

国家金融监督管理总局平顶山监管分局：

引导辖内保险公司加强科技创新服务

本报讯（记者张超 通讯员刁亚楠）过去十年，保险业实现了新的跨越式发展，消费者的保险保障意识日益增强，对于保险服务的要求也进一步提高。近年来，国家金融监督管理总局平顶山监管分局秉持金融为民初心，积极引导辖内保险公司加强科技创新，不断优化客户服务。

平安人寿是一家深耕养老领域的头部险企。近年来，平安人寿不断推进保险服务的数字化和智能化水平，构建数字化高质量保单服务体系，将客户体验和消费者权益保护作为企业

发展的生命线。在平顶山监管分局的督导下，平安人寿平顶山中心支公司已实现保险服务的全流程智能化，以数字化服务提升保险服务体验，以完善的服务全流程闭环、直达客户的服务平台、数字化转型、智能化应用和一站式服务平台为特点，通过数字化服务提高保单业务的在线化、自动化和智能化水平，为客户提供“省心、省时又省钱”的服务。

平安人寿平顶山中心支公司致力于消除“数字鸿沟”，推进普惠金融建设，保障特殊人群的服务权益及健康

关怀。截至目前，客户可在平安人寿金管家App上，随时通过机器人智能交互、自助填单办理保全业务，99%的保单业务通过线上办理，智能客服机器人AskBob实现7×24小时全天候服务咨询，对于必须通过人工服务的特殊业务类型，还可以一键直连“空中门店”，通过多种服务渠道帮助老年客户群体轻松享受安全、便捷、智慧服务，打造“有温度”的服务体验。

平安人寿平顶山中心支公司以客户为中心，强化消费者权益保护，在保障消费者权益、提升客户体验方面不

断努力。同时，该公司还致力于为客户提供个性化的保险服务，通过探索客户健康生活需求，构建面向全客群的权益体系，为客户提供生命全周期、伴随式健康增值服务。

国家金融监督管理总局平顶山监管分局有关负责人表示，下一步将持续引导辖内保险公司继续坚持“以客户为中心”的服务理念，不忘初心，持续创新，不断优化服务质量和用户体验，为客户提供更加便捷、高效、专业的服务，用专业为消费者保驾护航。

创新方式 优化“五端”

卫东区税务局持续提升办税服务体验

本报讯（记者王代诺 通讯员姚晓勇）11月30日，从卫东区税务局传来消息，为进一步深化税收征管改革，该局梳理突出的办税缴费难点问题，整理汇总“高频业务”清单及目前电子税务局端无法办理、不能全程办的事项清单，安排专家团队及时办理难点及“不能办”清单内容，同时建立精细化、智能化、个性化税费服务新机制，打造具备示范作用的卫东税务

政务服务品牌。

办好“卫税直播”，开启办税服务“直通车”。该局每周开展一期直播，为纳税人缴费人答疑解惑，充分发挥征纳互动反馈机制，持续提升纳税人缴费人的满意度与获得感；启动2023纳税人满意度调查工作，开展全区纳税人满意度培训，有针对性地对企业进行重点辅导。

创新优化“五端”，打造办税服务“样板间”。该局优化“呼端”，巩固扩大“三线贯通”、可视化咨询以及“数电票”征纳互动服务、可视化咨询的成果，在微观上对接日常管理与服务和纳税人

缴费人的个性化需求，在宏观上构建一整套以问题反向改进为代表的长效机制；优化“掌端”，让适合使用移动设备办理的税费业务，尽可能便捷办理，提升办理体验；优化“窗端”，以尽量减少进厅工作量为基点，升级实体办税场所；优化“桌端”，推进全程网上办，加强智能审核，开展及时提醒；优化“云端”，充分挖掘税收大数据，在辅导、办税、审核、风险中嵌入定制服务、自动预填、智能审核、自动预警功能，大幅提升办税缴费智能化水平。

便利税费业务，实现办税服务智能化。该局将办税服务厅打造成智慧

税费一体化体验新模式，实现“一站通办、一事快办、出户近办”；进一步实现“数电票”纳税人发票开具、交付、查验、勾选“一站式”服务，同时加强各税费数据联动，进一步实现“一表集成”式税费申报预填服务；加强辅导增值税发票代开发票，引导纳税人由传统办税服务厅代开发票渠道拓宽至电子税务局、河南税务App、自助办税终端等渠道，推进代开增值税发票从申请到开票“线上办、自助办、掌上办”；全面推广“非接触式”办税缴费，推进全流程、全业务、全天候网上办税格局的形成，提升税收服务质效。

坚定红色信仰 传承红色基因

中原银行平顶山分行开展红色教育

本报讯（记者张超 通讯员谷阿敏）为深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，学习红色历史、传承红色基因、厚植爱国情怀，11月24日，中原银行平顶山分行信贷管理部党支部开展主题为“坚定红色信仰 传承红色基因”的红色教育，组织全体党员前往豫西革命纪念馆、豫西整党会议纪念馆参观学习。

