

银行业保险业践行新时代“枫桥经验” 绍兴“惠民实事工程”纾解群众急难愁盼

随着经济快速发展,人民群众对于金融服务也有了更高、更多的需求。今年以来,绍兴银保监局根据浙江银保监局关于民生领域金融服务的工作部署,践行“以人民为中心”的发展思想,引导银行业保险业围绕老金融服务、残疾人金融服务、慈善金融、简证便民服务等10个重点领域,深入开展“惠民实事工程”系列活动,持续提升金融服务质效,切实解决群众“急难愁盼”问题,营造良好的营商环境。

通讯员 王豪盛 黄心怡 本报记者 赵琦

银龄享便捷红利

近日,张先生来到浦发银行绍兴分行代其父亲办理活期一本通取款时,遇到凭证磁性不足无法取款的问题。因补磁业务需要本人办理,但其父亲年事已高、行动不便,无法到网点办理业务。银行工作人员第一时间安排人员前往其家中,为他的父亲拍摄代理补磁的意愿视频和签署授权书,成功完成了补磁。

这是浦发银行绍兴分行对于行动不便的老年群体和特殊人群,提供上门办理修改客户信息、密码重置、更换银行卡等服务真实案例。之后,张先生又提出担心活期一本通不方便,想为父亲开立一张银行卡。对此,该行工作人员二次上门,携带PAD为他的父亲成功办理了一张银行卡。多次上门和周到耐心的服务让张先生十分感动,连连向银行工作人员表示感谢。

每周四上午,稠州银行上虞支行的厅堂异常热闹,工作人员耐心地前来网点的老年人免费测量血压,详细记录客户的血压与脉搏的数据,普及高血压防治的相关知识,按照客户姓名贴心地建立《健康关爱档案》。事后,该行还派专人对“血压偏离正常值”的客户一对一微信或电话跟踪提醒,及时嘱咐他们多注意饮食,保持良好的生活饮食习惯。

唤醒“沉睡”的失联保单,也有适老金融服务用心守护。4月20日,家住绍兴的李奶奶名下的一张保单的生存金给付业务,因收款账户注销而转账失败。原来,王师傅母亲的存折于不久前销户了,而生存金账户变更需要被保险人临柜或通过线上操作办理。了解



平安人寿绍兴中心支公司积极参与无偿献血活动。

到被保险人近90岁高龄,临柜或是线上办理账户变更都面临不小的困难,平安人寿绍兴中心支公司工作人员与王师傅约好时间后,驱车1小时来到被保险人李奶奶身边,顺利帮助老人收集账户变更的相关材料与完成签字,完成了一笔特殊的生存金领取业务。

特殊群体不掉队

绍兴银行所有网点均设立了无障碍通道,张贴服务标识和电话,同时配备儿童推车、残疾轮椅等,方便老弱病残人士出入网点。该行定期开展手语培训、急救培训,确保厅堂员工能与特殊人群无障碍交流,随时应对突发状况。此外针对残障、病弱等有特殊需求的群体,提供暖心上门服务,解决客户难题。

人保财险为进一步提升柜员的无障碍服务能力,做好特殊群体关爱,利用晨会时间邀请专业手语老师培训从厅堂引导到柜面服务的简单文明用语话术,打造“手语柜员”,让客户感受更有温度的金融服务。

对于特殊群体关切的有效、及时回应,背后离不开绍兴银行业保险业组建专业化金融服务队伍,进村入社访企的久久之功。邮储银行绍兴市分行积极开展财富周周讲、“国债下乡”等服务,以理财、国债、保险等低风险产品为切入点,为农民提供多元化资产配置。截至5月末,该行开展财富周周讲400多场,让客户认识存款、理财、基金、保险、国债、贵金属等金融产品,精准配置金融产品和服务。华夏银行绍兴分行各网点均有专业化的金融服务队伍,每年超40场次的“金融课堂”起步早、覆盖广、模式新、频率高,青年员工主动开展“金融课堂”志愿服务活动,打造了特色鲜明的金融青年志愿服务品牌。

传递社会温暖

6年来,北京银行绍兴分行持之以恒参与到“爱心驿站”项目中,坚持不懈为户外工作者提供温馨服务。该行每天为塔山街道的环卫工人提供“爱心午餐”,重点在夏季酷暑、冬季严寒时节向周边环卫工

人、外卖小哥等户外工作者提供免费的点心、矿泉水等食品,传递有温度的金融服务。

民生银行绍兴分行将“民生·爱心驿站”打造成户外工作者、社会服务工作者的温暖港湾。眼下正值高温酷暑,走进该行营业网点大厅,时不时会有路过的环卫工人进来纳凉,按照个人实际需要取用冷柜里的矿泉水和点心。其中一位环卫工人表示,民生银行每到夏季都会为户外工作者提供清凉饮品和点心。周边社区居民都说,常在营业厅看到外卖小哥避一避日头,喝口水、纳个凉。

