

邮储银行河北省分行 打造金融消费者权益保护“金招牌”

□ 韩若冰 肖飘飘

为扎实做好消费者权益保护和金融知识宣传普及工作,提升社会公众金融素养,邮储银行河北省分行开展了“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动,活动主题为“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”。活动从3月13日开始,持续至3月19日,持续不断将金融知识送到广大消费者的心坎上。

邮储银行河北省分行定位于服务“三农”、城乡居民和中小企业,深入贯彻“以人民为中心”的金融发展思想和“以客户为中心”的经营管理理念,切实承担消费者权益保护责任,持续建立健全全流程消费者权益保护体系,深入开展金融知识普及活动,以实际行动保障消费者合法权益。

有力度更有温度 提升金融服务满意度

加强金融消费者权益保护不仅是银行实现可持续发展的必然要求,也是保障社会民生、维护金融稳定的重要举措。

在开展消费者权益保护活动中,组织全辖邮储银行机构通过“线上+线下”“集中+阵地性”的宣传矩阵,全方位、多渠道、多层次开展金融知识教育宣传。发挥线上及媒体作用,找准教育宣传着力点,开设“金融小课堂”,推送相关金融知识;抓住网点阵地,组织“厅堂沙龙”,在营业网点宣传教育区域、网点电子显示屏、自助机具等投放宣传资料,组织金融知识讲座、小课堂、沙龙等厅堂活动,营造宣传氛围,提升教育宣传效果;开展各类创新宣传活动,针对“一老一小”“新市民”等重点人群,开展进校园、进社区、进乡村、进商圈等线下活动,丰富教育宣传场景,提升宣传效果。

随着互联网金融的迅猛发展,大学生群体的金融知识普及工作引发了社会的广泛关注。在河北银保监局组织下,3月10日下午,邮储银行河北省分行等20多家金融保险机构开展了“金融知识教育

走进河北工业技术学院”宣传活动,筑牢校园金融安全防线,营造良好的金融消费环境。邮储银行河北省分行工作人员现场发放宣传册,面对面向在校学生讲解个人征信、网上银行、账户安全、理财投资、消费及信贷知识等,引导青少年、在校大学生珍惜个人征信,远离“不良贷”“校园贷”。

为加强重点区域、特殊群体金融教育,将“绿色金融”的理念融入大学生思想中,3月11日,邮储银行河北省分行联合中邮保险河北分公司一同走进石家庄邮电职业技术学院,开展以“推进绿色金融”为主题的消保知识宣传活动。活动现场,主办方发放了金融知识宣传折页,讲解了数字人民币、个人征信、防范电信诈骗、手机银行使用等金融知识,还精心为学生们准备了“绿植”,通过书写“我的‘3·15’宣言”,共同成长。

邮储银行河北省分行积极践行以“人民为中心”的发展思想,落实以“客户为中心”的发展理念,将消费者权益保护工作纳入企业文化和全面风险管理体系。强化主体责任,加强高层履职,设置“三道防线”履职清单,明确全辖各分支机构工作职责,形成较为完善的消保制度体系和考核评价体系,设立“四级”投诉专线,在畅通各类投诉渠道的同时,扎实推进各项消保工作,有效保障消费者合法权益。

此外,充分发挥邮储银行点多面广的特色优势,组织全辖邮储机构通过“线上+线下”“集中+阵地”的宣传矩阵,全方位、多渠道、有针对性地组织开展金融知识教育宣传活动,推动金融教育触达“最后一公里”。对内,建立分层级、全覆盖的培训体系,以“学习+实训”的形式,在持续加强教育的同时,营造全员“知消保、重消保”的文化氛围。

做好适老服务 增强“银发”人群幸福感

近日,邮储银行保定涞水县朝阳路支行积极帮助一位60多岁客户解决了代理取款



邮储银行广宗县支行大堂经理给老年人普及非法集资知识。刘端阳 摄

难题,客户家属送来一面锦旗以示感谢。涞水县朝阳路支行始终把老年客户的需求放在首位,从客户的角度真心为客户服务,得到广大客户的认可。

这是邮储银行河北省分行提升适老服务的一个缩影。该行从完善传统金融服务方式、提升网络消费便利化水平、推进互联网应用适老化改造、加强教育宣传和培训等方面推出举措,切实推动传统服务和智能化服务创新并行、融合发展,为老年人提供便捷、贴心、有温度的金融服务。

