

国家金融监督管理总局平顶山监管分局：

协同推进金融消费者合法权益保护

本报讯（记者张超 通讯员李文静）3月1日，《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（以下简称《管理办法》）正式施行。近日，就国家金融监督管理总局平顶山监管分局如何落实相关规定，保护金融消费者合法权益，记者进行了专题采访。

该局相关负责人表示，《管理办法》施行以来，该局以开展消保现场检查为抓手，多措并举，深化整治银行涉企违规收费行为，督促机构提高消保工作水平，有效遏制消费投诉多发频发趋势。

以评促建，扎实开展消费者权益

保护监管评价工作。该局压紧压实辖内机构消保工作主体责任，突出立查立改，进一步畅通消费者投诉渠道；充分运用消保监管评价结果，认真分析机构消保工作中存在的问题，并督促其做好问题整改。针对投诉处理不力、投诉问题突出、落实消费投诉处理管理办法不到位等重点机构开展督查；强化投诉监测预警，对可能侵害消费者权益的问题早发现、早识别、早提示、早处置。

提振信心，积极开展消费者权益保护教育宣传活动。该局以推动解决“数字鸿沟”，促进金融消费公平为目

的，重点关注“一老一少”重点人群，尤其强调对老年人权益保护，引导消费者了解自身权益，更加平等便捷地享受金融基础服务，进而提振金融消费信心，维护金融安全稳定。今年的“3·15”消费者权益保护日宣传周期间，在该局指导下，全市银行保险机构共869个网点参与线上活动，网点参与率100%，参与员工125万人，开展线上线下教育宣传活动1163次，网点电子屏宣传投放827个，通过官网、微信、微博等渠道发布信息132832条，活动覆盖消费者225万人次。宣传活动现场解决群众反映投诉事项15件，收集

整理群众合理建议11条。

以学促干，做好消费者权益保护工作专题培训。该局通过学习《管理办法》、消保现场检查、消保评价、接访接诉、投诉处理、纠纷调解、金融知识教育宣传七方面，进一步开拓监管视野和思路，丰富消保工作条线员工监管知识储备，提升监管工作能力。同时，要求我市各金融机构加强消费者权益保护工作信息报送工作，提升敏感性、积极性、主动性，强化通过信息渠道反映消保工作实绩实效，紧抓落实做好消费者权益保护工作。

平顶山农信系统举行柜面技能竞赛

展示看家本领 提升服务技能

本报讯（记者张超 通讯员董艳萍）为弘扬劳动精神、奋斗精神、奉献精神、创造精神，激发柜面人员钻研业务、提高服务技能的热情，8月18日，全市农信系统举行柜面技能竞赛活动，9家行（社）的75名选手参加。

本次柜面技能竞赛包括知识竞赛和实战能力比拼两大块内容，共设置手工假账、业务知识考试和传票算3个竞赛项目，旨在以竞赛促服务提技能，并选拔优秀技能人才队伍，代表平顶山参加河南农信2023年全国农信机构第二届职业技能大赛。

竞赛在市农信办党组成员、鹰城农商银行副行长高瑞致辞后拉开帷幕。现场紧张激烈，一张张钞票在指尖飞舞，一个个键盘的跳动此起彼伏，选手们沉着冷静、技能娴熟，拿出自己的看家本领，展现出扎实的基本功底和操作技能。

经过激烈角逐，3个竞赛项目共产生一等奖3名，二等奖7名，三等奖8名，其中将在一、二等奖的选手中择优选出6名，代表平顶山农信系统参加全国比赛。

高瑞表示，此次竞赛赛出了风采、赛出了水平，赛出了农信人的青春与活力，展示出新时代农信工匠的技能风采，塑造了良好的农信社会形象。



高瑞（右二）为一等奖获得者颁奖

董艳萍 摄

工行平顶山分行：

防范不法贷款中介 提高风险管控能力

本报讯（记者张超 通讯员胡正华）以“转贷降息”诱导消费者使用中介过桥资金结清房贷，再到银行办理经营贷归还过桥资金。这种隐藏着违约违法隐患、高额收费陷阱、影响个人征信、资金链断裂、侵害信息安全等风险的操作，让不少投机取巧的消费者深受其害。