在豫西革命纪念馆，全体党员共同瞻仰了邓小平同志在鲁山、红二十五军长征途经鲁山、鲁山县早期革命活动以及抗日战争、解放战争时期的图片、实物、文字等资料，深入了解西抗日根据地军民英勇抗日的辉煌历史，切身感

受中国共产党的荣光以及革命先辈的不屈斗争精神，接受了一次深刻的思想淬炼和红色洗礼。

在豫西革命纪念馆门前，全体党员面对党旗，紧握右拳，重温入党誓词。大家纷纷表示，要继承先烈遗志，践行入党誓词，进一步弘扬革命精神和爱国主义情怀，缅怀革命先烈的丰功伟绩，不忘初心、砥砺前行，为推动中原银行平顶山分行再上新台阶贡献智慧和力量。

右图：在豫西革命纪念馆前，中原银行平顶山分行信贷管理部党支部全体党员，面向党旗庄严宣誓。

中原银行 供图



工商银行开放式财富社区上线周年

服务客户超过3500万人次

余只产品中精选出不到百只供客户自主抉择，并结合不同投资主题提供定投、基金、指数基金、热点基金等一键式选择工具。同时，精心挑选期限匹配、风格稳定的产品，推出涵盖天天盈、周周利、月月乐、季季享的“盈利乐享”产品体系，满足客户期限投资需求。

在投资陪伴方面，工商银行用全生态化服务，努力让客户“看得懂”。财富社区融合了工商银行和几十家财富管理机构的资源，依托大数据等技术优势进行数字化归类，以H5、短视频、语音播报等为载体，为客户提供个性化的行情解读、市场展望、知识科普等丰富财富内容。

在投资陪伴方面，工商银行用全生态

化服务，努力让客户“拿得住”。财富社区基于对客户投资情况的智能化分析和个性化匹配，细化不同投资场景，提供覆盖投前、投中和投后的全流程投资陪伴。同时积极开展“我的财富我做主”宣介活动，培养客户长期投资理念和财富管理意识。

（王永记）

“链”通数据 “链”润实体

农业银行链上金融助力小微企业发展

本报讯 产业链链相通，要素环环相扣。如今的市场，大多数小微企业往往是进入某一链条，围绕一个大企业成为其生态体系的一部分。融资难、融资贵、融资慢是这些小微企业成长过程中难以回避的问题。近年来，农业银行创新供应链金融服务模式，围绕产业链、产业集群，搭建服务平台，为供应链上下游中小企业提供信贷支持，有效解决中小企业缺抵押、缺担保难题。

案例一：搭建银企直连平台，让信息“多跑路”。

“近期业务开展得怎么样？”前不久，农行上海静安支行工作人员梁征来到上海旺奥物资有限公司进行日常走访。

聊起业务，企业财务经理吴女士喜忧参半。“今年承接的项目多，很多资金都投入到项目供货上，手上的资金安排起来很紧张。”作为中建八局常年合作的供应商，旺奥物资为其工程项目提供建筑施工材料，但由于建筑行业工程结算周期长，企业回笼资金较慢，流动资金时常短缺。

“好在有农行这个平台，让我们可以及时收回账款，不耽误后续项目上的供货，同时可以参与更多项目中去。”

吴女士提到的这个平台是“银企直联模式供应链金融合作平台”，通过农业银行供应链融资平台与中建八局ERP系统进行直联，有效简化了核心企业和供应商双方的操作流程，进一步提

高业务办理效率。截至今年10月末，农行上海分行通过该平台已累计办理业务3906笔，投放金额105亿元，惠及供应链上游融资企业1499户。

案例二：依托链上核心企业，建好企业“连心桥”。

“我在‘中交E信’平台上申请贷款，资金当天就能到账，真是太方便了。”上海坚信实业发展有限公司负责人林先生对平台的便利高效称赞有加。

为提升核心企业供应链上下游中小微企业融资效率、降低融资成本，农业银行积极对接中交集团“中交E信”供应链融资平台，通过应付账款的线上确权，由核心企业以优质信用赋能

供应商、分包商，通过银企“总对总”合作模式，破解中小微企业融资难、融资贵的问题，切实服务普惠金融。自2022年12月“中交E信”供应链融资平台推出以来，农行上海分行已累计为链上企业投放贷款超1000笔，总金额超29亿元。

此外，农业银行立足供应链上下游小微企业实际，逐步扩大与“中企云链”“中交数金”“联易融”“简单汇”等优质供应链服务平台的合作范围，以便核心企业根据其上下游小微企业经营特征，有的放矢选择服务平台，从而拓宽小微企业融资渠道，提升融资效率。

（王宇飞）



开展反诈宣传

11月27日，建行舞钢石漫滩大道支行宣传小分队走进舞钢市众惠寺坡农贸市场，向商户和群众普及金融知识和惠民政策。活动现场，“青椒红椒朝天椒，

金融知识建行教”“橙子梨子大桃子，捂紧您的钱袋子”“乌鸡土鸡三黄鸡，提到转账就挂机”……幽默风趣的反诈宣传口号让群众眼前一亮，直呼“走心”。张红婷 摄

鹰城农商银行湛河支行：

专项宣传“整治拒收人民币现金”

