兴业银行平顶山分行：

致力优质服务 打造贴心银行

□本报记者 魏应钦

今年是兴业银行平顶山分行成立十周年。十年来，该行始终牢记“真诚服务 共同兴业”的办行宗旨，坚持服务实体经济、服务地方经济和社会发展的市场定位，不断提升综合服务水平，积极推进“互联网+”应用，持续提升客户体验，受到社会各界的称赞和好评。

兴业银行光明路支行工作人员为客户讲解金融知识 安莹 摄

以客户需求为第一标准

兴业银行平顶山分行营业部是兴业银行在平顶山设立的第一家营业网点。记者了解到，作为基层营业网点，平顶山分行营业部始终坚持服务立行，不断提升客户服务水平和社会满意度。

在深化“服务源自真诚”的理念过程中，该营业部十年来坚持把握服务本质，制定符合市场需求、客户要求和自身发展实际的服务策略，高标准开展文明优质服务。在硬件上，该营业部更是积极践行社会责任，以客户需求为第一标准，增加了多样化的便民设施，雨伞、急救药箱、血压计、手机充电设备、宠物笼、针线等一应俱全。为更好地帮助聋哑客户正常办理开卡/折、取现、挂失等业务，该营业部还专门派员工学习了手语，并经常进行演练。还在营业厅配备了盲文版的服务价目表，方便盲人客户使用。

兴业银行平顶山光明路支行位于市区光明路南段金域蓝湾小区，面对激烈竞争的市场环境，该支行自成立以来，从细节着手，从小事做起，不断提升服务质效。8月5日上午，记者专门来到该支行进行体验。

走进该支行，身披绶带的工作人员立刻迎上前来问好，并主动询问业务需求，以便帮客户找到最合适的窗口。大厅面积不大，但“麻雀虽小，五脏俱全”，电子银行业务区、现金业务区、客户等候区、填单区等功能分区科学细致，温馨整洁的环境使人心情愉悦。厅内还通过合理摆放绿植，营造了清新、明亮的营业氛围。记者看到，大厅不仅设置了老弱病残孕特殊人群以及军人、退役军人的爱心窗口，还专门设有便民服务区，配备有雨伞、急救药箱、订书机、老花镜、打气筒、复印机等各种便民工具。

于细微之处提升服务水平

兴业银行平顶山新城区支行位于新城区建业森林半岛小区，近年来，为进一步强化员工服务软实力，不断提高客户服务满意度，该支行多次邀请行业专家对全体员工开展包括服务亮点打造、网点优质服务创建、服务营销技能纠偏与固化、手语练习、服务过程模拟演练、服务标准与服务流程优化及硬件提质改造等内容的服务特训，努力将每一个微笑、每一个服务动作、每一个话术标准内容都内化于员工心里、外化于服务行动，不断增强客户的服务获得感。

服务源自真诚，该支行时刻注重把服务理念落实到实际工作中。一次下班后，有位老人神色慌张地赶进网点，要求工作人员立刻给她办理一笔转账业务。大堂经理一边向客户耐心解释，一边了解客户详细情况，但老人情绪特别激动，强烈要求马上帮其转账。该支行负责人见此情形，急忙迎上前安抚并询问老人具体原因。老人情绪平复后，称其刚接到一个陌生电话，称其远在北京的女儿生病住院急需医药费，她一时情急便赶来银行转账。凭借多年工作经验，该负责人觉察到事有蹊跷，一边安抚老人情绪，一边帮助老人拨打110报警，最终公安机关确认是电信诈骗，从而帮助老人避免了经济损失。

兴业银行平顶山光明路支行是由原体育路支行于2018年7月迁址成立。营业地址虽然变化了，但支行以客户为中心的服务宗旨没有变，优质的服务也留住了原来的一批忠实老客户，许多客户宁愿多跑点路，也愿意到该支行办理业务。

今年初，家在原体育路支行附近的一些老年客户的理财产品到期了，但受突如其来的新冠肺炎疫情影响，他们无法前来办理业务。该支行理财经理得知后，主动作为，带领工作人员到客户所在的小区，指导和帮助客户通过手机银行、网上银行办理理财产品的赎回，受到了客户的称赞。

服务无止境，细节见真情。该支行有两位客户平时生活在美国，由于时差原因，他们经常在夜间通过微信咨询各种理财问题。对此，理财经理不厌其烦，每次都耐心地给予解答。还有一位客户因为手机微信没有提示，在外面修理未果，他在办理业务时一句不经意的话让该支行营业厅主任知晓了此事。于是，该营业厅主任利用自学的知识为客户解决了麻烦，客户再三表示感谢。在平时的工作中，类似的事情不胜枚举。

前几天，一位在南昌的客户为了感谢营业厅主任为其做的资产规划，专门为他发了一个红包以示感谢，他婉拒后，客户又发了过来。“红包绝对不能收，客户的认可就是对我们最大的褒奖。”该营业厅主任说。

付出就有收获，十年来，兴业银行平顶山分行全体员工的不懈努力得到了广大客户的认可和好评，各项业务呈现稳中有进的蓬勃发展之势。对此，该行相关负责人表示，服务无小事，用心最重要，未来，该行将坚持“好银行 助生活更美好”的服务理念，想客户之所想，急客户之所急，为客户提供更加专业、优质、贴心的金融服务，为平顶山经济社会高质量发展积极贡献“兴业”力量。

央行开展500亿元逆回购操作

新华社北京8月11日电（记者 **张千千 吴雨**）中国人民银行11日以利率招标方式开展了500亿元的7天期逆回购操作。当日无逆回购到期，央行实现净投放500亿元。

