

# 鹰城银行系统文明服务又添新星

## 中银协命名平顶山“2019年银行文明服务星级网点”11家

本报讯 近日,从中国银行业协会传来喜讯,平顶山市银行系统工行平顶山华鹰支行营业室、建行郟县支行、农行叶县支行营业室等11家银行营业机构被中国银行业协会命名为“2019年银行文明规范服务星级网点”。

据介绍,连年以来,市银行业协会认真履行“自律、维权、协调、服务”4项职能,组织引导全市银行业机构围绕支持实体经济发展、开展行业自律维权、提升金融服务品质等重点,主动适应经济和社会发展新常态,扎实部署,稳步推进,金融服务的社会满

意度不断提升。

深入开展“支优帮困”活动。市银行业协会出台了《关于对全市重点企业分类支持帮扶工作的指导意见》,筛选确定一批重点企业实行名单制管理,积极发挥债权人委员会作用,对 products 有市场、经营效益好的骨干企业“锦上添花”,对诚信度高、符合国家产业政策、遇到暂时困难的企业,联合各家债权银行合力帮扶“雪中送炭”。2019年对108家成立债委会的企业净投放贷款22.9亿元,贷款余额达706.5亿元。

持续加大硬件和科技投入。为进一步优化服务环境,各家银行业机构本着“以客户为中心”的服务理念,加大网点升级改造力度,新购置配备了一批智能化设备和便民设施,图书、报刊、雨伞、轮椅、充电器、小药箱、金融产品宣传资料等一应俱全,让广大群众到银行网点办理业务更加方便、快捷、安全高效,营业场所环境更加温馨宜人。多家银行网点还专门为环卫工人等设置了“劳动者港湾”休息区。

加强员工培训,提升服务品质。该协会采取组织外出学习、

以会代训、实地参观考察、开展文明规范化服务知识竞赛等多种形式,全方位提升银行员工服务技能和业务素质。通过持之以恒的服务文化建设,培养银行业工作人员团队意识、凝聚力和向心力,激发员工服务客户、建功立业的工作热情。员工综合服务素质的提高,为更好服务客户奠定了坚实基础。帮助客户识别和堵截诈骗案件、为特殊客户提供上门服务、送还客户遗失在营业场所的现金及贵重物品等事例屡见不鲜。

(魏应钦 陈爱峰)

## 工行平顶山分行开展“换新钱、过大年”惠民服务活动

本报讯 为保证广大客户和市民度过一个欢乐、祥和的春节,春节前夕,工行平顶山分行在全辖范围内开展“换新钱、过大年”惠民服务活动。

据介绍,该行辖内各网点按照统一部署,结合“现金服务示范区创建”“现金服务进乡村”等系列活动,开展“换新钱、过大年”惠民服务活动,为社会公众兑换各种面额的原封新券,提高流通人民币的崭新程度,满足城乡居民多层次现金服务需求,为鼠年春节增添喜庆气氛。

为持续保证活动中新钞供应充足,该行主动联系人行金库,加大新钞调入频率和数量,加快调入速度。目前,辖内各网点新钞库存充足,能够满足客户就近兑换各种面额新钞的需要。与此同时,该行把此项活动与春节期间“反假货币宣传活动”有机结合,确保现金业务窗口,提高兑换新钱服务质量与效率;宣传讲解人民币反假及新版人民币知识,开展兑换残污币、清查收兑工作。

(殷海涛)

## 农业银行掌上银行又有新活动啦

本报讯 近日,“你抽奖了吗?”“中了多少话费?”成了农行平顶山分行员工见面时新的“问候语”。原来,新年伊始,为进一步提高掌上银行客户的使用获得感,农业银行掌上银行推出了多种优惠活动,多重好礼等你来拿。

活动一:交易后抽奖活动。活动时间截止1月31日,凡办理指定缴费业务的客户和办理信用卡分期(账单、消费分期)的客户,均可参与抽奖活动,奖品有50元、20元、10元和5元话费,爱奇艺月卡,京东超市5元券等。

活动二:电子社保卡签发赢好礼。活动时间截止3月31日,凡是在农行掌上银行首次申领电子社保卡的客户和首次将实体社保卡金融账户绑定农行掌上银行的客户,即可获得抽奖资格。

活动三:新人见面礼。1月31日之前,新开I类或II类实体卡的客户即可参加。

活动四:“小豆乐园”。客户在“小豆乐园”中,通过体验掌上银行缴费、快e宝、无卡取现等服务获得小豆,1月31日之前,每个用户每天有一次免费抽奖机会,富士卡片相机、英雄钢笔礼盒、爱奇艺月卡、时光相册等多种奖品等你来拿,每周四还有抽大奖活动。此外,还可以通过做任务赢好礼等活动,饭票、出行、观影、购物全部囊括。

活动五:10元观影。1月17日至3月31日,每个用户每月可参与一次10元购电影票活动,每次最高可享受两张优惠资格。新城区平顶山蓝湾国际影城、新华区环球国际影城、舞钢市兰月亮影视城、汝州市横店影城、叶县新大新激光巨幕影城、宝丰县金逸影城、鲁山县EVG奥斯卡巨幕影城、郟县中影星美国国际影城等8家影院所有2D、3D电影场次均可10元观影。

赶快拿出手机扫描下方二维码,下载新版农行掌上银行体验吧!(石晓燕)



