

# 聚焦重点 服务先行 工行宁海支行推动客户服务持续升温

本报讯 (记者 章莉 通讯员 王晓燕) 日前,记者从金融部门获悉,今年以来,工商银行宁海支行扎实推进“2020年服务先行”主题活动,聚焦工作细节、专业能力、岗位联动“三个点”,着力推动客户服务持续升温,在今年8月份服务考核中位列前茅,线上线下满意率99.75%,高于分行平均值;超时等候占比为0.15%,更是位列工行宁波分行第一名。

注重工作细节,疏通服务“堵点”。重视客流高峰时段的有序安排和引导,以及开门前的服务细节。记者在采访时发现,该行各网点会因地制宜地在营业厅门口摆放椅子、遮阳棚等设施,以应对在社保工资发放日面临的较大客流压力,主要是供取工资的老年客户在

网点开门之前排队时休息使用。同时,在服务客户工作中,银行工作人员通过亲切称呼、送上一杯水、测血压等方式稳定客户情绪,缓和因排队所产生的紧张氛围。不仅如此,在每个营业网点,还有“工行驿站”共享服务区,银行负责人告诉记者,这里能为到店客户提供“多喝水”“聊聊天”“充充电”“上上网”“歇歇脚”等多样化公益服务,“我们还备有医药箱、老花镜、宠物笼等便民物品,这样不仅能满足客户业务外需求,也实现了网点公共资源与周边社区居民及到店客户共享。”该负责人介绍说。

提高专业能力,解决服务“难点”。为打造一支操作标准化、办理快捷化、服务优质化的员工队伍,工行宁海支行多措并举,通过

开展基础技能竞赛提高一线工作人员业务操作水平和柜面服务效率,组织工作人员学习各类自助机具的使用规则,确保人人懂引导,人人会指导。同时,该行还大力实施客户“一站式”服务流程,详细制定服务清单,对于可以当场解决的问题,绝不让客户多跑一趟;对于当场无法解决的问题,由工作人员统筹协调各方力量解决,让客户得到满意的答复,深化推进客户服务流程向“一站式”转变。

重视岗位联动,挖掘服务“亮点”。工行宁海支行负责人告诉记者,该行的每一位行长都有一本“行长坐堂日记”,目的是为了落实好关于“服务一批客户、解决一个具体问题”的特色坐堂要求,从而挖掘服务亮点,提升服务品质。

“这是我们岗位联动的效果之一。”该负责人表示。而在大堂和柜面,工作人员则互为“齿轮”,双方时刻注重相互配合,提升联动服务的“咬合度”。大堂时刻关注柜面业务办理情况,做好柜面和客户之间的沟通工作,不做简单“二传手”,有效化身服务“润滑剂”;柜面善用动态补位制度,从分析厅堂人流情况出发,把握客户不同业务需求,及时通过补位走出去补充大堂力量,从“被动服务”转化为“主动服务”。

“我们将以客户为中心,不断提升服务能力,加强柜面优质服务,打造百姓满意银行。”该行负责人说道。

# 央行：综合施策推动融资成本明显下降

央行网站9月28日消息,中国人民银行货币政策委员会2020年第三季度例会于9月25日在北京召开。与第二季度例会相比,第三季度例会有一些新提法和新要求,比如没有出现“加大宏观政策调节力度”的表述,新增“综合施策推动综合融资成本明显下降”“引导贷款利率继续下行”等要求。分析人士认为,下一阶段,货币政策将根据经济金融发展变化相机抉择,灵活适度开展操作,突出精准导向,保持流动性合理充裕,同时更加注重实现稳增长和防风险长期均衡。

会议认为,今年以来统筹推进疫情防控和经济社会发展工作取得重大成果,经济稳步恢复。稳健的货币政策体现了前瞻性、精准性和时效性,大力支持疫情防控、复工复产和实体经济发展,金融风险有效防控,金融服务实体经济的质量和效率逐步提升。存量浮动利率贷款定价基准转换顺利完成,贷款市场报价利率改革红利持续释放,货币传导效率增强,贷款利率明显下降,人民币汇率总体稳定,双向浮动弹性提升,发挥了宏观经济稳定器功能。

会议指出,着力打通货币传导的多种堵点,继续释放改革促进降

低贷款利率的潜力,综合施策推动综合融资成本明显下降,引导金融机构加大对实体经济的支持力度,补短板、锻长板,确保新增融资重点流向制造业、中小微企业,努力做到金融对民营企业的支持与民营企业对经济社会发展的贡献相适应,形成相互支持的三角框架,加快形成以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局。进一步扩大金融高水平双向开放,提高开放条件下经济金融管理能力和防控风险能力。