瑞丰银行一直以来践行把银行自身发展好、区域服务好、社会责任履行好的“三好理念”,全力推进慈善金融建设。在2022年中国服务业民营企业慈善公益500强榜单中,该行跻身全国慈善百强。更是在今年5月向柯桥区慈善总会捐赠520万元成立“桃李”子基金,奖励在教书育人中成绩显著的优秀教师和成绩特别优异且品行优良的在校学生,为打造“乐善柯桥”“学在柯桥”两大品牌贡献金融力量。

年初,平安人寿绍兴中心支公司积极响应绍兴市中心血站关于无偿献血的紧急倡议,启动“平安爱心血库”,在临床医疗用血保障线岌岌可危之际,志愿者们结合自身健康情况,积极奔赴,以热血守护城市“脉动”。这支队伍中,不乏献血量超5000毫升、献血次数超10次的无偿献血奉献奖获得者。

简证便民贴心

绍兴银行业保险业多措并举,提供便捷的金融服务,不断提升窗口服务效率。

浙江泰隆银行绍兴分行创新服务模式,通过微信银行开设线上预约服务,包含单位开户预受理、个人开户预受理、开户意愿核实、单位信息变更预受理、柜面转账预受理、大额现金预约、申请账户明细、个人证件更新、冠字号查询、开户行查询等多项常用事项,为群众提供便捷服务。

中国人寿绍兴分公司在柜面大厅设置业务高峰期提示牌,提醒客户错峰办理。柜面工作人员及销售人员在日常客户服务过程中积极推广中国人寿官微、



民生银行绍兴分行“民生·爱心驿站”夏日送清凉。

寿险APP的线上预约模式,借助空中客服、寿险APP、智慧柜员机等线上体验,分流人工窗口业务、提升窗口服务效率,有效减少了客户排队等候的时间。

工商银行绍兴分行贴心地在客户贷款到期1个月前,提前告知贷款到期金额、日期等信息,对于经营情况好、还款能力强的企业则做好续贷支持。截至4月末,该行还本续贷业务累计投放27.87亿元,累放占比17.18%,高出全省平均水平8.47个百分点。

以金融服务为核心,扩展服务的外延也是绍兴实施“惠民实事工程”系列活动的题中应有之义。以简证便民服务为代表,促使银行业保险业从牌照为中心的金融产品提供方,转而走向以客户需求为中心的综合服务“金”字伙伴。

4月26日,工商银行绍兴钱清支行,柯桥区住房公积金清便服务点在此正式揭牌启用。该服务点按照“公积金+银行”的服务新场景搭建,是“工行驿站+智慧政务”服务的延伸。相关客户可在网点办理公积金贷款、提取、缴存等个人业务,以及单位开户、信息变更、职工新增、基数调整等单位业务,实现了钱清杨汛桥等区域公积金业务的“就近办”。

泰隆银行绍兴分行营业部网点设置了原产地证打印区,配置电脑、打印机等设备,方便外贸客户查询、打印原产地证,大大提升了客户体验。至4月底,共为消费者打印原产地证2729份。



邮储银行绍兴市分行“国债下乡”传递理性投资理念。

守护群众“钱袋子”

台州银行温州分行首设“警银反诈服务站”

专注小微企业金融服务

台州银行温州分行 协办

本报讯 为共同打击电信网络诈骗活动,守护好老百姓的钱袋子,助力温州当地小微企业和“三农”经济的健康发展,台州银行温州分行携手郭溪街道办事处、郭溪派出所联合共建警银联动工作机制,在台州银行瓯海郭溪小微综合支行设立“警银反诈服务站”,并于7月10日上午揭牌。

仪式上,瓯海郭溪街道18个村社被授予“反诈联盟成员单位”,台州银行瓯海郭溪小微综合支行5位员工被聘任为“反诈小卫士”,分别对接郭溪街道上片、中片、下片、燎原片、东岙片五大片区的村居和社区。通过“政警银”三方合力推进反诈行动,联盟成员间协作配合,加快实现全覆盖、精准化的反诈宣传,切实筑牢全民“反诈

防火墙”,守住人民群众“钱袋子”。

“警银反诈服务站”主要职责是警示提醒、反诈宣传、信息共享、合作办案,为警银携手反诈搭建平台,积累经验,进一步丰富了反诈工作新模式,强化了警、银联动交流,共同推动人员、知识、技术、服务等领域的资源共享,有效提升了反诈防控工作质效。