### “超级柜台”快捷服务

1月9日,农行平顶山分行营业部智能化改造回迁开业。新开业的该行营业厅时尚而大气、智能且温馨,布局更科学、设施更完备。图为客户经理李彩霞引导市民在“超级柜台”上办业务。

据介绍,该行“超级柜台”简便快捷,几分钟便可办卡。该“超级柜台”目前已覆盖个人开卡、电子银行签约、账户挂失、密码重置、个人结售汇、汇款、理财签约购买、基金购买赎回、对公账户明细查询及打印回执、信用卡申请、网捷贷等业务。

白琳君摄

## 农行平顶山分行组织收听收看《国家监察》专题片

本报讯 1月12日晚8时,专题片《国家监察》第一集《擘画蓝图》在中央电视台综合频道首播。当晚,农行平顶山分行各级班子成员和全辖纪检监察干部认真收听收看电视直播。

为做好收听收看《国家监察》专题片,该行提前下发通知,精心

布置会场,确保收听收看顺利进行。所属各县支行也以不同形式组织本行纪检专干和青年员工集中收看专题片。

据了解,该专题片是由中央纪委国家监委宣传部联合中央广播电视总台摄制,反映纪检监察体制改革成效的5集纪实专题片,分

别为《擘画蓝图》《全面监督》《聚焦脱贫》《护航民生》和《打造铁军》,1月12日至16日陆续在中央电视台综合频道晚8时播出。该行将集中组织市县两级纪检监察条线干部员工,连续利用5个晚上时间,按时收听收看该专题片。

《擘画蓝图》观看结束后,该行

员工纷纷表示,通过观看专题片,更加深刻认识到深化国家监察体制改革的重要性和必要性,在思想和灵魂深处受到了深刻洗礼,今后将严格按照打铁还需自身硬的要求,进一步增强遵纪守法的自觉性,努力营造风清气正、干事创业的良好氛围。(石晓燕 胡志军)

## 工行全流程服务打通电商扶贫痛点

本报讯 随着移动互联网的快速普及和农村基础设施的不断完善,电商扶贫已成为重要的扶贫方式。但在实践中,电商扶贫面临着市场对接不畅、物流成本高、产品标准化程度低和运营人才缺乏等问题,制约了电商扶贫深入开展。对此,工行发挥自身在电商和客户资源等方面的优势,为贫困地区和贫困户提供全流程电商服务支持,既帮助贫困地区特色产品成功“触网”,也降低了商品销售成本。截至2019年末,工行“融e购”电商平台已入驻扶贫商户3500家,扶贫交易额超过6亿元,并为近百家贫困地区企业提供电商代运营服务。

一是在商户入驻方面,实行快速准入和费用“双免”优惠。针对贫困地区农产品生产分散、标准化程度低,商户达不到大型电商平台准入门槛的问题,工行为

扶贫商户实行“随到随批”快速准入机制,保障扶贫商户短时间内即可完成入驻。同时,实行交易手续费、保证金“双免”优惠,让扶贫商户入驻后能够实实在在卖出去东西。比如,2019年,工行在“融e购”投入1000多万元营销费用,开展了“中国农民丰收节”“助力四川”“扶贫春耕节”等200余场扶贫专题活动,并利用大数据等技术开展精准营销,实现扶贫商品网上销售同比提升1倍以上。

二是在商户推广方面,实行方案定制和费用补贴服务。针对贫困地区商户营销费用短缺、扶贫商品流量不足的问题,工行为他们量身定制全套解决方案,并组织专场活动、补贴营销费用,使扶贫商户入驻后能够实实在在卖出去东西。比如,2019年,工行在“融e购”投入1000多万元营销费用,开展了“中国农民丰收节”“助力四川”“扶贫春耕节”等200余场扶贫专题活动,并利用大数据等技术开展精准营销,实现扶贫商品网上销售同比提升1倍以上。

三是在电商运营方面,对缺乏运营能力的贫困商户提供全

运营支持。为帮助贫困地区商户掌握电商销售本领,工行“手把手”进行培训和指导,提供全程“保姆”式服务。2019年,工面向扶贫商户开展了“如何打造扶贫热销产品”等8期电商运营专题培训,设立多名扶贫运营专员,提供业务答疑、操作指导、营销技巧等随时支持。对于暂时不具备独立运营能力的商户,工行则提供专业化运营帮扶。比如,针对四川万源等地缺乏运营能力的企业和专业合作社,工行组织10余家代运营商提供“融e购”代运营服务,解决了商户“触网”难题。

四是在商品质量方面,实行源头管理和精准帮扶提升。商品小、散、弱,形不成规模效益,是制约贫困地区特色商品上网销售的深层次问题。为此,工行把扶持贫困地区特色产业作为重点,既帮助提升商品品质,又着力

实现帮助一个企业,惠及一片地区。其中,在工行总行定点帮扶的深度贫困地区四川金阳县,工行重点支持当地优质花椒种植产业,运用扶贫资金在马依足乡打造500亩“青花椒高产高效林标准化示范基地”,通过“电商+企业+贫困户”模式帮助金阳优质农特产品走出大凉山、走向全国市场。

五是在交易撮合方面,着力整合资源促成供需对接。贫困地区的电商产品以特色、小众产品为主,市场对接不畅是影响产品销售进度的重要原因。对此,工行积极推动行内外渠道,加强对贫困地区特色商品的采购推广。其中,工行通过“融e购”线上采购专区、撮合产销对接等方式,促成客户采购扶贫商品1.2亿多元,撮合国家级贫困县大宗商品采购超过7000万元。(金报)