



保护消费者合法权益 打造优质服务品牌

财经专刊



工行德州分行以打造“人民满意银行”为目标，积极践行“工于至诚，行以致远”的核心价值观，打好金融消保和服务提升“组合拳”，为客户提供真诚、周到、主动、贴心的服务。坚持做金融消费者忠实的保护者，通过打造有担当、有文化、有温度的暖心银行，为共建和谐共赢的金融环境发挥了积极的作用。

突出服务亮点 树立工行形象

强化服务规范，提高服务意识。该行不断深化员工对“服务态度决定客户体验”的认识，引导全员树立“以客户为中心、服务创造价值”的理念，强化文明规范服务工作。要求各网点充分利用每日晨会、夕会，组织员工进行服务流程的演练，将服务理念内化于心，外化于行。日常工作中，主动做好客户进门有迎声、询问有答声、帮忙有谢声、服务不周有歉声、离开有送声。多年来，工行德州分行多

家网点积极参与各类创建活动，其中东风西路支行荣获中银协十佳网点，宁津支行获得中银协五星级服务网点。

加强培训教育，提升业务技能。为进一步增强客户满意度，工行德州分行强化网点规范礼仪培训，组织员工对礼仪知识、文明用语和举止仪表等进行规范化培训，同时，加强服务知识培训、技能技巧训练和各类业务知识培训，提高员工交际能力和营销服务能力，形成了全行“比、学、赶、帮、超”的良好学习氛围。

创新服务渠道，优化客户体验。该行积极开展线上线下互动O2O服务模式创新，在落实疫情防控各项工作的同时，以“网点智能化营销服务”工程为契机，加快网点经营转型，以智能银行、手机银行等新型服务模式开展便捷服务，以线上渠道为宣传主阵地，加强线下配套服务和宣传引导。在为残障、老年等特殊群体服务方

面，视其具体业务需求适当将金融服务延伸到柜台外、家里、医院等场所，通过细致入微的服务使工行成为关爱的温馨港湾。

创新厅堂布置，美化服务环境。该行各网点时刻保持大厅内物品安置整齐、智能设备摆放有序、门窗地面干净、自助区域整洁，在等候区域有序摆放金融知识书籍、宣传折页等，做到物品摆放有定位，桌面整洁无杂物，为客户带来良好的业务办理环境。大堂经理做好日常巡视，保证营业中环境整洁。

践行消保理念 维护客户权益

工行德州分行秉承“以客户为中心”的经营理念，高度重视消费者权益保护工作，积极落实人民银行、银保监会、银行业协会相关指示要求，集中开展3·15消保宣传、金融知识进万家、“守住钱袋子”、金融知识普及等专项活动。同时，以“最满意银行”为目标，明

确大行责任，多措并举，针对不同群体，尤其是针对老年人、学生、残障人士等社会弱势群体的金融知识薄弱环节和实际需求，开展宣传普及及基础金融知识，引导客户提升金融风险识别能力，以此全面提高公众金融知识水平，努力营造安全的金融消费环境。

为应对外部欺诈手段的高度伪装化，有效减少侵害消费者权益的事件的发生。在疫情防控常态化的情况下，该行积极开展多形式、多样化的宣教活动。利用微信、当地主流媒体以及新媒体、新途径等，多维度开展消保知识宣传，提醒消费者注重保管好重要证件和个人敏感金融信息，防范非法集资、电信诈骗、疫情期间金融新型诈骗等活动的侵害。持续完善金融消费者权益保护制度等措施，切实有效保障消费者合法权益，展示了负责任大行的良好形象。

(宋开峰)

B02

齐鲁晚报

2021年3月12日 星期五

综合财经资讯

陵城农商银行

举办“迎三八”关爱女性健康知识讲座



“女神节”来临之际，为切实呵护女性员工健康，陵城农商银行举办“迎三八”关爱女性健康知识讲座，该行近60名女性员工参加了讲座。本次讲座特邀德州市妇幼保健院乳腺科主任、副主任医师徐敏

玲主任为大家进行乳腺保健方面的课程培训，徐主任以《您是乳腺健康的第一责任人》为题，用真实案例为大家讲解了当前乳腺疾病常见病和日常预防保健方法，并以现场互动的形式逐一解答了女

