

“一站式”服务让群众尽享便利

——中行乌海分行海勃湾区支行打造优质网点纪实

本报记者 陈洋 文/图



办理社保卡、自助查询个人信用报告、为特殊群体提供上门服务……近年来,中行乌海分行海勃湾区支行优化升级营业网点,提供“一站式”服务,让群众尽享便利。

完善软硬件 提升优质服务

爱老敬老无小事,一枝一叶总关情。来到中行乌海分行海勃湾区支行,无障碍通道、业务指示牌等便民爱心设施醒目可见。走进大厅,专为老年客户增设的爱心座椅、轮椅、拐杖、老花镜、放大镜、饮水机、常用药箱等助老设施设备一应俱全。老年客户一进门,就有工作人员迎面服务引导,前移前置服务流程,减少老年客户不必要的走动,提升客户舒适感;充分发挥厅堂窗口“助老”效能,专门设立“爱心窗口”,优先为老年客户办理业务,并贴心地将该窗口对讲器声音设置得相对较大;张贴简洁大字体宣传传单,方便老年客户观看理解,细节之处彰显温度,以满足老年客户的多种需求。

在中行乌海分行海勃湾区支行营业大厅,非现金业务区、智能服务区、理财服务区等功能区一目了然,咨询引导台工作人员微笑问候,让人倍感亲切。

在智能服务区,市民赵马小正在银行工作人员的指导下取钱。“我岁数大了,智能设备不会用,银行的工作人员很耐心,一步一步引导,服务态度特别好,我特别满意。”

考虑到部分老年客户行动不便的问题,该支行制定了上门服务细则,安排工作人员利用便携式移动机具提供上门服务,不断延伸服务“链条”。

社银一体化 群众少跑腿

在中行乌海分行海勃湾区支行营业网点,“人社业务便民服务网点”



市民在银行营业网点办理社保业务。



银行工作人员指导老年客户办理业务。

的标牌格外醒目。该支行专门开辟人社一体化服务网点大厅,让大家办事更方便。

9月15日,市民柳太来到网点内的人社服务窗口,不到半小时就办好了社保业务,满意而归。“以前要办理社保业务,要打车到十几公里外的市政务服务中心,自从有了这个网点,再也不用来回跑了。”柳太感叹,家门

口的人社窗口建得好,让群众办事省时省力更省心。

“你好,我的社保卡到期了,想重新办理。”“好的,请出示相应证件。”9月15日,家住海勃湾区的居民郭福鱼来到中行乌海分行海勃湾区支行社保服务专柜,重新办理社保卡。“麻烦您看一下,核对下信息,无误请在桌上的手写

区域内签字。”工作人员的话音刚落,只听见一侧的打印机启动起来,一张表格从打印机内“吐”出,让郭福鱼核验签字。“太方便了,银行专门开辟人社办理大厅,3个窗口能将办理社保、医保业务的人分散开来,大伙儿排队的时间缩短了。”郭福鱼说。

“以前,市民申领社保卡,需要先到照相馆拍照,然后才能到政务服务中心办理,现在,市民来银行就可以直接拍照、办理社保卡,半个小时即可拿到社保卡。”该支行行长杨敏说,“在银行增设人社服务窗口,不仅可以更好服务群众,方便老年人,还可以增加大厅人流量,拓展金融服务市场,一举多得。”

社银一体化网点项目的实施,实现了客户社保业务、金融服务“一站式办理”,方便群众“就近办”、线上线下“联动办”。

个人信用查询 服务更便捷

随着社会信用体系建设推进,市民信用意识普遍提高,个人信用报告在经济社会的使用范围更广、频率更高。为进一步提高客户金融服务水平,切实满足市民征信查询需求,在中国人民银行乌海市分行的大力支持下,中行乌海分行海勃湾区支行也有了个人信用报告自助查询机。

客户本人持二代身份证即可进行个人信用报告查询打印使用。只需将二代身份证放置在感应区,通过“人像识别”技术在信息比对成功后,输入客户手机号码,即可免费自动查询打印出本人信用报告,整个过程不超过3分钟,极大地节约了客户时间,使客户可在这里享受“一站式”便民服务,真正实现征信查询快捷、方便、安全。同时,拓宽了个人信用报告查询渠道,进一步提升征信服务水平和时效,使办事群众充分享受征信服务的安全感、获得感,助推社会公众信用观念进一步提升。

一个银行网点集人社服务、金融服务、个人信用报告查询为一体,更好地打通了为民服务的“最后一公里”,实现了“就近办、即时办”。

“银行+政务”让办事更方便

办理营业执照、补办社保卡、查询医保……我市越来越多银行网点打造“银行+政务”的模式,让群众在家门口就能享受到优质的政务服务,解决群众的“急难愁盼”问题。

政务服务是营商环境的重要组成部分,也是营造公平竞争环境、创造更优投资环境的关键因素。

“银行+政务”项目,是一项深化“放管服”改革、优化营商环境的创新举措。

“银行+政务”依托城市“遍地开花”的银行网点,极大地节省了办事成本、提高了办事效率,能让办事群众和企业体验到“就近办、马上办、家门口办”的便利。

如何让“银行+政务”走深走远,这离不开政务服务部门和银行的双向发力。双方要通过融合创新,推进政务服务与金融服务深度融合,延伸政务服务链条,进一步激发经营主体活力,实现企业开办再提速。要实现“业务提升”和“精准服务”齐头并进,进一步提升工作人员业务水平,拓展政务服务渠