近年来，工行平顶山分行深刻认识不法贷款中介乱象危害性，按照监管部门要求，加大金融知识普及力度，向消费者充分提示风险，并进一步加强中介机构管理和贷款审核，多措并举防范不法贷款中介风险，切实保护消费者合法权益，有效维护金融秩序。

强化警示教育。该行常态化开展员工警示教育，通过正确的宣传引导，改变少数员工对不法贷款的模糊认识，杜绝违规放贷行为，做到警钟长鸣。同时，教育全行员工，尤其是客户经理坚守底线，远离违法违规行为，严禁参与不法贷款中介发生业务往来，严禁参与不法贷款中介，确保贷款准入合规。

加强合作管理。该行坚持合规导向，加强第三方合作机构准入审查，持续监测、识别合作机构的潜在风险隐患，定期开展资信评估，有效实施动态管理，确保合规经营。

严格行为管控。该行切实加强全行员工行为管控，重点关注客户经理群体，通过现场与非现场监测、日常排查与专项排查，及时发现其违规自办或参与企业经营、在第三方中介机构兼职、与客户发生违规资金往来等行为，及早发现、及早处置，防患于未然。

加强整改落实。对排查、检查发现的员工违规行为，保持高压态势，要按照总行《员工违规行为处理规定》从严问责追究。同时，充分利用违规案例开展风险提示和警示教育，以身边事教育身边人，推进以案为鉴、以案促醒、以案促改、以案促治，有效防控不

法贷款中介介入风险。

加大宣传力度。该行以厅堂为主阵地，在显著位置摆放宣传资料，LED屏滚动播放金融知识，提醒消费者警惕不法中介虚假宣传，要合理评估个人或家庭实际情况，若有提前还贷或者其他金融业务需求，应向银行等正规金融机构咨询。消费者在办理金融业务时，不随意透露身份信息、银行账户、财产情况等个人信息，防止信息泄露的风险；不轻易登录不明机构网站和转发链接；不轻信自称某金融机构的陌生来电，避免个人信息被不法分子利用，甚至造成财产损失。

让金融阳光照进大山深处

——中原银行平顶山分行普惠金融服务乡村振兴纪实

“我们村里共有9个生产组，到现在还有一个生产组因为海拔高仍不通车，需要走路才能进出。中原银行来了，解决了我们的大问题，这是以前做梦也没想到的事，真是太感谢他们了。”近日，鲁山县赵村镇南阴村党支部书记杨道明动情地说道。

赵村镇南阴村位于距离鲁山县城西70公里的伏牛山深处。远远望去，该村山环水绕，风景如画，但座座青山也成了阻断村民外出的层层屏障。该村常住人口3700人，日常居住的多是老人、残疾人和孩子，村民办理取款、社保缴费等只能到12公里

外的镇上银行。2019年1月，为解决南阴村及周边村民金融难题，破解大山深处村居乡村振兴困局，中原银行平顶山分行充分发挥党建共建的桥梁纽带作用，在南阴村村委设立了一家普惠金融服务站，为广大村民提供助农取款、支付结算、代缴费、产品咨询等基础金融服务，彻底打通金融服务大山深处村民的最后一公里。

据统计，今年上半年，该普惠金融服务站共计为村民办理账户查询近600笔；助农取款近百笔，金额7.5万余元；转账汇款近300笔，金额近80万元。

普惠金融服务站为乡村振兴引入金融活水。今年以来，为解决农户融资难题，中原银行平顶山分行创新推出针对农户的线上信用贷款“豫农E贷”，通过整村授信，村内“两无一有”农户可获得最高10万元的授信额度，在授信期内可随借随还，循环使用，让村民足不出户就可以享受便捷的金融服务，带动农村产业兴旺。截至目前，南阴村所在一沟七村已整村授信4个，授信农户25户，累计授信金额120万元。

