



主办: 今日菏泽 菏泽市银行业协会

## 菏泽银行业银行行长消费投诉接待日于12月份全面启动 倾力打造金融消费维权新平台

群众对银行的产品、服务有了建议和意见应该怎么办?为进一步推动菏泽银行业消费者权益保护工作,畅通金融消费投诉处理渠道,由菏泽市银行业协会组织的菏泽银行业各级机构行长投诉接待日自今年12月份全面启动,菏泽区域内银行机构各层级行长投诉接待日每月至少安排一次,每次接待日时间不少于半日,面对面接受金融消费者建议与投诉。

银行行长消费投诉接待日制度根据山东银保监局《关于加强银行业协会消费者权益保护工作的通知》(便函〔2019〕172号)、山东省银行业协会《关于成立山东省银行业消费者权益保护中心有关事项的通知》(鲁银协秘〔2019〕36号)和《关于建立山东银行业银行行长消费投诉接待日制度的通知》(鲁银协秘〔2019〕41号)等文件的要求全面启动。

参与机构包括经银保监会核准设立的菏泽区域内所有银行,主要分为市级行长接待日,县级机构行长接待日等层级,各银行机构根据机构层级实际情况安排相应层级的行长投诉接待日,各层级银行机构每月至少安排一次投诉接待,各级机构主要负责人每年至少两次主持接待处理消费者投诉。

记者从菏泽银行业银行行

长消费投诉接待日安排表上看到,12月份的消费投诉银行机构、接待领导、时间、地点和咨询电话已经公布,其中,东明农商银行、工行单县支行、工行鄄城支行、工行牡丹支行于12月3日现场接受消费者投诉,菏泽北海村镇银行于12月4日现场接受消费者投诉,工行东明支行12月5日现场接受消费者投诉,工行开发支行、工行鄄城支行、工行高新支行12月6日现场

接受消费者投诉……

活动期间,市银行业协会负责督促辖内银行业机构行长投诉接待日制度执行落实,定期通报各银行机构接待日执行情况。并于每月末对下月区域内各级机构的接待日安排,通过菏泽金融微信公众号,今日头条“菏泽金融界”等渠道向社会公布。感兴趣的金融消费者可自行查询。

(通讯员 王庆辉)

## 莱商银行菏泽分行 举办“用心服务铸就品牌”服务礼仪大赛



为弘扬员工“爱岗、敬业、奉献”的正能量,激励全体员工牢记使命担当。日前,莱商银行菏泽分行分行党总支、团总支、工会以及业务运营部联合举办莱商银行菏泽分行“用心服务铸就品牌·献礼祖国七十年华诞”服务礼仪大赛。

来自菏泽分行各党支部的13支参赛队参加了比赛,各代表队通过自编自导的歌曲、舞蹈、情景剧等节目形式,展示他们的新面貌、新气象、新变化,经过激烈角逐,巨野党支部荣获一等奖,营业部党支部、单县党支部荣获二等奖,鄄城党支

部、曹县党支部、成武党支部荣获三等奖。

服务礼仪大赛充分展示了莱商银行菏泽分行在提升服务水平、履行社会责任等方面的工作成果,通过以赛促学的方式,促进了全员规范化服务水平的全面提升。(通讯员 武冰如)

## 第二届银行业摄影 比赛即将举办

为丰富会员单位广大员工的文化生活,展示菏泽银行业服务地方经济、促进业务科学发展、构建和谐银行的主要成就,弘扬广大员工爱岗敬业、甘于奉献的精神,展现菏泽市银行业勇于创新、争创一流、追求卓越的行业文化。菏泽市银行业协会组织的第二届银行业摄影比赛正式启动。

据了解,本次摄影比赛参赛作品将展示会员单位积极拓展业务,稳健经营,锐意改革,为菏泽经济建设和社会发展所取得的成就;展示会员单位以热诚、专业的态度,为客户提供全方位、高品质的银行服务的场面及风采;展示会员单位员工严谨、勤奋、敬业的工作作风,积极乐观的精神面貌,丰富多彩、和谐温馨的企业文化。

作品内容要求主题鲜明、真实生动,力求思想性与艺术性相统一。另外,国内外风光风情摄影作品及各种题材的摄影作品也在征集范围之内。参赛作品经初审后将在菏泽金融网及今日头条“菏泽金融界”栏目进行刊发。