本报讯（记者张超 通讯员王磊）近期，鹰城农商银行湛河支行在辖内大力开展“整治拒收人民币现金”宣传活动，维护人民币的法定地位，保障公众的支付选择权。

活动期间，该行在营业网点醒目位置摆放宣传折页，用通俗易懂的方式为客户普及相关政策与法律法规，并提醒客户拒收人

民币是违法行为。同时，该行工作人员通过深入周边商户、超市等区域，呼吁商户签订《不拒收人民币现金承诺书》，进一步强化辖内商户现金服务意识。

截至11月末，该行共发放宣传资料300余份，走访商户100余户，签订《不拒收人民币现金承诺书》70余份，覆盖人群500余人次。

舞钢农商银行：

开展消防培训 防范安全风险

本报讯（记者张超 通讯员苗家金）为进一步树牢安全发展理念，增强全行员工消防安全意识和隐患防范化解能力，坚决预防重大火灾事故发生，11月28日下午，舞钢农商银行开展了安全保卫暨消防知识培训会议，各网点内勤主管、分理处负责人和安全员40余人参加。

本次培训特别邀请舞钢市消防救援大队教官到场授课，教官结合近年来发生的典型火灾案例，以视频、图片及文字等形式，以案说法，深入浅出地讲解了消防安全工作的重要性、火险的识别、初期火

灾处置、灭火器的构造和使用方法以及如何扑救初期火灾、火灾中如何自救、逃生等消防知识，让大家受益匪浅。

培训最后组织参训员工进行了消防演练，大家按照演练要求，模拟起火险情，引导各楼层工作人员用湿毛巾捂住口鼻，低头、弯腰迅速远离着火点，快速从安全通道有序撤离，短短几分钟便全部完成疏散演练。

舞钢农商银行行长助理王帅超强调，将进一步增强全行员工的消防安全意识、处置突发事件的能力和自救互救实战能力。

国寿财险平顶山中支：

宣传消保知识 助力美好生活

本报讯（记者张超 通讯员郭菲）为持续开展金融消保知识进校园、进社区、进企业、进商圈、进农村，有效提升广大消费者防范和化解金融风险意识和能力，11月27日至28日，国寿财险平顶山中支组织工作人员先后走进湛河区高阳路街道高阳社区和湛河公园东段开展金融消保宣教活动。

活动现场，工作人员向来往群众发放理性投保、消费者风险提示等相关宣传折页，讲解消费者八项基本权益、个人信息保护、保险基础知识，并结合实际消保案例，揭示侵犯消费者权益的行为及现象，增强公众维护自身合法权益的能

力和防范意识。同时，工作人员重点向老年群体科普消保知识，一对一讲解防范非法集资、预防老年人网络诈骗和消费者权益保护相关小知识，提醒老人们不要被假象和高收益迷惑，遇到高额收益、高额消费，要及时与家人或子女商量。

为保障居民夜间出行安全，工作人员还为过往电动车主发放并粘贴夜间反光贴，提高行车安全，得到了居民的一致好评。

该公司相关负责人表示，将进一步提升服务水平，创新消保服务模式，为消费者提供有温度的保险服务，引导消费者逐步提升风险防范意识和依法维权能力。

成功堵截电信诈骗 保障客户资金安全

本报讯（记者张超 通讯员杨敬伟）11月23日，中行开源路支行成功堵截一起电信诈骗，银警协作，为客户挽回经济损失4万元，有效保障了客户资金安全。

当天上午10点左右，一位年近70岁的客户来到中行开源路支行，在国际汇款业务柜台咨询汇款业务。在银行柜台人员的询问下，该客户支支吾吾说熟人从国外邮寄包裹，因国际运费价格高，需要客户自行承担运费。柜台人员立刻察觉异常，反复提醒不要给陌生人汇款，并不断询问了解客户收款人情况。该客户说是网上认识的一个朋友，对方说以赠送的名义给客户邮寄美元现钞以及贵金属等贵重物品，因为关税和国际运费较

高，让客户通过两种方式汇款承担费用，一种是汇款7000英镑，通过一个邮件链接汇款，包裹8天至10天可以寄至客户手中；另一种是汇款40000元人民币，收款方提供一个中国农业银行的账号，包裹10天至12天可以寄至客户手中。

柜台人员了解后，当即认定这是一起电信网络诈骗，便第一时间联系支行负责人，并协助客户报警。警方到支行进一步了解情况后告知客户，这是典型的国际快递诈骗手段，给客户普及了反诈骗知识，协助客户删除微信记录，让客户关注反诈微信公众号，还为客户讲解了一些典型诈骗场景。通过柜台人员和警方联合劝阻，为客户避免了4万元的资金损失。