户满意度

搭建培训交流平台 促进金融机构发展

平顶山银行着力提升金融服务

本报讯(记者魏新伟 通讯员刘永辉)7月1日,市政府金融办联合市工商局举办的全市金融机构依规经营培训交流会在市工商局召开,18家银行业金融机构、8家证券公司的相关负责人共计70余人参加。这是市政府金融办为服务金融机构搭建的又一培训交流平台。

市政府金融办副主任杜鹏介绍,5月以来,市政府金融办把加强学习培训和交流作为服务全市金融机构的有力抓手,除积极办好金融大讲堂,邀请省内外专家学者来平讲学外,还积极协调市工商局、市工商等部门,给金融机构传授知识、解释法规、培训技能,为金融机构加强与政府职能沟通、提高经营管理水平搭建了桥梁、提供了平台。培训交流活动不仅优化了金融生态环境,激发了金融机构服务我市经济社会发展的积极性,还有力地推动了各类金融机构自身的发展壮大。

今年首场培训交流活动于6月3日在市工商局召开,是全市银行业金融机构“营改增”政策答疑会。“营改增”税收制度改革政策出台后,市政府金融办专门印发了问卷调查,收集梳理出了全市银行业金融机构疑惑和建议60余条,内容涉及标准掌握、发票衔接、系统升级等问题。18家银行业金融机构参加了当日的答疑会,答疑会分集中宣讲和互动答疑两个阶段。在集中宣讲阶段,市国税局副局长陶秋霞就“营改增”意义、“营改增”后企业注意事项、过渡期政策、税务部门纳税服务措施等进行了讲解,相关科室负责人从不同角度对事先梳理的金融机构提交的共性问题作答。在互动答疑阶段,与会各银行业金融机构针对工作中遇到的个性问题进行了现场提问,国税专家一对一答疑解惑。与会银行业金融机构人士纷纷表示,答疑会内容充实、针对性强,为以后更好地落实“营改增”工作进一步指明了方向,传授了方法。



6月3日,“营改增”政策答疑会在市国税局举行。

韩振勇 摄

个培训交流会气氛活跃,互动积极,效果明显。

市政府金融办主任刘廷文说,搞好培训交流,服务金融机构是市政府金融办的一项重要职能。市政府金融办将探索建立培训交流长效机制,使培训交流制度

化,培训内容实用化,培训形式多样化,参与主体多元化,为金融机构更好地服务平顶山经济搭建更为广阔的平台。

按照工作计划,全市保险业、融资担保业等机构的培训交流活动也将陆续展开。

本报讯(记者魏新伟 通讯员张浩)为进一步深化金融服务提升工作,不断提高平顶山银行网点的规范化服务质量和客户满意度,助推网点转型全面开展,平顶山银行决定将7月作为该行的金融服务提升月。

根据方案,活动分为组织与实施、自查、检查验收三个阶段。在第一阶段,各机构认真落实活动方案要求,以多种形式组织学习与培训。在第二阶段,各机构依据《平顶山银行营业机构服务提升自查表》及总行相关标准和要求,对本机构进行自评打分,查遗补缺,并及时整改。第三阶段是检查验收阶段,被检查网点覆盖率为100%,检查内容

包括室内外环境、服务设施、仪容仪表、服务行为、服务效率、服务管理(档案管理)、晨夕会、中午排班情况等。检查主要采取现场检查和非现场检查的方式进行,现场检查可采用公开检查形式,非现场检查可采用听取汇报、审阅金融服务提升档案、召开座谈会、调阅录像资料等形式。

此次活动部署周密,仅《平顶山银行营业机构服务提升自查表》就设计了多达78项服务要求,非常细化,比如为客户服务时,应做到五声服务(来有迎声、问有答声、赞有谢声、错有歉声、走有送声),主动、规范、快捷、周到;离开柜台应放置暂停服务牌等。

农行代理保险业务 连续六年领先同业

本报讯 据《中国城乡金融报》报道,今年以来,农业银行早谋划、早部署,把握经济转型机遇,紧跟客户需求,发挥大行系统优势,推动代理保险业务实现快速发展。截至4月末,农行实现代理保费收入1885.9亿元,同比增加997.8亿元,增幅112.4%;代理手续费收入四大行市场份额达31.6%,比上年末提升0.7个百分点,继续保持领先地位。