本次全市银行业摄影比赛参赛人员范围涵盖我市银行业全体从业人员。摄影比赛将于2019年12月6日截稿,征稿结束后,将聘请菏泽著名摄影家组成评委会,本着公平、公正的原则,对参赛作品进行评选。本次摄影比赛拟评选出一等奖2名,二等奖4名,三等奖6名,优秀奖若干名。主办单位拟定在菏泽图书馆对获奖作品进行展示并对作者进行表彰。

(通讯员 黄广轩)

## 建行菏泽分行 借助智慧柜员机堵截一起冒名开户事件

近日,建行菏泽西城支行借助智慧柜员机人脸识别功能,严格执行“了解你的客户”的原则,成功识破一起冒名虚假开户事件。

当日,一男性客户手持身份证来到西城支行,要求办理一张银行卡并开通网上银行、手机银行,并回答说此卡用于单位发工资。大堂经理引领客户到智慧柜员机,比对身份证后开始指导客

户拍照,结果智慧柜员机上显示未通过审核,人脸识别相似度仅为百分之四十五。

随后,大堂经理仔细询问客户家庭住址、出生日期等关键信息,客户均能对答如流,并解释说因身份证照片年数已久,自己确系本人。当大堂经理秉承审慎的原则要求客户提供辅助证件时,客户大恼并指责大堂经理无理取闹,如若不办

理就要打电话投诉。此时,网点主管听到大厅的吵闹声来到客户身旁,经过又一次的身份证仔细核对,也认定该客户确实非本人,客户见状一把抢过身份证离开营业大厅。

此次冒名开户事件的成功堵截,发挥了人脸识别技术的作用,彰显了建行的智能运营管控水平。

(通讯员 姚俊英 张剑波)

## 兴业银行菏泽分行 助力菏泽民生事业发展

日前,兴业银行菏泽分行成功投放5000万元为菏泽市冬季清洁取暖项目融资,助力菏泽国家冬季清洁取暖试点示范城市改造工程。

冬季清洁取暖工作是一项重大政治任务,也是一项重大民生工程。菏泽市成功入围国家冬季清洁取暖试点示范城市,改造任务重,时间紧,迫切需要推进清洁取暖,关系到广大群众温暖过冬的大事,是能源生产和消费革命、农村生活方式革命的重要内容。

据了解,为确保该项目的顺利实施,兴业银行菏泽分行积极对接当地相关部门及承接企业,了解项目运作模式及企业资金需求,介绍兴业银行的信贷政策,并及时安排尽职调查,高效完成业务上报,积极争取上级行的支持,创新性采用“订单融

资”模式,最终该笔业务获得批复5000万元,对菏泽市冬季清洁取暖项目的顺利实施提供强有力的资金保障。

开业以来,兴业银行菏泽分行扎根菏泽,充分发挥集团化综合金融优势,尤其是绿色金融龙头优势,以“服务中小企业、服务实体经济”为定位,着力改善中小微企业融资环境,推动当地经济与金融互动发展,助力菏泽经济社会发展转型,促进产业结构升级和经济可持续发展,为菏泽经济社会发展注入新活力。

兴业银行菏泽分行负责人表示,支持菏泽市冬季清洁取暖项目建设是兴业银行菏泽分行助力菏泽民生事业的一个缩影,该行将继续加强对菏泽当地民生事业的信贷支持,与菏泽经济社会共同发展。

(通讯员 田建龙)

## 东明农商行陆圈胡庄两支行 开展关爱贫困户冬日送水饺活动

为深入推进“不忘初心、牢记使命”主题教育活动,进一步提升群众获得感、幸福感。东明农商银行陆圈、胡庄支行代表行党委对帮扶村开展关爱贫困户,冬日送水饺活动。

11月18日,陆圈支行对所

帮扶的南耿庄村25个贫困户分别送去了水饺和方便面,当天上午在村委会大院进行了集中发放,对有疾病无法前来领取的,上门进行了送达。11月21日,胡庄支行行长吴冠华等一行,在陆圈镇西孙楼村委会对该村

24户贫困户集中发放了水饺和方便面,送去了党组织的温暖。

此次活动,为贫困户送去了冬日的温暖,彰显了农商行的良好形象,得到了贫困户、政府、村委的一致好评。

(通讯员 吴洁 吴冠华)