



威海银行菏泽分行:

以消保为基

筑牢金融为民之本

威海银行菏泽分行深入贯彻落实“金融为民”理念,将消费者权益保护工作作为践行社会责任、提升服务质效的核心工程。通过构建“制度为基、教育为盾、服务为核”的立体化消保体系,推动消保工作质效稳步提升。分行消保工作连续三年被监管评为“二级A(属地同业最高等级)”。

机制筑基,织密消保责任网络

威海银行菏泽分行将消保纳入重点工作内容,建立“一把手”负责制,成立专项领导小组,构建跨部门协同

机制。根据总行的消保工作战略规划,制定菏泽分行具体的消保工作计划和目标,将消保工作融入分行日常经营管理的每一个环节。明确各部门的消保职责,形成协同联动的工作格局,确保消保工作事事有人管、人人有责任。同时,建立健全消保考核机制,将消保工作成效与员工绩效挂钩,激发员工参与消保工作的积极性和主动性。通过定期组织消保工作培训和学习交流活动,提升员工的消保意识和专业能力,让每一位员工都成为消保工作的坚定执行者。

宣教融合,提升金融素养防线

威海银行菏泽分行采用“线上+线下”双轨教育模式,线上依托“94.8 菏泽交通广播金融宣传”系列栏目,制作以案说险视频、长图等内容,通过朋友圈转发进行线上宣传,触达客户9000余人次;线下积极开展“3·15 金融消费者权益日”“金融知识普及月”“反诈识诈 护航学子”进校园等集中宣传活动,共计20余场。同时,开展客户满意度调查活动,针对性提升服务,主要采用厅堂纸质问卷与微信问卷相结合的方

式,共投放120份问卷,收回有效问卷104份,问卷整体满意度达100%。通过各项宣传活动的开展,不仅提升了该行的服务质量和水平,更收获了客户和百姓的广泛好评。

服务提质,打造权益保护闭环

落实信访投诉双线管理,建立“首问负责+限时办结+溯源整改”闭环管理体系,畅通投诉渠道,确保消费者的诉求能够及时得到受理和回应。对于每一一起投诉,都认真对待,深入调查,快速处理。在处理过程中,坚持以消费者为中心,秉持

公平、公正、公开的原则,积极与消费者沟通协商,力求在最短时间内解决问题,化解矛盾。同时,对投诉案例进行分析总结,定期开展溯源排查和整改,并通过主动改进管理、提升服务,夯实消保主体责任,从源头上有效防控信访投诉风险和声誉风险。

下一步,威海银行菏泽分行将以更高站位、更实举措筑牢消保“防火墙”,扎实推进金融消费者权益保护工作,不断提升金融服务水平,让金融服务更有温度、更具质感,为守护百姓“钱袋子”、助推地方经济稳健发展贡献金融力量。 通讯员 任璨

工行菏泽定陶支行:

深耕“三农”沃土 助力乡村振兴

2025年第一季度,工行菏泽定陶支行紧扣中央金融工作会议战略部署,以“金融报国”的使命担当深耕“三农”沃土,聚焦农村产业振兴,农业产业兴旺,持续推动金融服务乡村振兴工作再上新台阶。截至2025年3月末,该行普惠贷款较年初新增10785万元,普惠贷款户年初新增71户,余额户数增量均位同业前列。

深耕普惠金融活水,浇灌乡村产业沃土

该行聚焦农业强国建设重点领域,支行党总支班子成员带头深入乡镇和农村,主动对接当地农口部门,推动城乡联动发展战略落地见效。通过支持新型农业经营主体、乡村产业振兴、“惠农支农”等专项行动,立足区域乡村振兴资源禀赋实际,聚焦涉农贷款核心指标,围绕重点区域和重点客群,加强内外部协同联动,聚力促发展,接续开展“普聚金融服务、惠及千企万户”等特色活动。

创新信贷产品矩阵,托起乡村振兴“丰”景

该行聚焦乡村特色产业,积极为农户、家庭农场、农民专业合作社、涉农小微企业等农业经营主体提供普惠贷款服务。结合地方资源禀赋,制定区域乡村振兴特色方案,大力推广“惠农e借”“富农快贷”等产品,拓宽涉农企业融资渠道,推进乡村特色产业转型升级、走可持续发展之路,以源源不断的金融“活水”助力乡村产业发展壮大。

延伸金融服务触角,织密普惠服务网络

该行积极构建“线上+线下”全方位乡村金融服务触达体系,“线下”积极开展农村普惠金融服务调研,设立乡村振兴普惠服务联系点,实现准确辨别客户,降低信贷风险,缓解信息不对称问题,从中找到短板和服务空白区域,填补乡镇金融服务盲区,扩大市场和客户覆盖面,为乡镇居民提供便捷金融服务;同时加强支行内部人员的培

训学习,尤其注重对青年员工的培养,充分发挥“青年普惠先锋队”作用,组织开展普惠金融宣传活动,帮助民众丰富金融知识,提高金融服务使用能力,提升金融反诈反诈意识。

坚持量质并举之道,夯实可持续发展根基

该行在增量扩面的同时,掌控业务整体风险,严格执行“客观性、完整性、真实性、有效性”四项原则,将贷前尽职调查落到实处,不留死角。通过加强申请背景、贷款用途、贷款额度、贷款期限管理,合理确定贷款额度,实行贷款全流程风险控制,为业务健康发展起到保驾护航的作用。

下一步,工行菏泽定陶支行将持续深耕区域市场,探索更多适合乡村特点的融资产品及相关服务,持续加大乡村市场的融资力度,充分发挥金融主力军作用,展示国有大行的责任担当,为乡村振兴事业贡献更多力量,助力乡村振兴更快更好发展。

通讯员 吕岩

中行菏泽康城支行:

“反洗钱课堂”进社区
筑牢居民金融安全防线

本报讯(通讯员 彭璐婷) 在全民国家安全教育月到来之际,中国银行菏泽康城支行创新宣教模式,将反洗钱知识课堂搬进菏泽鲁西新区丹阳街道南华康城小区,通过分众化精准宣教,为不同年龄层居民量身定制金融安全防护网。

活动现场,悬挂的醒目反洗钱标语宣传横幅引发居民驻足。针对老年群体,工作人员以“保健品投资骗局”“以房养老陷阱”等典型案例切入,通过情景模拟演示洗钱犯罪链路,获老年居民点赞。

面对中青年群体,宣教重点转向数字化金融安全。“现在网络发达,有些不法分子会利

用网络平台进行洗钱,比如通过虚构交易、操纵价格等方式。大家在日常网上支付、理财投资的时候,一定要选择正规合法的平台,仔细看清资金流向,别一不小心卷入洗钱陷阱。”年轻人听得聚精会神,不时提出疑问,工作人员一一详细解答,提醒大家一旦发现异常情况要及时向金融机构或相关部门举报。

此次反洗钱宣传,如同一场及时的“金融卫士”行动,为小区居民筑起一道坚固的反洗钱防线。该行将一如既往地履行金融机构责任与义务,持续开展各类金融知识宣传活动,为创建安全、和谐、稳定的金融环境而不懈努力。