建设。自2015年首批产品销售投产以来,电子化新渠道以其便捷高效的特点在系统内迅速推广。今年前4个月,农行通过电子渠道实现代理保费销售达532.1亿元,占总规模的29.1%,比上年末提升了18个百分点,有效缓解了柜面压力,提高了代理保险业务的运行效率。

下一步,农行将结合当前团险业务发展趋势,加大“税优养老”“税优健康”等团险产品的推广力度,以巩固团险业务基础;加强与财险公司联动,以车险费改为契机带动传统财险业务快速发展。同时,进一步加快电子渠道的建设和应用,完善网银和自助渠道期缴功能,加快手机银行、超级柜台等电子化渠道建设。(边钢领)

工行二维码支付产品 亮相世界移动大会

本报讯 据《金融时报》报道,6月29日,在全球移动通信系统协会(GSMA)主办的2016世界移动大会上,中国工商银行展示了基于国际先进的Token(令牌)技术自主研发的二维码支付产品。

据介绍,这款二维码支付产品是工行顺应“互联网+”潮流,发挥信息科技优势研发符合移动支付发展趋势的金融创新产品,采取即时需求、即时响应、即时解决的新型服务模式,给客户带来便捷、安全、通用的线上线下一体化全新金融服务。

在便捷性方面,客户只需持智能手机等移动设备,依托已有银行卡提前注册并登录工行融e联等APP,身份信息验证无误后即可开

通二维码支付,在支付过程中无须输入手机号、银行卡账户、验证码等信息,真正实现一键支付,提升了支付效率。在安全性方面,工行创新了基于国际先进的Token(令牌)技术,通过对卡号变异处理、隐藏真实卡号信息、设置单笔和日累计交易限额、7×24小时实时监控干预、大额交易验证等安全控制措施,全程为客户资金和信息安全保驾护航。在通用性方面,该产品向行内外及境外客户同时开放,同步支持“客户扫描商户二维码”和“商户扫描客户二维码”的受理模式,覆盖线上线下和O2O全消费场景,还兼容一维码支付,致力为消费者带来智能安全、时尚便捷的移动支付体验。(王水记)

环球精彩 一卡尽享

中行信用卡境外消费优惠活动启动

本报讯(记者魏新伟 通讯员余慧颖)近日,中国银行平顶山分行传来好消息,中行信用卡“环球精彩 一卡尽享”境外消费6%返现,7月1日全面开启。

如何快速办理中行信用卡?SO EASY!看到二维码了吗?扫一扫即可申请!

即日起至7月31日,通过中行网络渠道,包括官网首页“在线申请信用卡”、“中国银行信用卡”微信公众号、“缤纷生活”APP或扫描二维码,成功办理信用卡的客户且其中一笔刷卡消费满等值人民币99元,即可获得50元人民币现金返还。每位客户最多获得一次奖励。

一大拨优惠活动即将袭来。7月1日-8月31日,中行电子银行联手信用卡合力推出力度空前的优惠活动,多重优惠享不停,让客户

体验优惠、便捷、贴心的全方位服务的同时,还享有信用卡积分大放送。活动期间,如果客户持有中行信用卡,新开通手机银行并交易,即可获赠5000积分;如果客户是中行手机银行客户,新开通手机并激活,即可获赠9000积分;如果客户申请的是爱驾汽车信用卡并办理自助还款功能,还可免费获赠价值310元的ETC设备一套,秒过高速,驾行无忧。



厘清金融机构与消费者权责

全市286个银行网点 执行“双录一区”

本报讯(记者魏新伟)为保护消费者合法权益,厘清银行业金融机构与金融消费者的权责,切实防范法律风险,平顶山银监局要求在全市银行业金融机构推进产品销售专区管理,严格落实录音录像制度和执行销售专区制度(简称“双录一区”制度)。数据显示,截至6月末,全市已有286个银行网点建立实施“双录一区”制度。

