



中行菏泽分行:

## 开展“优汇服务进万家”活动

本报讯(通讯员 郝倩)为进一步畅通外汇政策传导渠道与机制,持续深化外汇服务便利化水平,提升金融机构服务涉外经济能力和水平,近日,中国银行菏泽分行多措并举、上下联动,积极开展“优汇服务进万家”活动,全方位、多层次宣传外汇政策,全面推动各项便利化政策落地、落实。

为帮助外汇从业人员更好地理解、把握政策要点,中行菏泽分行围绕国家外汇管理局最

新的外汇政策,组织开办外汇业务的机构分管负责人及外汇业务从业人员共40余人参加外汇政策专题宣讲会,工作人员对国家外汇局最新发布的外汇政策进行细致讲解,提升外汇从业人员的政策水平和业务素质,以便更好地服务客户,提升客户的获得感和满意度。

中行菏泽分行修订完善外汇便利化政策明白纸,从制度上优化外汇管理制度和操作流程。强化外汇政策宣讲落实、

优化外汇服务、规范展业、完善绩效考核、境外来华人员外币兑换等方面工作。以人才优势为基点,赋能外汇队伍建设。组织专业人才队伍立足本职岗位,面向全辖答疑解惑。充分发掘基层师资,采取分行专家授课、经验分享等形式,以人才专业优势赋能外汇业务发展。

中行菏泽分行以各营业网点为宣传前沿阵地,更好地普及外汇政策并提升服务质效。采取灵活多样的形式在网点开

展外汇政策宣传,营业网点滚动播放外汇政策宣传标语、视频,摆放折页,积极向客户宣传外汇便利化政策,普及外汇便利化知识。主动出击,提高宣传精准度。在网点设置外汇政策咨询台,以及利用客户等候办理业务的闲暇时间,厅堂服务人员主动对客户进行一对一宣导,切实帮助客户了解外汇政策。聚焦境外留学、就医等重点场景。立足广大居民用汇实际需求,走访社区发放宣传

单及折页、开展知识讲解及案例分享、设立宣传咨询台,向社区居民宣传个人外汇知识,讲解非法网络炒汇骗术,打造更和谐、更安全的个人用汇环境。

下一步,中行菏泽分行将继续深化“优汇服务进万家”活动,进一步提升外汇从业人员政策水平,丰富宣传形式,加大宣传力度,提升跨境金融服务能力和服务质效,真正将外汇便利化政策红利送进千家万户,惠及万家。

工行菏泽牡丹支行:

## 紧急办理有速度,用心服务暖人心

本报讯(通讯员 中沙融)近日,工行菏泽牡丹支行急事急办、用心服务赢得客户的称赞,客户随后送上亲手绘制的牡丹图以表感激之情。

据了解,当日,该行营业室迎来一位特殊的客户,该客户十分着急,一进门就叫嚷着要办理业务。由于客户情绪过于激动,他试图表达的需求一时难以理解,面对此情此景,该行工作人员迅速调整状态,以极大的耐心和细心,引导客户平复情绪的同时,逐步明确客户的真实需求。该客

户在该行开立的对公账户因长时间未使用,导致无法正常收支,现有笔货款急需支付订金,如果无法按时汇出,公司可能承担莫大的损失。

了解情况后,因该客户公司的办公地址位于县城,道路偏远,又临近下班时间,时间紧急。该行工作人员迅速行动,一边安抚客户情绪并火速调动人员进行上门核实,一边指导客户在柜台办理相应的业务手续。办理过程中,该行工作人员态度认真负责,不仅保证业务的合规处理,又解了

客户的燃眉之急。在双方共同努力下,业务顺利办结,客户满意而归。几天后,该客户又再次到访牡丹支行营业室,对牡丹支行营业室的贴心服务表示高度的认可和感激,并送上亲手绘制的牡丹图。

只有真正做到“想客户之所想,急客户之所急”,才能赢得客户的真心认可。在未来的工作中,工行菏泽牡丹支行将积极履行国有大行的使命和担当,全面提升服务水平,将牡丹支行温度传递给每一位客户。