央行发布公告称，为维护银行体系流动性合理充裕，当日开展500亿元逆回购操作，期限为7天，中标利率为2.2%，与前次持平。

当日银行间市场除3个月期限利率下行、9个月期限利率持平外，其他期限利率有所上行。11日发布的上海银行间同业拆放利率（Shibor）显示，隔夜和7天利率分别为2.201%、2.249%，较上一个交易日分别上行7.2个和4.7个基点；14天利率为2.197%，上行9.9个基点；一年期利率为2.855%，上行0.2个基点。

洛阳银行 BANK OF LUOYANG 居中守正 恒远常新 洛阳银行平顶山分行

守住钱袋子，防范电信诈骗

洛阳银行平顶山分行深入农村开展安全支付宣传

□记者 丁进阳 通讯员 钟玲

本报讯 昨天，洛阳银行平顶山分行工作人员来到湛河区统张村进行宣传手机支付安全。为增强农村居民的安全使用银行卡以及安全支付意识，打击电信网络新型违法犯罪和跨境赌博犯罪，连日来，洛阳银行平顶山分行深入农村地区，开展了“守住钱袋子，护好幸福家”防范电信诈骗的安全支付宣传活动。

洛阳银行平顶山分行高度重视本次活动，成立活动领导小组督促指导（县、区）支行深入农村开展宣传活动，积极践行“支付为民”的理念，帮助广大农村金融消费者培养安全支付习惯，保障日常支付安全。洛阳银行平顶山分行及各支行工作人员除在LED屏、厅堂、社区宣传外，还组建宣传小分队，深入农村开展宣传活动。通过挂横幅、发放宣传页、现场讲解等方式向村民传达支付安全相关知识。

昨天，洛阳银行平顶山分行工作人员手把手教湛河区统张村村民使用手机支付的安全措施，并向村民讲解网络支付安全知识：通常不法分子会冒充银行或其他知名机构发送欺诈性短信等，引诱收信人支付现金或输入个人信息，盗取账户资金；个人要保护好密码及其他重要身份信息，勿设置简易的密码，不要将银行账户密码与互联网邮箱、购物平台、游戏账户等密码设置为同一密码，不转发短信验证码；保护好手机和电脑等终端设备，安装杀毒软件，不点击不明链接，与商家核实后再扫二维码支付，在安全的网络环境下使用网络支付。本次活动深受村民欢迎，大家纷纷咨询问题，有的还现场拿出手机请教各种问题。当天工作人员共向村民发放200多份宣传资料。

洛阳银行平顶山分行有关负责人说，他们一直致力于保护金融消费者权益及资金安全。本次活动结合实际，积极引导农村居民，提高其支付风险防范意识和应对能力，净化支付环境，收到了良好的社会效果。

本期问题：近日，洛阳银行平顶山分行深入农村地区，开展了什么活动？

有奖答题电话：4973516

上期答案：“扫黑除恶网上集中宣传月”活动

中行平顶山分行召开2020年年中工作会议

本报讯 8月7日，中行平顶山分行召开2020年年中工作会议，学习传达总行和河南省分行年中工作会议精神，总结点评该行上半年经营管理情况，研究分析自身存在的问题和不足，安排部署下半年重点工作。

会议总结了该行上半年经营业绩，主要表现在业务发展不断进步，经营效益大幅增长，风险管控持续强化，合规理念牢固树立，政治站位不断提高，整体合力明显增强，党建引领切实强化，从严治党纵深推进。但是，经营环境的深刻改变也放大了经营管理中的短板与不足，突出表现在存款增长弱于同业，客户基础依然薄弱，授信业务发展乏力，资产质量承压依然严重，网点效能不足等9个方面。

会议强调，回顾发展历程，该行经历了诸多困难，战胜了各种挑战，尽管仍处于“爬坡过坎”的艰难时期，但是“稳健经营、持续发展”的理念不断深化、时时践行，高质量发展前景越来越明晰。在这个过程中，该行深刻体会到：要想争先进位，要求全行上下必须适应5种新常态，做好5个统筹。积极适应从严治党和担当作为要求更严的新常态，统筹队伍建设和绩效进步；积极适应疫情常态化和外部环境变化的新常态，统筹政治站位和稳健经营；积极适应内控合规“刮骨疗毒”的新常态，统筹合规与质量发展；积极适应新型工作方法的新常态，统筹目标与手段的问题；积极适应稳中求进的新常态，统筹战略定力与激发活力。实现争先进位必须做到4个坚持：坚持党建为魂、坚持基础为先、坚持质效并举、坚持躬身入局。

会议要求，全行围绕年初定下的发展目标，加压奋进，克难攻坚，确保完成各项目标任务。具体要抓好6个方面20项重点工作。一是党建引领，全面从严管党治行。不断加强政治建设，持续加强作风建设，坚持抓基层打基础；二是对标对表，全力提升绩效表现。加强绩效考核方案传导，加强精细化管理；三是量质齐升，做好个人金融业务。做大全量金融资产，加快推进场景建设，持续扩大个人业务收入规模；四是聚焦关键，做大公司金融业务。大力拓展公司存款，做强贸易金融特色业务，高质量完成普惠金融任务，加快项目储备和投放进度，紧跟战略导向和市场步伐；五是夯实根基，加快推进基础建设。加大客户拓展力度，持续提升网点效能，不断加强人才队伍建设；六是群防群治，全力做好风险内控。加大资产质量管控力度，打好不良清收攻坚战，强化内控合规管理，认真开展数据治理和市场乱象“回头看”工作。

会议还对该行上半年业务发展情况及各机构表现进行点评分析，分管行领导分别就分管工作进行安排部署。

（渠远兴）