为切实做好“老年客户网点服务大提升”工作,邮储银行河北省分行优化网点布局,在网内增设智能柜员机及自助银行设备,积极打造“一站式、多功能、综合性”服务网点。网点升级便民设施,设置无障碍通道和爱心座椅,增设弹性窗口,提供备忘便笺纸、老花镜、放大镜等辅助设施。此外,为降低老年人对智能设备和技术的陌生感和排斥感,该行加强对老年客户服务辅助指导,进行专项业务培训。

在养老金代发日等老年客户集中的时期,邮储银行河北省分行通过厅堂“微沙龙”



邮储银行理财经理与石家庄邮电职业技术学院学生进行互动。

或一对一讲解等方式,利用客户等候时间,工作人员主动为老年客户介绍手机银行、快捷绑卡、邮储食堂、邮储生活等线上金融产品的功能与操作方法,使更多老年客户直观地了解了常用业务的办理方式、智能产品的使用流程,增强了老年客户使用积极性。

邮储银行河北省分行相关负责人表示,组织开展老年人金融服务和智能化技术运用宣传活动,可以增强老年人对智能技术的认识,提高其使用智能化服务的意识和能力,加深老年人对金融智能设备和技术的了解,逐步接受智能化带来的便捷服务。为增强老年人的安全防范意识和抵御电信诈骗活动的的能力,该行通过宣传海报、

LED屏、宣传展架等形式,讲述电信诈骗典型案例,披露犯罪分子的手段和伎俩。

邮储银行石家庄市分行在适老服务方面很有特色。他们创建老年特色服务网点,设立便民服务站、雷锋驿站,配备了常用饮水机、血压计、打气筒、婴儿车、轮椅、便民伞、充电桩等便民设施,在每个窗口配备了便利贴,方便客户使用。为方便老年客户业务咨询和服务投诉,他们设置了客户意见簿、免拨直通95580客服电话。他们在不同节日举办不同的特色回馈活动,比如为客户提供上门送菜服务等,为老年客户提供更便捷、更贴心、更有温度的金融服务,提升邮储银行金融服务水平。

网络诈骗花样多 不予理睬准没错

2023年2月19日上午,客户李某到邮储银行某支行办理开户业务。网点工作人员按客户要求向其开户用途后,客户并不太配合,只是说办理房贷使用,但当问到具体在哪里办理贷款及楼盘等问题时,客户支支吾吾说不上来,随即又改口说要办理存款业务。

此时,网点工作人员意识到该客户可能存在问题,于是提高警惕,一边稳定客户情绪,一边通过聊天方式了解到客户开立账户的真实用途。在网点工作人员详细讲解金融诈骗风险后,该客户的情绪逐渐稳定,讲到自己早上接到一个自称是“邢台市公安局”的电话,告知其牵涉到一桩案件,为了不被处罚需要开张邮储银行的储蓄卡并将名下资产存入这个账号。

至此,经办柜员敏锐察觉出该客户已经陷入电信诈骗的圈套,随即叫来支行行长和营业主管,一同给客户做工作。最终,该客户认识到自己遭遇了电信诈骗,并在邮储银行工作人员的协助下前往派出所报案。

“邮储”防骗小贴士

电信网络诈骗“八个凡是”:

- 凡是给你宣传做兼职刷单返现的,都是诈骗
- 凡是公检法要求你汇款到“安全账户”的,都是诈骗
- 凡是网上交友引诱你高额投资、买彩票发财的,都是诈骗
- 凡是索要你个人信息、银行卡信息及短信验证码的,都是诈骗
- 凡是自称快递、商家客服给你购物退款让你先打钱的,都是诈骗
- 凡是工商局、社保局、教育局、税务局要给你退税补贴的,都是诈骗
- 凡是网上办理贷款收手续费、验资费、保证金,要你打钱的,都是诈骗
- 凡是亲朋好友、上级领导、老师同学利用QQ、微信聊天向你借钱让你转账让你缴费的,不和你打电话、不语音、不视频的,都是诈骗



邮储银行工作人员为河北工业技术学院学生讲解防范电信诈骗小知识。



石家庄邮电职业技术学院学生完成“我的‘3·15’宣言签名”,获得绿植小礼品。

邮储“贷”动乡村振兴

□ 韩若冰 肖飘飘 陈晓英 田月

近年来,邮储银行河北省分行认真落实党中央国务院、省委省政府决策部署,坚持服务“三农”定位,主动贴近“三农”,积极推进农村信用体系、惠农便民服务、合力支农平台的创新升级,满足乡村振兴多样化、多层次的金融需求,以实际行动推进乡村振兴。