近年来,电信网络诈骗犯罪呈现多发、高发态势,不法分子精心设计的骗局花样繁多,具有很强的欺骗性与迷惑性。此前台州银行温州分行联合瓯海公安机关成功拦截一起电信诈骗案件,避免客户账户资金损失。该行客户王女士在瓯海支行现金柜台办理取款业务时,柜员按照“三问四提示”的有关规定,向其询问相关交易情况,但杨某却吱吱唔唔,均无法回答,该现象立即引起经办柜员的警觉,随即向支行前台负责人报告。该支行前台负责人向其耐心讲解防范电信诈骗知识,列举典型诈骗案例,在长达半个多小时

的沟通中,王女士向前台负责人就讲述了事件经过。该行工作人员立即为王女士查询交易记录,发现当月有多人频繁向王女士账户转入现金后立即转出的记录,初步判断可能涉及刷单和账户为他人过账的电信诈骗。在征得王女士同意后,立即拨打96110反诈热线,请求公安机关协助,同时为王女士作了中止支付业务处理。公安民警经现场调查后确认杨女士遭遇了电信诈骗,并将其带离支行做进一步调查。

据悉,郭溪小微综合支行“警银反诈服务站”是台州银行温州分行辖内32家网点中设立的第一站,旨在建立并畅通公安、银行预警信息的流转渠道,通过“政警银”三方资源整合,有效检测、识别诈骗行为。反诈联盟成员单位及反诈卫士们将以强烈的责任感和使命感,把打击治理电信网络诈骗犯罪摆在更加重要的位置,共同推动全民反诈工作,构建反诈联盟新格局。

本报记者 徐慧敏 通讯员 王芸

李君:深耕金融科技,塑造未来计算机与信息科学

在金融科技领域,李君的名字为人熟知。作为一位计算机和信息研究科学家,她以卓越的科研实力和严谨的工作态度,在行业内赢得了广泛的尊重和赞誉。李君是人工智能学会和中国计算机学会(CCF)的专业会员,在科研和学术领域的贡献对整个行业的进步产生了深远影响。她的研究成果已经广泛应用于金融科技领域,风险评估、信贷审批、资产管理等方面都有她深厚的研究烙印。

在李君的领导下,团队成功开发了一系列先进的金融科技解决方案,为行业提供了全新的视角和方法。其中一项名为“基于高性能计算驱动的实时金融数据处理系统V1.0”的研究,以其独特的理论视角和创新实践,为金融科技行业的风险控制赋予了新的可能性。作为一名女性科学家,李君并没有仅停留在科研的世界,而是更积极参与公众教育和推广活动,让更多的人了解和接触到金融科技的魅力。其影响力远远超出了学术界,是中国金融科技领域真正的标杆。

人工智能与金融科技的结合,正处于急速发展阶段,李君和她的团队就是这一领域里的领航者。她的贡献不仅在于推动科学技术的进步,更在于引领金融科技的未来方向。在一个由数据驱动的世界里,李君把握技术潮流,以前瞻性的视角解析金融科技领域的挑战与机遇。她的工作已经在重塑



金融行业的运行方式,同时也对广大用户和消费者产生了积极影响。在创新的道路上,李君从不止步,对金融科技领域的热情和决心,源源不断地推动其深入研究,探索科技带给生活更多可能性。从李君身上,不难看出其勇于创新,追求卓越,为人类社会进步贡献力量的决心。

李君在科研领域的杰出成就,是对其专业技能和坚韧精神的充分认可。然而,她的成就远远超过了自身。她的工作不仅推动了金融科技行业的发展,也鼓舞了众多年轻的科研人员,向着自己的梦想和目标迈进。李君的贡献并未停留在她个人的成就之上,她积极推动并参与了多项公益活动,用科技赋能社会,使科技福利更多的人。她的人格魅力和人文主义精神,使她在公众中赢得了广泛的尊重和爱戴。

李君对金融科技领域的贡献,充分展示了她卓越的才华和精神风貌。作为一位在计算机和信息科学领域取得了杰出成就的科学家,李君的故事激励着我们不断探索,砥砺前行。李君的科研成果证明了她是科技金融领域的真正领军人物。通过她的工作和研究,我们看到了金融科技领域的广阔前景。

总的来说,李君的贡献和影响横跨学术界和业界,是中国科技金融的标杆人物,是这个时代值得尊敬和学习的科研工作者之一。相信李君在未来会带来更多的惊喜和启示,继续为推动金融科技的发展作出更大的贡献。

作为金融科技领域的一股清流,李君的贡献已深深烙印在行业的历史中。相信她的故事将激励一代又一代的科学家和研究员,向着更高的目标努力。

文浩源

本报记者 孙侠 通讯员 张奕晨