员工提出的各类疑问困惑。此次讲座，内容生动实用、通俗易懂，进一步增强了广大女性员工的自我保健意识，帮助女性员工舒缓了身心压力，提高了生理、心理健康水平。

(任秋云 孙跃芬)

农行陵城支行

千万“抵押e贷”助企业“融冰化水”

俗话说：“有冻冻(冰)化不出水来。”其实就是条件不适宜。农行山东省陵城支行针对一些企业有“冻冻”(房产)无法融资的难题，推出了新产品“抵押e贷”，为一些符合条件的企业大开融资之门。

德州市巨泰机床制造有限公司主营业务为大型机床的制造加工，其主要产品为机械制造企业，产品销量畅通。随着疫情防控形势好转，巨泰机床制造有限公司的订单逐渐多了起来，购买原材料的资金成为困扰该企业发展的主要瓶颈。

在区府组织的银企座谈会上，该公司董事长向与会金融系统提出了“输血”要求。与会的农行人行长崔书勇马上向该企业伸出了“橄榄枝”，随即向该公司推介了农行推出的“抵押e贷”，指出这项贷款只要有农业银行认可的优质房产抵押作担保，就可迅速为公司线上办理流动资金贷款，并且是三年循环使用，随借随还，实行普惠利率，即方便又快捷。

在得到公司的认同后，该行马上派出客户经理到公司主动对接，通过客户调查、抵押品在线估值、合同签订、

抵押登记等的标准化流程，三日内为客户办理了409万元的贷款投放，解了企业的燃眉之急。

农行陵城支行通过多种渠道加大“抵押e贷”产品推广力度，并组织客户经理多次进园区、进企业进行产品宣传和对接，以国有大行的使命担当为中小企业的发展“输血送氧”，受到广大小微企业的广泛好评。目前，该行已发放“抵押e贷”1100余万元，帮助多家小微企业渡过难关，有效破解了小微企业融资难的问题。

(宫玉河 廉星辉)

建行武城支行累计发放

退役军人创业贷款228万

3月4日，建行武城支行成功发放退役军人个人创业贷款40万元，截至目前，该支行累计发放9笔退役军人创业贷款，金额共计228万元。

自年初以来，建行武城支行高度重视退役军人创业贷款工作，成立专项业务营销团队，主动支持退役军人创业贷款政策落地：一是开展专题研讨，进行政策解读，提前掌握业务办理流程，打通业务办理难点；二是制作宣传材料，加大政策推广力度，全方位建立客户联系通道；三是主动与退役军人事务局对接，深化银政交流，落实业务合作方案。

下一步，建行武城支行将继续扩大业务宣传推广力度，为退役军人提供优先、优质、优惠的金融服务为宗旨，持续推动退役军人创业贷款政策落地，为退役军人就业、创业搭桥铺路，为双拥工作贡献金融力量。

(祝树杰 刘迪)

德州中行

举办“相约女神节”系列活动

在国际三八妇女节来临之际，德州中行在全辖举办“春暖花开季、相约女神节”系列活动。该行工会组织城区支行和市行本部女员工集体观看影片《你好，李焕英》，员工感受亲情的温暖、母爱的伟大，增进亲情关系。同时，在三八节当天组织部分女员工举行花艺活动，让女员工在花的海洋里体验美的味道，享受节日的快乐。

平原中行、禹城中行组织女神们开展草莓采摘活动，大家在春意盎然的田野里度过了一个绿色、健康、快乐的节日；德州开发区中行携手市公积金中心、市公共资源中心联合打造“绽放吧，最美女人花”联谊会活动，欢声笑语中，促进文化共享；夏津中行举行“流光溢彩、情系三八”联谊会，让大家度过了一个温暖而惬意的节日；临邑中行、齐河中行举行插花活动，让女员工们感受插花艺术的魅力……

德州中行三八节系列活动有效缓解了工作压力，享受到生活的乐趣和美好，也体现出该行工会对女员工的关爱，激励女员工们以更加积极的心态、饱满的热情投入到工作之中，不断展现新时代女性风采，为建设美好德州中行贡献“半边天”的坚强力量。

(梁艳)

编辑：孙萌萌 美编：赵秋红