道,为办事群众和企业提供更加优质高效、精准化的政务服务。要整合政企资源、简化服务流程、拓展政务服务场景,推动实现“群众得便利、窗口减压力、银行树品牌、政府优服务”四方共赢,为办事群众和企业提供“随手可得”的政务服务。

(陈洋)

中国人民银行乌海市分行“三举措”深化涉诈“资金链”治理

本报讯 今年以来,中国人民银行乌海市分行严格按照上级行及市联席办工作要求,全面落实组织部署、联防联控、行业督导三项举措,辖区电信网络诈骗案件高发态势得到有效遏制,电信网络诈骗“资金链”治理工作取得积极成效。

中国人民银行乌海市分行党委联合市联席办6家成员单位党组织成立反诈“党建联盟”,会同市领导等就“全民反诈”重点、难点工作展开深入研

讨,统筹谋划具体工作措施,按月调度推进、按季部署落实,层层压实银行机构主体责任,“高点谋划、高位推进”工作态势基本形成;紧抓信息共享“关键接点”,协助公安部门推进“联网审核”小程序上线,增设公安内部通讯软件“警辅通”银行主管账号、权限,并组织辖区11家银行机构带专人专线、携最高权限入驻反诈中心,以更实举措推动高危被骗人群保护性止付工作实效落地;依据上级下发线索数据及风险

提示,深入辖区涉案账户较多的银行机构开展“一对一”约谈指导,持续强化所辖机构存量账户排查清理、涉案账户倒查、反诈知识宣传等多方面监管措施,以查促改,助力行业风险治理水平显著提升。

中国人民银行乌海市分行指导辖区银行全面落实可疑开户、可疑转账快速报警、快速出警、快速查冻工作机制,截至8月,累计组织排查存量账户279.51万户,降级、销户或管

控“一人多户”账户2.84万户、长期不动户42.30万户,柜面环节堵截异常开卡36起,劝阻受骗群众22人,挽回直接资金损失263.3万元,并通过资金预警,成功保护潜在受害人5182人,拦截资金达3312.65万元。此外,推送公安部门可疑账户线索15批次,协助查处电信诈骗违法犯罪窝点7个,查扣已办出银行卡百余张,银警反诈聚力不断增强。

(陈洋 武晔廷)

协办单位

中国人民银行乌海市分行
工行乌海分行
农行乌海分行
中行乌海分行
建行乌海分行
乌海银行
内蒙古银行乌海分行

E-mail: whrbjrsk@163.com
电话: 2051008

“银警协作”保护“钱袋子”

——建行乌海分行新洋花园支行与市公安局开展反诈主题活动

今年以来,建行乌海分行新洋花园支行与市公安局多次合作,在支行营业大厅及周边小区、学校开展防范诈骗主题宣传活动,切实增强群众防范电信网络诈骗的意识,提高自我保护能力。

“您好,我们是市公安局的民警,这是防诈骗宣传海报,您了解一下……”近日,市公安局民警到辖内小区,为居民普及防诈骗知识。

民警用浅显易懂的语言向居民详细讲述了近期常见的诈骗手段,分析了不同种类电信诈骗的特点和

易受骗人群,提示居民保护好个人信息、账户、电话卡;讲解了出租、出借、出卖个人账户或对公账户、电话卡等用于电信诈骗或其他犯罪活动会受到哪些相应处罚;告知居民如遇电信诈骗,立即拨打电话报警或联系当地反诈中心。

同时,建行乌海分行新洋花园支行工作人员向群众讲解了个人账户、对公账户的办理流程 and 使用的注意事项;提醒群众增强防骗意识,银行和任何其他机关单位都不会索要验证码;如果不小心点击了不明链接,可以到营业网点或使用电子渠道挂

失,也可以拨打银行客服电话95533咨询;如遇难以分辨是否为电信诈骗的短信时,可以与银行工作人员联系甄别。

“通过民警的讲解,我学习了反诈知识,了解了防范电信网络诈骗的方法和应该采取的措施,进一步提高了警惕性。”居民刘女士说。

今后,建行乌海分行新洋花园支行将继续加深银警协作,努力保护群众财产安全,履行建设银行的责任与担当。

(陈洋 李旭)

农行乌海分行开展网络安全宣传周活动

本报讯 9月11日,农行乌海分行积极响应中国人民银行乌海市分行号召,在市民公园开展主题为“网络安全为人民 网络安全靠人民”的宣传活动,进一步做好网络安全宣传工作,切实保护银行业消费者合法权益。