会议强调,要继续按照党中央、国务院的决策部署,紧扣全面建成小康社会目标任务,更好统筹常态化疫情防控和经济社会发展工作,坚持稳中求进工作总基调,坚持结构调整的战略方向,牢牢把握扩大内需战略基点,扎实做好“六稳”工作,全面落实“六保”任务。深化利率市场化改革,引导贷款利率继续下行,保持人民币汇率在合理均衡水平上的基本稳定。打好防范化解重大金融风险攻坚战,守住不发生系统性金融风险的底线,实现稳增长和防风险长期均衡。

(摘自《中国证券报》)



## 金融知识进社区

近日,宁波通商银行宁海支行走进湖西社区颐园小区,借“奋进新时代 争做追梦人”百姓大舞台的机会,向社区居民讲解非法集资的危害和不法分子集资诈骗的惯用手段以及日常生活中应该如何防范非法集资的骗局等,有效推广和普及了金融知识,提高了居民的风险防范意识。

(通讯员 王臻嘉 王佳靖 摄)

# 多家银行下调外币存款利率 人民币资产吸引力进一步凸显

包括五大行在内的多家银行日前下调外币存款利率。专家认为,银行主动下调外币存款利率是外币利率市场化的表现,有助于银行做好外币资产和负债管理以及利率风险的管理。人民币资产利差优势进一步凸显,再加上人民币汇率表现出更强韧性等因素,人民币资产有望更受国内外投资者青睐。

**外币存款利率下调**

交通银行公告显示,根据中国人民银行《关于下调金融机构人民币贷款和存款基准利率并进一步推进利率市场化改革的通知》规定,交通银行决定自9月26日起下调境内部分外币小额存款利率。

中国银行近期也调整了外汇存款利率表,美元、英镑、欧元等币种均有调整。以美元为例,各期限的存款利率均有调低,目前活期、一个月、半年期、一年期的美元存款利率分别为0.01%、0.05%、0.25%、0.35%。此外,农行、工行、建行及招行也下调了外币存款利率。

民生银行首席研究员温彬认为,近期部分银行下调外币存款利率

主要是因为当前西方主要经济体央行持续采取宽松货币政策,市场利率极低甚至出现负利率的情况。国内银行外币存款利率近几年保持相对稳定状态,未能及时反映国际市场外币利率变化情况。

**人民币资产被看好**

人民银行数据显示,8月末,外币存款余额8195亿美元,同比增长12.1%。当月外币存款增加258亿美元,同比多增401亿美元。

就外币存款利率下调对资产配置的影响,温彬表示,对国内企业和居民而言,在外币资产和负债配置方面,主要考虑利率和汇率两个因素。当前,中美利差保持较高水平,人民币对美元近期也出现升值走势。在两方面因素叠加影响下,国内居民和国际投资者都看好人民币资产,资本项目下外汇呈净流入态势。

从中长期看,温彬认为,人民币对美元汇率将保持在合理均衡水平上双向波动。在此情况下,基于中国经济基本面和中国资本市场发展潜力,国际投资者仍将看好人民币资产。

(摘自《中国证券报》)

## 交行宁海支行

# 金融知识进课堂

本报讯 (记者 章莉 通讯员 叶敏利) “人民币上的图案,都来自哪里的风景?”“欧元和日元你们认识吗?”近日,交通银行宁海支行组织金融讲师走进宁海县城东实验小学,为五年级组300多名学生上了一堂生动有趣、寓教于乐的金融知识普及课。

课堂上,交行工作人员用通俗易懂的语言与学生们亲切互动,并通过可爱的卡通形象课件给孩子们直观展示了相关金融知识。学生们听得很认真,表现出浓厚的学习兴趣,从“银行卡的安全使用”到“防范诈骗金融小知识”,让学生们增强了自身金融风险的辨别能力,

避免了被表面假象误导从而陷入困境。除此之外,工作人员还特别设计了互动体验环节,获得学生们的积极响应和配合,现场气氛活跃。

据了解,此次金融知识进课堂活动中,该行工作人员通过课堂讲座、校园内设立宣传台、摆放宣传展板、发放宣传折页、播放金融知

识视频等形式,针对学生抵抗诱惑能力差、辨识风险能力较弱等特点,宣传普及防诈骗、防范非法集资、反假币、征信知识等内容,引导学生更加全面地了解金融知识,提高风险意识,树立合理的金钱观、消费观,让学生对金融常识及风险点有了一定程度的了解。

## 农行宁海支行

# 积极开展新版五元人民币宣传活动

本报讯 (通讯员 魏宇萍 记者 章莉) 2020年版第五套人民币即将在今年11月5日发行,为了让公众掌握新版5元人民币的票面特征和防伪特征,确保新版5元人民币的顺利发行和正常流通,近日,农行宁海支行辖内各网点开展了新版5元人民币发行及反假宣传活动。