实施“双录一区”制度,是银监会新时期针对强化金融消费者合法权益保护、解决人民群众关心的热点问题采取的一项重大监管举措。《河南银监局办公室关于加快实施产品销售专区管理与销售“双录”制度的通知》下发后,平顶山银监局及时印发《关于加快实施产品销售专区管理与销售“双录”制度的通知》,要求各银行业金融机构成立领导小组,切实加强组织领导。同时,该分局强化督导推动,要求各金融机构对本行“双录一区”制度实施情况进行自查,在自查基础上平顶山银监局进行督查,有效推动了“双录一区”制度加快实施。此外,该分局对“双录一区”制度建立运行情况全面抽查,对工作推动不力、问题严重机构严格问责,进一步推动工作开展。

截至6月底,辖区内开办理财业务的13家银行业机构382个网点,除邮政集团96个代理网点外,其他286个银行网点已全部建立实施“双录一区”。

保监会明确

行政许可行政处罚 要在网站公示

本报讯(记者魏新伟)近日,保监会在其官网发布《关于加强行政许可和行政处罚等信用信息公示工作的实施方案》,明确行政许可、行政处罚事项应自作出行政决定之日起7个工作日内在本单位门户网站向社会公开。

公示行政许可和行政处罚等信用信息公示,是打造透明政府和公信政府的重要体现,是促进简政放权,实现放管结合,切实转变政府职能的有效手段,是推进国家治理体系和治理能力现代化的必然要求。除涉及国家秘密、商业秘密或个人隐私及其他依法不予公开的内容外,有关部门应将行政许可、行政处罚等信息规范、完整、清晰、准确地向社会公开,方便公民、法人和其他组织查询查看,自觉接受社会监督。

根据有关法律法规规定,需公示的行政许可、行政处罚事项,应自作出行政决定之日起7个工作日内在本单位门户网站向社会公开。公示的具体行政许可事项,应包括行政相对人名称、决定文书编号、项目名称、审批类别、许可内容、许可日期、有效期限、许可机关,以及作出行政许可决定的部门认为应当公示的相关信息。公示的具体行政处罚事项,应包括行政相对人名称、决定文书编号、案件名称、处罚类别、处罚事由、处罚依据、处罚结果、处罚时间、处罚机关,以及作出行政处罚决定的部门认为应当公示的相关信息。

同时,公示的行政许可、行政处罚信息还应推送至“信用中国”网站进行集中公示。



精准扶贫

近日,叶县农村信用合作联社精准扶贫工作队队员和叶县叶邑镇思城村贫困户在交流脱贫思路。

叶县农村信用合作联社精准扶贫工作队队员曹炎深入精准扶贫对口帮扶村——叶县叶邑镇思城村,与结对帮扶的139户贫困户认真沟通交流,探讨如何脱贫。郭民 摄

平安人寿“倍享福”上市

五大优势特色贴合城市居民实际保险需求

本报讯(记者魏新伟 通讯员马中原)日前,平安人寿针对新兴城市保险市场推出平安“倍享福”综合保障计划,通过更全面的重疾和意外保障、加倍赔偿、兼顾保障和养老等几大核心优势,为新兴城市居民带来更全面多元的保险保障。目前,“倍享福”已在我市率先销售。

“倍享福”具备的优势特色,更贴合新兴城市居民的实际保险需求。

第一,“倍享福”覆盖45种重疾保障,异地就诊还有额外补偿。“倍享福”是平安人寿重疾保障种类最多的成人险之一,涵盖恶性肿瘤,以及与心脏或脑血管、器官功能严重受损、神经系统相关的各类疾病,重疾保障更全面。等待期后确诊合同约定的重疾,即可获得100%基本保险金额的重疾金,并返还所交保费,让患者面对疾病时能有足够的经济支撑。且患者如需前往发达地

区接受更好的治疗,还能额外获得一笔异地就诊金,减轻交通、住宿等费用压力。

第二,“倍享福”对医疗、伤残、身故全保障,意外保障更全面。“倍享福”提供10级281项意外伤残保障,在保障范围、分类等方面更全面合理,让客户享受更丰富的意外保障。当被保险人遭受意外伤害,小到门诊、住院,大到伤残乃至身故,都能获得相应赔偿,伤残或全残后,保单继续有效。