中行菏泽分行:

## 深入薄弱领域

## 宣传存款保险

本报讯(通讯员 张平)为切实做好薄弱领域宣传工作,扩大宣传覆盖范围,及时清除风险隐患,近日,中国银行菏泽分行分管行长带队,赴郓城县指导存款保险宣传工作。

在郓城某超市客流密集地,“存款保险 为您的存款保驾护航”宣传条幅分外醒目,该行领导和工作人员为来往群众发放宣传折页,现场宣讲存款保险相关金融知识。据统计,此次活动累计发放宣传折页

500余份,解答群众咨询100余人次,有效提升薄弱地区的宣传力度。

下一步,中国银行菏泽分行将进一步加大对信息获取较为闭塞、文化程度和家庭收入“双低”人群的宣传力度,引导重点人群通过合法渠道获取正规的金融产品和服务,了解存款保险基础知识,提升识别和防范非法金融活动及产品的意识和能力,稳步推动存款保险宣传活动走深走实。

中行巨野支行:

## 组织开展三季度存款保险宣传

本报讯(通讯员 徐绅)为进一步提高公众对存款保险制度的认知度和信任度,确保储户权益得到有效保障,日前,中国银行巨野支行组织开展三季度存款保险宣传,旨在通过多样化的宣传方式,增强社会公众对存款保险重要性的认识,促进金融市场稳定健康发展。

该行借助外出营销及普惠业务下乡等活动进行反洗钱宣传,通过面对面交流、发放宣传折页、横幅宣传等方式,为村镇企业客户尤其是反洗钱知识较薄弱的中老年群众开展宣传,了解洗钱途径和反洗钱带来的危害,提高群众反洗钱意识。

险宣传手册;组织员工走进社区、乡村,通过设立咨询点等形式,面对面地向广大居民普及存款保险知识。

通过一系列线上线下相结合的宣传,有效提高辖区居民对存款保险制度的了解程度,展现国有大行积极履行社会责任的良好形象,赢得社会各界的广泛好评。

下阶段,该行将继续加大存款保险宣传力度,探索更加丰富多样的宣传手段,同时加强对员工的专业培训,确保每一位客户都能获得最优质的服务体验。此外,还将密切关注存款保险政策的最新动态,及时更新宣传内容,确保信息的准确性和时效性。

工行菏泽巨野支行:

## 多措并举提升反洗钱工作质效

本报讯(通讯员 赵式庆)为进一步提升反洗钱工作质效,践行金融担当和反洗钱工作责任,日前,工行菏泽巨野支行在大力拓展各项业务的同时,坚持反洗钱工作不放松,通过业务培训、强化管理、加强宣传等措施,推进反洗钱工作有序开展。

该行坚持利用晨会、夕会时间做好反洗钱工作的政策传达,强化内控部下发的相关监管法规和风险事件的学习,并通过案例分析、风险提示、

业务宣讲等形式,分析非法集资、地下钱庄、异常交易、涉案账户倒查等典型洗钱案例,增强反洗钱甄别能力,进一步提升全员反洗钱意识。

该行进一步要求全员把好业务“审核关”,严格审核客户身份,坚持先审后办原则。在办理开立个人账户时,充分利用反诈卫士小程序进行风险鉴定,详细了解客户办卡用途,对持怀疑态度的客户做好台账登记,定期分析客户资金往来,发现问题及时管控。在

办理对公账户开立时,尽调人员严格履职,通过实地调查、查询工商系统、电话核实等全方位调查,确保单位的合规合法经营,保证业务安全发展。

该行借助外出营销及普惠业务下乡等活动进行反洗钱宣传,通过面对面交流、发放宣传折页、横幅宣传等方式,为村镇企业客户尤其是反洗钱知识较薄弱的中老年群众开展宣传,了解洗钱途径和反洗钱带来的危害,提高群众反洗钱意识。



中国工商银行股份有限公司菏泽分行



保险消费维权热线  
13001790136