瞄准特色主导产业 提升服务质效

邮储银行承德市分行找准乡村产业振兴发展突破口,加大特色产业支持力度,全力做好乡村振兴重点领域金融服务。重点围绕承德“一号风景大道”生态休闲、京沈高铁沿线“平

泉香菇”、塞罕坝高寒地区马铃薯等5条优势特色产业示范带,聚焦各县农业特色主导产业,做好肉牛、食用菌、马铃薯、板栗、果品、肉牛、肉羊等特色产业的支农支持力度。

隆化县是承德市肉牛养殖重点县。邮储银行承德隆化县支行联合当地农业农村主管部门,开展送“贷”下乡、信用村建设、贷款推介会等活动,走村入户,精准对接肉牛养殖的金融服务需求。2022年累计向肉牛养殖户投放近2亿元贷款资金。

李文军是隆化县的肉牛养殖户,2023年他想扩大养殖规模,争取在旺季多出栏一些牛,为了资金流

转顺畅,他特意向邮储银行隆化县支行申请了贷款。李文军说,平时资金周转压力比较大,特别是年底,要储存饲料,就会向邮储银行申请贷款周转资金,邮储银行推出的极速贷,手续简单、操作便利,只需要在手机银行上动动手指,钱就到账了,缓解了燃眉之急。

邮储银行河北省分行根植“三农”,积极探索服务乡村、发展“三农”金融新路径,持续加大对家庭农场、专业大户、农民专业合作社等新型农业经营主体的支持力度。

构建农村信用体系 强化金融供给

近年来,深州市兵曹乡以传统养牛行业为抓手,通过品种改良、大户示范带动等多项措施发展肉牛产业,推动肉牛产业成为农民增收致富的主导产业。

产业振兴是乡村振兴的重中之重。邮储银行衡水市分行以金融支持促进产业发展,大力“支农支小”,与深州市兵曹乡政府共同探索“党建+金融”新模式,实现金融资源与乡村振兴战略的有机融合。该模式由乡级党委推选信用村、村级支部推选信用用户,银行按照“整村推进、应采尽采”原则进行信用村、信用用户评定,创新线上信用用户贷款,大力支持肉牛特色产业发展。

截至2022年12月底,邮储银行衡水市分行在深州市累计创建信用村364个、信用用户8078户,为398户村民发放贷款1.4亿元。通过为信用村、信用用户提供专属优惠政策,营造良好金融环境,为助力乡村振兴提供金融“活水”。

围绕乡村振兴重点领域,邮储银行河北省分行以“强抵押、弱担保、纯信用”系列产品为抓手,强化“线上+特色”产品转型发展,延伸金融服务半径,使客户足不出户即可享受全流程金融服务,切实为农户解决了“融资难、融资贵”等难题,打造出一条金融支农的“高速公路”。

“我们会不断推出满足农民收益需求以及风险偏好的一系列定制化金融产品,不断探索促进共同富裕的金融服务方案。”邮储银行河北省分行负责人表示,将持续推进农村信用体系建设,探索整合政府、企业等大数据信息,夯实数据基础,提高金融服务在农村地区的覆盖率和可获得性。

截至2023年2月末,邮储银行河北省分行累计建设信用村3.75万个,建设信用用户76.39万户,线上信用用户贷款结余12.25亿元。

创新惠农便民服务 支持乡村振兴

邮储银行河北省分行秉承“一村



邮储银行客户经理回访“三农”贷款客户,详细了解蔬菜长势情况。王亚丽 摄

一品”思路,以农民合作社、家庭农场为出发点,以冀农担、脱贫小额贷款、线上信用用户、创业担保贷款等产品为切入点,全力支持各类涉农项目,助力推进乡村振兴。

“冀农担”系列产品是邮储银行与河北省农业融资担保有限责任公司联合开发的一款重点支持新型农业经营主体的个人经营性贷款,具有融资成本低、担保灵活等特点,包括粮食种植贷、粮食收储贷、畜禽养殖贷、蔬菜种植贷、奶业贷、生猪贷、农机贷等,基本涵盖农村全部农业产业项目。

邮储银行河北省分行与省农业农村厅就全面服务乡村振兴签署战略合作协议,打造“主体直报需求、农担公司提供担保、银行信贷支持”的“信贷直通车”体系,累计发放贷款近1.24亿元;以产业振兴助推乡村振兴,聚焦全省120个产业集群,围绕“一县一业、一村一品”,支持石家庄乳业、安国中药材等多个特色产业行业,支持涉农龙头企业和农村项目。

截至2023年2月底,邮储银行河北省分行涉农公司贷款余额71.38亿元,较年初净增8.57亿元,同比增长181.83%。



邮储银行保定唐县支行信贷人员(右)进行贷后调研,了解肉羊养殖户的生产销售情况。杨鹏 摄