普惠金融服务站筑牢农村金融诈骗防护墙。农村地区是金融宣传洼地、电信诈骗高地，中原银行平

山分行依托普惠金融服务站，在南阴村组织开展健康义诊、金融夜校、小交会等各类金融、非金融活动，为村民宣讲人民币假币、防非法集资和电信诈骗等金融知识，既提升了村民金融知识素养，又丰富了村民业余文化生活，获得广大村民的一致好评。

截至目前，该行已在平顶山地区六个县偏远地区建设普惠金融服务站近百家，惠及村民近10万人，累计投放“豫农E贷”超2亿元，用实干、苦干、精干为农村客户排忧解难，全面提升金融服务乡村振兴质效。

（本报记者 张超 通讯员 岳俊伟）

“自律合规促进年”活动落实情况咋样？

市银行业协会开展系统性现场检查

本报讯（记者张超 通讯员陈度衡）近日，市银行业协会就河南省银行业2023年“自律合规促进年”活动落实情况，抽选涵盖国有大型银行、股份制银行、城市商业银行、农村商业银行及村镇银行在内的7家会员单位开展了系统性现场检查。

为进一步增强会员单位自律合规、风险管控意识，筑牢合规价值理念，根据省银行业协会有关要求，市银行业协会制定并下发了《平顶山市银行业协会关于开展2023年“自律合规促进年”年度检查工作的通知》，抽调自律服务部和会员单位业务骨干成立了“自律合规促进年”检查小组，全面负责此项工作的组织实施。检查工作开始前，该协会对检查组成员进行培训，为顺利检查奠定基础。

检查组每到一家会员单位，听取被检查单位自查情况汇报，调阅相关档案资料，按照省银协统一制

定的36项检查内容，分别从组织架构、制度管理、员工行为、案件防控、合规文化和公约执行情况六个方面逐项核查实际执行情况，对其工作亮点、存在的问题等认真登记检查底稿，检查结束后对检查情况进行汇总，由检查组组长向被检查单位反馈存在的问题，提出整改要求和整改时限，做好后续整改情况的跟踪问效，保证问题按时整改到位。

市银行业协会相关负责人表示，此项工作的开展有利于增强银行业机构自律合规、风险管控意识，切实提升服务实体经济质效，对防控各类案件风险也将发挥积极作用。希望各会员单位能够以本次现场检查为契机，主动发现短板，抓好问题整改，自觉将自律合规各项要求融入公司治理和业务经营等环节，营造良好合规文化氛围，为促进平顶山市银行业稳健经营、推动全市经济社会高质量发展作出更大贡献。

为县域产业注入金融活水

建行鲁山支行成功投放首笔“酥梨贷”

本报讯（记者张超 通讯员曹仕鸣）8月16日上午，鲁山县金融工作局局长辛永强、建行鲁山支行行长杨国英、建行平顶山分行乡村振兴金融服务中心副经理王红涛一行，来到鲁山县董周乡调研“酥梨贷”业务推进情况。

董周乡是鲁山县酥梨种植大乡。目前，全县酥梨种植总面积有10万亩（1亩≈666.67平方米），仅董周乡种植面积就达56万亩，年产量1.5亿公斤，年产值3亿多元，成为推动乡村振兴的支柱产业。

五里岭酥梨脆甜可口，获得了农业农村部农产品地理标志登记保护，已成为“河南省知名农业品牌”。五里岭酥梨产业园种植大户王淑霞的200多亩酥梨又到了丰收的季节，她的酥梨主要销往北上广等大城市，一部分还出口到海外，一年毛利润100多万元。然而，酥梨不可能很快就卖完，如何储存成为王淑霞需要解决的难题。建行平顶山分行的“酥梨贷”帮了王淑霞大忙。

