



我市首家县域外汇服务驿站揭牌

本报讯(通讯员 李学勇 刘瑾) 为优化提升县域涉外金融服务水平和质效,助力外贸企业行稳致远,8月1日,国家外汇管理局菏泽市分局、菏泽市商务局、中国银行菏泽分行在曹县举行“花样菏泽·汇企惠民”宣讲活动暨“‘荷心意’外汇服务驿站”揭牌仪式。

据了解,“荷心意”外汇服务驿站是集外汇政策宣传、涉外业务办理和助企便民的“服务站”,是政银企开展常态化联系,聆听企业、广

大居民外汇业务诉求和建议的“联络站”。为拓展服务渠道,提升服务效能,相关部门还积极构建“互联网+驿站”服务新模式,上线“荷心意”外汇服务小程序,让驿站真正成为延伸外汇服务的新窗口、开展服务宣传的新阵地、企业反映咨询问题的新平台,实现外汇服务24小时“不打烊”。

揭牌仪式后,开展了“花样菏泽·汇企惠民”宣讲活动,国家外汇管理局菏泽市分局、中国银行菏泽分行相

关业务骨干分别就贸易投融资便利化、汇率避险、跨境金融相关政策知识进行了培训解读,曹县80家涉外企业负责人参加了培训。

下一步,国家外汇管理局菏泽市分局、中国银行菏泽分行将积极融入“突破菏泽,鲁西崛起”区域发展战略,利用好首家驿站优势,持续推进贸易和投融资便利化,支持更大力度吸引和利用外资,推动优质企业“走出去”,为县域涉外经济高质量发展作出新的更大贡献。

工行菏泽东明支行: 全力以赴助教育,温情服务暖人心

本报讯(通讯员 张晶) 日前,工行菏泽东明支行以实际行动践行“服务为民”的宗旨,成功承接东明一中的新生餐卡办理工作,以高效、便捷、贴心的服务,为即将踏入校园的三千余名新生及家长送去温暖与便利。

面对新生入学高峰期,该行党总支提前部署,周密安排,提前预知工作过程中所发生的棘手情况,对一线员工进行系统性培训。网点的员工们不仅熟练掌握银行卡办理、手机银行开通、兴农通App推广、工银信使订阅及养老金账户设立等多元化金融服务流程,还进行多次模拟演练,确保每位家长都能享受到流畅无阻的服务体验。

活动当天,尽管天气炎热,但营业网点内井然有序。网点特别设置新生餐卡办理专区,并特意配备充足的座椅、饮水机及防暑降温用品,为等待的家长提供舒适的休息环境。同时,通过优化业务流程,减少等待时间。

家长们纷纷表示,这样的服务既高效又贴心,真正做到了想客户之所想,急客户之所急。

在服务过程中,该行员工耐心细致地向家长们介绍手机银行、兴农通App等电子渠道的优势,引导大家体验线上缴费、转账、理财等便捷功能,有效提升客户对数字金融的认知度和使用率。同时,针对有需求的家长,还详细介绍工银信使服务,确保资金变动信息实时掌握,为家庭财务管理增添一份安心。

此次新生餐卡办理工作,不仅是一次对东明工行服务能力的全面检验,更是该行践行社会责任、深化金融服务的重要举措。通过此次活动,不仅有效提升了客户满意度,还进一步扩大了工行品牌在当地的影响力,赢得社会各界的广泛赞誉。未来,该行将继续秉承“客户至上,服务实体”的经营理念,不断创新服务模式,提升服务质量,为地方经济发展贡献更多工行力量。

工行菏泽分行落地首笔同业活期便利业务

本报讯(通讯员 孙夏玮) 工行菏泽分行积极落实总省行同业客户业务发展思路,按照行业区分实行差异化营销策略,深入挖掘客户需求,于近日成功办理首笔活期便利业务,创新了服务产品,拓宽了服务范围,增加了客户粘性,满足了客户的需求。