第三,发生风险事故后将加倍赔偿,保障更高。“倍享福”针对新兴城市居民常用的自驾和公共交通两种出行方式,以及地震、泥石流、滑坡等8种自然灾害,可按基本保险金额加倍赔偿。其中,公共交通意外最高按5倍赔偿,自驾和8种自然灾害意外最高按4倍赔偿,加上伤残或全残后保障不终止,最高可获得6倍基本保险金

额的赔偿。

第四,保费能返还,可兼顾保障和养老。一般而言,当发生风险时,保险公司仅按照基本保险金额进行赔偿;保障到期,平安无事,所交保费不返还。“倍享福”具备人性化的产品责任:当被保险人发生风险时,除了提供相应赔偿,还返还所交保费作为应急之用;当保障到期,被保险人平安无事,同样返还所交保费,可作为养老金,客户交的保费或用于应急,或补充养老,最终都能发挥作用。

最后,投保人发生特定风险,可享受保费豁免。“倍享福”支持投保人保费豁免,一张保单即承担了夫妻双方的风险责任。当投保人发生特定风险时,可免交豁免保险期间内剩余的各期保险费,让本就受到影响的客户不再承受更多的经济压力,而被保险人可继续享受“倍享福”的护佑。

《商业银行收费行为执法指南》发布

认定银行多种行为属违规收费

本报讯(记者魏新伟)7月1日,国家发展改革委在其官网公布《商业银行收费行为执法指南》(以下简称《指南》)。《指南》认定商业银行多种违规收费行为,包括超出政府指导价浮动幅度、对明令取消的收费项目继续收费等。

对于实行市场调节价的收费项目,商业银行在价目表外自立收费项目、收费标准超出价目表规定、收费对象与价目表规定不符、对总行减免优惠政策没有执行到行等行为可认定为违规收费行为。

商业银行违背平等自愿原则,强制要求客户购买服务的,认定为违规收费行为,考虑因素具体包括但不限于:在发放贷款或者以其他方式提供融资时,是否强制服务并收费;在发放贷款或者以

其他方式提供融资时,是否强制搭售理财、基金、贵金属等金融产品;在发放贷款或者以其他方式提供融资时,是否使用虚假的或者使人误解的价格手段诱骗消费者购买保险等金融产品;是否强制客户到指定企业办理评估、保险等业务。

《指南》还明确,商业银行同意给予客户流动资金贷款后,在业务操作过程中违背客户真实意愿,强制以承兑汇票形式提供融资,增加客户不合理负担,虚增中间业务收入的,认定为违规收费行为。

《指南》要求商业银行“明码标价”,在其营业场所醒目位置及时、准确公示服务项目、服务内容、收费标准、适用对象、生效日期、投诉方式等。

其他方式提供融资时,是否强制搭售理财、基金、贵金属等金融产品;在发放贷款或者以其他方式提供融资时,是否使用虚假的或者使人误解的价格手段诱骗消费者购买保险等金融产品;是否强制客户到指定企业办理评估、保险等业务。

《指南》还明确,商业银行同意给予客户流动资金贷款后,在业务操作过程中违背客户真实意愿,强制以承兑汇票形式提供融资,增加客户不合理负担,虚增中间业务收入的,认定为违规收费行为。

《指南》要求商业银行“明码标价”,在其营业场所醒目位置及时、准确公示服务项目、服务内容、收费标准、适用对象、生效日期、投诉方式等。

保监会叫停6家险企车险费

本报讯(记者魏新伟)近日,保监会在其官网发布消息,已责令中国大地财产保险股份有限公司、中华联合财产保险股份有限公司、华安财产保险股份有限公司、安华农业保险股份有限公司、渤海财产保险股份有限公司和安诚财产保险股份有限公司等6家险企,自2016年6月1日起在部分地区停止使用现行商业车险条款费率并及时修改。

试点。此项改革紧紧围绕“放开前端,管住后端”,逐步将商业车险产品的制定权交给市场主体,将商业车险产品的选择权交给消费者。改革后,保险公司有权在一定范围内自主拟定商业车险费率,也有责任确保费率的拟定、使用合法合规。与此同时,保险监管部门重点加强对商业车险条款费率的事中、事后监管,建立健全对商业车险条款费率拟定、使用、回溯、调整的监管体系,切实保护社会公众利益并防止不正当竞争。