通过提前调查对接，建行鲁山支行了解到了王淑霞的需求。8月

16日，该行工作人员到王淑霞的酥梨园，现场为她申请“酥梨贷”纯信用贷款，在解决了贷款录入方面的问题后，当场为王淑霞授信47万元额度，贷款年化利率3.55%，这是该行在鲁山县投放的首笔“酥梨贷”。“这笔贷款太及时了，解决了我建设冷库、扩大规模的燃眉之急。”王淑霞高兴地说。

“去年推出的‘香菇贷’得到了政府和农户的一致好评。在此基础上，我们又推出了‘酥梨贷’‘花生贷’‘红薯贷’等富农产业贷款，为县域产业注入金融活水。特别是‘酥梨贷’，将帮助董周乡酥梨种植户解决融资难题，让酥梨产业走上发展‘快车道’。”杨国英说。近年来，建行鲁山支行持续深耕“三农”领域，采取“裕农通”服务点和巡村相结合，快速对接农户信贷需求，助力特色农产品升级和特色产业快速发展。自“酥梨贷”产品推广以来，鲁山县已受理申请20余笔。

董周乡乡长刘东阳表示，该乡将积极与鲁山县酥梨协会及种植户联系，全力支持“酥梨贷”投放，共同助力酥梨产业快速发展。

中行平顶山分行与河南恒冠卓科技有限公司签约

普惠金融支撑科创企业成长

本报讯（记者张超）8月22日，在省创新创业大赛总决赛颁奖仪式上，中国银行平顶山分行和河南恒冠卓科技有限公司签约，以金融活水助力科创企业发展。

河南恒冠卓科技有限公司成立于2017年，专注于矿山领域科技创新，是国家级高新技术企业。在此次大赛上，该企业通过项目展示、现场答辩等环节，最终获得成长组三等奖。好成绩的取得除了企业过硬的科技项目，还离不开银行的信贷支持。“截至目前，中国银行平顶山分行已向该企业授信100余万元，接下来，我们还会继续与企业对接，优化金融产品和

服务流程，加大对科技创新型企业的支持力度。”该行相关负责人表示。

中国银行平顶山分行围绕普惠金融双轮驱动渠道，不断做强知识产权融资贷款，为科创企业发展赋能增效。今年以来，该行普惠金融贷款户数较去年新增365户，普惠金融贷款新增5.55亿元；支持“专精特新”“小巨人”企业6家，占全市的85.71%；成功办理全省首笔纯信用“中银e贷·知惠贷”业务，授信金额750万元；向全市69家科技型企业提供了422亿元贷款支持，融资笔数和规模均居全市各金融机构前列。

农行平顶山分行：

举办“转观念聚合力”演讲比赛

本报讯 为进一步转变思想观念，凝聚发展合力，8月19日，农行平顶山分行举办了“转观念聚合力”主题演讲比赛。来自各支行、各部门的38位参赛选手精心准备，倾情投入，现场精彩纷呈，高潮迭起。

比赛现场，参赛选手结合工作岗位和亲身经历，从不同角度、不同层面，以青年的视角诠释了“转观念聚合力”这一主题的深刻理解和认识，以强烈的感染力和号召力，激发了全行上下加快推进转观念、聚合力、促发展的紧迫感、使命感和责

任感，展示了干部职工的奋斗精神、实干担当和不忘初心、强国有我的良好风貌，赢得了现场观众的阵阵掌声。

该行青年员工纷纷表示，在今后的工作中，要堅持学思用贯通、知信行统一，练就过硬本领，永攀业务高峰，以时不我待的工作热情和实干笃行的务实作风，争做有理想、敢担当、能吃苦、肯奋斗的新时代青年，为全行争先创优高质量发展注入青春动能。

（张渊峰 王宇飞）