



建行御西支行 细化服务举措提升竞争力

本报讯 为打造良好口碑,提升网点形象,建行御西支行细化服务举措,进一步加强网点规范化建设,增强员工主动服务意识,努力提高网点服务水平,不断增强网点的综合竞争力。

该支行利用每日晨会时间组织全员开展服务流程演练,对练习过程中出现的问题和不足,及时提醒纠正,帮助员工树立良好的服务意识,养成良好的服务习惯。大堂经理是营业网点的重要岗位之一,是客户的第一接待人,直接反映和决定着一个网点的服务水平和形象。该支行充分发挥大堂经理的作用,分流、引导客户使用智慧柜员机、自助回单打印机、网银、手机银行、ATM机等离柜式智能设备,自助办理业务。此外,该支行每日在晨会前检查员工着装是否统一、是否佩戴工号牌,形象是否整洁得体。该支行还定期对营业大厅及周边所属区域进行大扫除,保持网点及周围环境干净整洁。同时,该支行持续完善饮用水、老花镜、雨伞、医药箱等便民服务设备,使客户在整洁舒适的环境中享受温馨的服务。该支行还定期组织员工学习新业务、新产品,要求员工在服务客户的过程中使用文明用语,规范服务流程,提升服务质量,不断提高客户满意度。

(丽华 晨霞)

建行广灵支行 成功堵截一起可疑开户事件

本报讯 长期以来,建行广灵支行积极落实“断卡”行动部署,严守业务办理审核关,对存疑客户采取多种手段核实身份信息,确认客户意愿,切实加强各类风险防范措施。近日,该支行成功堵截了一起可疑群体银行卡开户事件,避免了风险案件的发生。

是日,5名男子来到建行广灵支行,要求开立个人银行结算账户,该支行大堂经理按照业务办理流程及相关规定,认真详细了解每一位客户的身份信息及开户用途。大堂经理在查看身份证件时发现,除1人外其余4人均为外地户籍,询问办卡用途时也只有1个“带头人”回答问题,声称用来发工资,但说到自己的工作单位时却含糊其辞。此外,这名“带头人”还嘱咐其余4人,要设置统一的密码,这一系列反常举动引起了大堂经理的警觉。大堂经理将情况迅速上报了营运主管。营运主管通过单独询问几人了解到,银行卡并不是他们本人在使用,有的说是用老板发工资,有的说是用来给老板炒股,并且几人在回答问题时均神情紧张,说话前后矛盾、支支吾吾。该支行营运主管向几人进行出租、出借银行账户风险提示后,4名男子随即表示放弃开户,但“带头人”情绪激动,要求迅速办理,并扬言要拍照投诉。该支行工作人员一边做好情绪安抚工作,一边耐心出示相关部门文件,明确拒绝了办理开户业务的要求。5名男子在网点外停留一段时间后自行离开。

成功堵截可疑群体银行卡开户事件后,该支行及时总结归纳风险要点,要求员工进一步强化风险防范意识。在今后的工作中,该支行会坚决配合相关部门持续推进“断卡”行动,确保将风险遏制在源头。

(左语 晨霞)

邮储银行广灵县支行

增强党员教育培训实效性

本报记者 刘江华 通讯员 梁映君

自开展党史学习教育以来,为破解党员教育培训方式单一、针对性不强等问题,邮储银行广灵县支行坚持以“走出去”为抓手,着力增强实效性、针对性,引导全行党员干部奋发进取、奋勇争先。

在学习党的政治理论的基础上,10月22日,邮储银行广灵县支行全体党员来到广灵县党群服务中心,通过参观展览、组织测试、认领“微心愿”等活动,引导党员干部加强党性锻炼、补充精神之钙。

在广灵县党群服务中心,全体党员首先参观了广灵县革命历史展览,观看了广灵县革命史纪录片。《革命老区峥嵘岁月》《广灵县党史回顾》等内容,介绍了广灵县党组织的发展历程,通过一个个震撼人心的故事、一幕幕惊心动魄的场景,将党员们带回到了那段艰苦卓绝的岁月,使大家深刻感受到了革命先烈的英雄气概和革命精神,领悟到了崇高的革命理想与坚定的共产主义信念,引导党员追寻奋斗足迹,汲取实干力量,不断凝聚攻坚克难、干事创业的强大动力。

随后,邮储银行广灵县支行就地组织全体党员参加党史知识测试。测试过程中,大家认真答题,仔细思考,展现了

良好的学习态度和精神风貌。该行也以此测试为契机,提醒党员及时查漏补缺,继续强化党史学习教育理论知识武装,真正做到学深悟透,学以致用。

为推动党史学习教育走深走实,邮储银行广灵县支行全体党员主动认领了党群服务中心收集的各乡镇困难党员及群众的“微心愿”。大家纷纷表示,要在各自的工作岗位上充分发挥党员的先锋模范作用,把群众“烦心事”当作“心头事”,想方设法采取有效措施,帮助群众解决“急难愁盼”问题,用实际行动践行“以客户为中心”的服务宗旨。

普惠万家 成就梦想

中国邮政储蓄银行
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA

进步 与您同步

创富热线:2809513

理财热线:2809523

央行出手规范个人收款条码使用

在移动支付日益普及的今天,收款条码得到广泛运用,消费者带上手机就能迅速完成一笔支付,商家也习惯于通过收款条码完成资金收付。我们在小卖铺、煎饼摊等个体经营者处买东西时,扫描的很多是个人收款条码,但个人收款条码易混淆经营性质,甚至被不法分子用于洗钱、赌博活动。近日,中国人民银行发布《关于加强支付受理终端及相关业务管理的通知》,明确了个人收款条码使用“四要求”。

在防范风险的前提下,为了更好地发挥收款条码的普惠性、便利性,《通知》提出以下针对性要求。一是对具有明显经营特征的个人收款条码用户,提供商户收款条码;二是要求个人静态收款条码原则上禁止用于远程非面对面收款,

确有必要的实行白名单管理;三是对通过截屏、下载等方式保存的个人动态收款条码参照执行个人静态收款条码有关要求;四是要求审慎确定个人静态收款条码白名单准入条件与规模、个人静态收款条码的有效期限、使用次数和交易限额,防范白名单滥用风险。这一系列针对性举措有一个共同的目标,就是更好保护消费者合法权益。

对个体经营者来讲,随着减费政策的落实,线下商户的经营成本也在降低。为了确保个人收款条码相关要求有效落地、业务平稳过渡,《通知》设置了过渡期,要求支付服务主体全面、充分评估客户正常支付需求,制定配套服务解决方案,做好客户引导和服务工作,确保服务成本不升、质量不降。

培煜