该行紧密贯彻落实分行党委的年度工作部署,聚焦机构金融“三个重点”清单,锁定主要目标客户后,在年初对辖内财务公司客户进

行活期便利业务方案的设计,并对系统进行铺底。

该行前台营销部门积极加强上下联动,向省行战客部、机构部相关业务经办部门认真学习,积极沟通业务审批的流程和可能存在的难点。同时畅通与目标客户的沟通,指定专人全过程与客户对接,及时掌握客户的需求动态、跟踪业务流程进展,确保业务实现迅速落地。

省行、市行、支行三级

机构协同联动,快速响应,打通产品、流程、系统方面的业务难点、堵点,在一个工作日内,高效准确地完成场景搭建、规模锁定和业务落地,跑出了工行“第一速度”。

下一步,工行菏泽分行将继续贯彻落实上级行工作部署要求,积极与客户对接沟通,及时掌握有效信息,提前做好业务承接,为企业提供综合金融服务,助力企业创造更多收益。

中行菏泽市北支行: 成功堵截一起银行卡诈骗交易

本报讯(通讯员 王景东) 7月29日,中国银行菏泽市北支行工作人员凭借职业敏感与专业判断,成功堵截一起银行卡诈骗交易,切实守护客户“钱袋子”。

当日,一名客户急匆匆地来到中国银行菏泽市北支行,要求提高手机银行转账限额。该行工作人员一边安抚客户情绪,一边耐心提醒客户,“近期电信网络诈骗较多,小心上当受骗”。经过与客户耐心沟通了解到,客户平时喜欢玩游戏,对“游戏好友”深信不疑。在对方的诱导下,客户下载了一个“数字人民币App”,并绑定银行卡,随后对方远程控制客户手机,试图通过短信验证码转账,因借记卡额度

不足,导致未转账成功。

在了解相关情况后,该行工作人员提醒客户慎重转账,建议输入错误的银行卡密码,看看后续对方如何反应。不料对方气急败坏,随后便没有了信息。

经过多方劝说,客户才如梦初醒,终于意识到遇到电信诈骗,感慨道:“多亏中国银行,不然我就被骗了。”为确保客户资金安全,该行工作人员引导客户办理了借记卡非柜面操作,并解绑假数字人民币App。

中国银行提醒广大客户,不点击不明链接,不向陌生人转账,不贪图小便宜,不轻易将手机交予他人控制,遇到不明问题要及时找专业人员,必要时报警。

建行菏泽高新支行: 加强适老化服务,提升老年客户幸福感

本报讯(通讯员 杜梦茹) 为提升对老年客户的服务质量,打造贴合老年人需要的“适老”金融服务,日前,建行菏泽高新支行完善服务设施,多措并举强化服务内涵延伸,推进老年客户服务体验进一步提升。

据了解,该行在网点内设置专门的老年客户服务区域,配备舒适的座椅、拐杖收纳杆、老花镜等适老设施,并提供问候、引导、陪同等关爱服务,方便老年客

户办理业务。该行还要求员工高度关注老年客户的业务办理情况,一旦发现客户疑似遭遇电信网络诈骗,立即给予提醒,并采取相应的处理措施。

对于行动不便、无法到店办理业务的老年客户,该行积极提供预约上门服务,主动为客户提供上门办理开卡、激活等业务。在办理过程中,工作人员不仅会认真解答老年人的疑问,并仔细向他们解释业务需要注

意的事项和后续操作流程,确保老年客户能够完全理解并掌握。

针对老年客户,该行加大宣传教育力度,通过设立金融知识宣传台、发放宣传资料等方式,向到店客户普及反诈知识,提醒他们注意防范诈骗,保护自己的财产安全。除此之外,还针对部分智能设备和网络金融服务等问题,提供专业的指导,解决老年客户“想用不会用”“想用不敢用”的困扰。