在各大营业网点,农行宁海支

行充分发挥营业网点主阵地的宣传作用,在营业大厅现场摆放宣传展架,在大堂引导台和高低柜折页栏放置新版人民币宣传手册,同时组织网点厅堂工作人员向客户介绍新版人民币的防伪知识,并引导客户积极参与“反假小超人”防伪知识问答活动。

同时,农行宁海支行还将宣传阵地向农村地区延伸,组织员工分

别前往力洋镇小青村及梅林街道开展新版人民币以及反假知识的宣传外拓活动。活动中,工作人员将2020年版5元新版人民币发行宣传和人民币反假知识宣传有效结合起来,通过一对一的专业讲解,对比新旧人民币的特征,向群众讲解了几处新增的公众防伪特征以及一转、二摸、三透光的识别技巧,进一步提升了农村地区群众对新版人

民币的鉴别力,增强了农村群众的识假反假能力。

新版人民币的发行不仅是技术的升级,更是稳定人民币流通秩序和国家金融的保障,农行宁海支行将不断探索和创新,积极引导广大群众尽快掌握相关政策和要求,维护新版人民币发行前后的正常流通秩序。

# 互联网保险新规公开征求意见 明确“机构持牌、人员持证”

银保监会9月28日发布的《互联网保险业务监管办法(征求意见稿)》强调,开展互联网保险业务需“机构持牌、人员持证”;明确互联网保险业务应由依法设立的保险机构开展,其他机构和个人不得开展互联网保险业务。

《办法》还划定红线,非持牌机构面临“五不得”。即不得提供保险产品咨询服务;不得比较保险产品、试算保费、报价比价;不得为投保人设计投保方案;不得代办投保手续;不得代收保费等。

“互联网保险业务应由依法设立的保险机构开展,其他机构和个人不得开展互联网保险业务。保险机构开展互联网保险业务,不得超出该机构许可证(备案表)上载明的业务范围。”《办法》指出,对于保险机构而言,只要满足《办法》规定的条件,即可开展互联网保险业务,不需要申请业务许可或进行业务备案;不满足规定条件的不得开展互联网保险业务。

此外,银行类保险兼业代理机构经营互联网保险业务,互联网企业代理保险业务,除了符合《办法》

对保险机构的一般要求外,还要满足特定的专门要求。

针对当前保险机构从业人员普遍通过微信朋友圈、公众号、微信群、微博、短视频、直播等方式参与互联网保险营销宣传的行为,《办法》强化了保险机构的主体责任,对从业人员开展互联网保险营销宣传作出针对性的严格规定。

《办法》指出,保险机构应为互联网保险营销宣传建立一系列管理制度,应开展营销宣传信息审核、监测、检查并承担合规主体责任,应按照相关监管规定对从业人员进行执业登记和管理,标识其从事互联网保险业务的资质;保险机构及其从业人员应慎重向消费者发送互联网保险产品信息。

从业人员应在保险机构授权范围内开展互联网保险营销宣传,发布的营销宣传内容应由所属保险机构统一制作,应在营销宣传页面显著位置标明所属保险机构全称及个人姓名、证件照片、执业编号等信息。

(摘自《中国证券报》)

# 中国农业再保险股份有限公司创立

财政部消息,9月28日中国农业再保险股份有限公司创立大会和第一次股东大会在北京召开。会议审议通过了中国农业再保险股份有限公司筹备工作情况报告、公司章程、发展规划等议案,标志着中国农业再保险股份有限公司组建工作步入了新阶段。

按照国务院批复精神,中国农业再保险股份有限公司将定位于财

政支持的农业保险大灾风险机制的基础和核心,基本功能是分散农业保险大灾风险,推动建立并统筹管理国家农业保险大灾基金,加强农业保险数据信息共享,承接国家相关支农惠农政策。

中国农业再保险股份有限公司由财政部、农业农村部、银保监会共同筹备。由财政部、中国再保险(集团)股份有限公司、中国农业

发展银行、中华联合财产保险股份有限公司、中国人寿财产保险股份有限公司、北大荒投资控股有限公司、中国太平洋财产保险股份有限公司、中国平安财产保险股份有限公司等9家机构发起,注册资本161亿元。其中,财政部持股比例为55.9%,公司注册地为北京市。公司筹建工作完成后,由银保监会

验收并批复开业。公司将遵循“政府支持、市场运作、协同推进、保本微利”原则,实行约定分保与市场化分保相结合的经营模式,为加强农业保险信息管理和农村金融服务提供有力支撑,为政府完善农业生产保障体系提供重要抓手,为服务农村经济社会发展作出应有贡献。

(摘自《中国证券报》)

<b>主办单位</b>	县金融上市办 人行县支行	宁波银监局宁海办事处 县金融上市联合会
-------------	-----------------	------------------------