活动期间,银行工作人员积极为来往市民宣讲金融网络安全知识和防范诈骗技能,引导消费者和投资者理性选择、正确使用金融产品和服务。同时,通过网络安全宣传周,依托全辖营业网点播放网络安全公益短片、开辟网络安全宣传展示区、网点LED电子屏、厅堂微沙龙讲解等多

种形式,向客户宣传、讲解网络安全法律法规及相关知识,与消费者互动交流,帮助消费者充分认识网络安全的重要性,掌握防护技能,增强安全意识。

此次活动提升了消费者对网络安全的认识与理解,增进了与广大消费者之间的密切联系,营造了“网络安全为人民、网络安全靠人民”的舆论氛围,取得了良好的宣传效果和社会效应。农行乌海分行将以此次活动为契机,进一步履行金融中介的社会责任,不断提高金融服务水平,共同维护网络安全。

(谢宇星)

内蒙古银行乌海分行举办柜面业务技能竞赛

本报讯 近日,内蒙古银行乌海分行结合综合柜员职级评定工作安排,组织所辖网点主任和柜面人员开展柜面业务技能比赛,切实提升柜面综合服务水平。

比赛共34人参加,围绕单指单张点钞、小键盘录入、汉字录入3个单项

进行角逐。

本次竞赛检阅了柜面员工的专业素质和操作技能,进一步推动了内蒙古银行乌海分行服务优化、品牌提升工程建设,为树立内蒙古银行网点服务新形象奠定坚实基础。

(香奕冰)

中行乌海分行举办理财经理专业技能比赛

本报讯 9月5日,中行乌海分行举办理财经理专业技能比赛,提升理财经理队伍专业能力、整体素质、综合实力,促进人才培养与选拔。

比赛共分为3个环节,包括个人战、团队战、TED演讲,其中团队战分为小组必答、小组抢答等3部分。个人战中,12名理财经理展现了扎实的金融知识基础。团队战让现场氛围进入高潮,尤其在抢答环节,4个小组全神贯注,准确作答。在最后一个环

节TED演讲,12名理财经理依次上台,以最饱满的精神状态向大家展示作为一名理财经理的“内功”,从不同的选题展现银行理财经理的个人风采。

比赛评选出一等奖、二等奖、三等奖及最佳风采奖、突出表现奖、卓越能力奖。通过这次比赛,各位理财经理提升了综合素质,展现了勇于拼搏、齐心协力的团队精神。

(海津韬 任雅楠)

工行乌海分行开展主题观影活动

本报讯 为进一步增强全体员工知诈、识诈、防诈、反诈意识,共筑防范电信网络诈骗“防火墙”,9月6日至7日,工行乌海分行组织开展“防范电信网络诈骗 全民反诈在行动”主题观影活动,观看影片《孤注一掷》。

影片取材于上万起真实诈骗案例,揭露境外电信网络诈骗全产业链内幕,全方位拆解网络诈骗套路。通过此次“电影+”反诈宣传形式,让大家深刻感受到电信网络诈骗的危害性及“全民反诈”的必要性和紧迫性,为银行员工增强网络安全意识、防范网络诈骗上了生动一课。

观影后,大家纷纷表示,不仅要增强自身的反诈意识和能力,还要当好反诈“宣传员”,积极引

导身边人提高对陌生来电、高薪招聘、网络赌博的警惕,共同筑起一道防范电信网络诈骗的安全防线。

工行乌海分行将积极响应监管单位及上级行对防范电信网络诈骗的宣传工作要求,积极履行社会责任和义务,认真落实《反电信网络诈骗法》,加强与社区、企业、学校等重点群体的联动,制定宣传策略,增强宣传效果,打好“预防针”、提高“免疫力”,坚决守住反诈前沿阵地,在为群众提供优质金融服务的同时,守护好群众的“钱袋子”,深入开展打击治理电信网络诈骗犯罪“全民反诈在行动”宣传活动,为维护人民群众财产安全和社会和谐稳定贡献工行力量。

(王婷玥)

建行乌海分行关爱女职工

本报讯 近日,建行乌海分行工会女工委同各支行一起慰问了近期生育的女职工。

工会女工委工作人员给生育女职工送去暖心的慰问品,转达单位工会的关心和问候,并询问女职工及孩子的身体情况,共同交流育儿经验,叮嘱她们安心休养身体,照顾好宝宝,待产假结束后以最饱满的精神状态投入工作中去。

一直以来,建行乌海分行工会把关爱职工、维护权益作为工会的一项重要工作,积极维护和落实职工的婚假、产假、陪护假等休假权利,在女职工生育时给予关心和慰问,真正体现工作与生活、单位与家庭的和谐发展,切实将温暖送到职工身边,让职工体会到企业亲情式的温暖,增强职工的归属感,提高工作的积极性和凝聚力。

(王晨)



党史知识我知道

日前,农行乌海分行开展了党史知识竞赛,竞赛内容丰富、形式多样,题目涵盖党史、党的二十大等知识点。现场气氛热烈,选手们情绪高昂,沉着答题。

(陈洋 摄)