

农行京口支行：

倾情创建放心消费示范单位

本报记者 俞佳融

本报通讯员 戴舜水 周泉

农行京口支行倾情营造构筑公平、诚信、多赢的放心消费金融环境，近日，被镇江市消费者协会授予2022年度“放心消费创建示范单位”。

各显神通强创新

充分发挥全员主动性和创造性，农行京口支行自主制作、拍摄了宣传漫画、顺口溜和小视频，以喜闻乐见的形式、生动直观的语言将金融知识推送给消费者；举办以“提供卓越服务、分享温暖能量”为主题的优秀服务案例评比，大力弘扬身边先进典型；制定《消费者权益保护重大突发事件应急预案》，精心策划设计场景开展模拟演练、锻炼和提升干部员工应对、处置消保重大突发事件能力；聚焦“断卡”行动、贷款及信用卡逾期、提前还款、疫情防控等社会热点问题，统一操作指引和应答话术，并广泛听取和吸纳消

费者正当合理的意见和建议，切实排忧解难。

农行京口支行鼓励、引导各营业网点紧密结合监管部门组织的“金融知识进万家”“金融知识普及月”等活动，因地制宜地进社区、入学校、访园区、走市场，为师生、残疾人、老年人、退役军人、个体工商户等不同客群，分门别类地解读普及苏科贷、苏网贷、存款保险、资管新规、息费减免、中小微企业延期还本付息等政策办法、制度规定、业务产品，通过精准、有效地宣传教育，不断提高金融消费者金融素养、防骗反假技能、风险防范意识，激发市场主体抵御疫情冲击、稳固扩大生产经营的信心和勇气。

夯基蓄势厚保障

农行京口支行修订完善《客户投诉管理办法》《规范化服务工作考核办法》等制度办法，使创建活动更加规范化、制度化、常态化。主动接受金融消费者和社会各界的监督，在所有营业

网点醒目位置张贴投诉处理流程公告和95599投诉电话，密切加强与行业协会、外部监管部门、12315消费者维权热线、12345政府热线的对接，畅通渠道，协同联动，快速敏捷响应，解决消费者诉求，并公示服务价目表明确收费项目和收费标准，保障消费者应有的知情权、选择权。

该行还分层、分期学习《金融消费者权益保护实施办法》《个人信息保护法》等法律法规，积极组织干部员工参加相关知识竞赛，增强全员依法合规经营意识；建立健全以专项评估检查和动态暗访检查相结合、现场检查和监控检查相结合的服务质量检查评价体系。全年投诉处理率100%，投诉总量同比明显下降，金融消费者对该行的服务态度、消费矛盾纠纷处理能力和效率满意率继续上升。

齐心协力亮品牌

以总行部署打造“浓情暖域”便民品牌为契机，优化网点布局，

加快功能改造升级。目前，农行京口支行全辖9个网点均已完成“浓情暖域”品牌挂牌；轮椅、拐杖、便民服务柜、无障碍坡道及临时坡道配备率达100%，常用的雨伞、老花镜、点钞机、手写板、盲文卡等便民设施也统一配齐，并增配了急救箱、血压计；成立了9支金融敬老志愿者服务队，公布了适老服务热线、金融敬老服务“六个一承诺”；发出了“进门有问候、服务有微笑、老弱有搀扶、等候有安抚、到号有提醒、办理有效率、出门有送别”的“七有”服务倡议。

该行同时强化信息搜索、数据采集、系统工具等数据资产和金融科技应用，不断提升舆情热点、重点问题的追踪、分析和研判能力，前移风险防范和消费者权益保护处置应对关口；继续开展岗位练兵和业务技能比赛，营造“比学赶超”氛围，切实提高员工业务技能和服务效率，优化客户体验。

守住钱袋子 安心过春节

关于防范非法集资的风险提示

本报讯(巢铭 俞佳融)日前，镇江市处非办提醒广大市民，警惕各类假借“元宇宙”“NFT(数字藏品)”“股权投资”“投资养老”等名义，进行非法集资的违法活动。

非法集资具有非法性、利诱性、社会性等特征。那么，如何识别并远离非法集资呢？市处非办的同志教您几招：

看投资回报。多数情况下明显偏高的投资回报很可能就是投资陷阱，理财产品收益率超过6%的就要打问号，超过8%的一定很危险，超过10%的就要做好损失

全部本金的准备。核实工商登记。通过查询工商登记资料，查明相关企业是不是经过法定注册的合法企业。核查相关信息。如果企业不具备发行、销售股票、出售金融产品以及开展存贷款业务的主体资格而销售相关理财产品，就可能涉嫌非法集资。关注媒体报道。咨询法律金融专业人士。

镇江市处非办提醒广大市民，参与非法集资风险自担，防范非法集资人人有责。守住钱袋子，护好幸福家，安心过春节。

工行镇江丹徒支行：

反电信网络诈骗宣传

本报讯(孙方 俞佳融)近日，工行镇江丹徒支行响应人民银行关于《反电信网络诈骗法》宣传活动要求，开展反电信网络诈骗宣传，进一步提高公众反诈意识，切实保护人民群众“钱袋子”。

组织实施、开展学习。该行高度重视《反电信网络诈骗法》宣传工作，鼓励全行开展学习，进一步加深全体员工防范电信诈骗意识，明确银行在《反电信网络诈骗法》中的主体责任，自觉承担起宣传反电信网络诈骗的义务。

聚焦开户、加强管理。要求全体员工在办理开户时，核实客户真

实意愿，落实完善账户“九要素”的工作，对客户出借账户可能涉及的法律风险做好开提示。结算账户做好尽职调查，查询真实需求背景，做好开户后回访工作。同时加强日常反洗钱管理，对客户账户进行风险解控时，做好反电信网络诈骗宣传，告知客户规范使用账户。

外拓宣传，扩大效果。结合年末职场活动，向代发工资单位开展宣传。针对部分金融消费者金融安全意识不强、法律知识薄弱的情况，引导客户学习反电信网络诈骗知识。

南京银行镇江分行召开2023年旺季营销开门红誓师大会



本报讯(廖斯恩 俞佳融)近日，南京银行镇江分行召开“卯足干劲攀高峰，兔飞猛进开门红”2023年旺季营销开门红誓师大会。

大会中，南京银行镇江分行党委书记、行长进行了动员讲话。他阐述了2023年开局之战的重大意义，肯定了本次誓师大会的必要性、及时性，并向全体干部员工发出奋力夺取开门红的号召。接着，各单位签署“军令状”，各单位主要负责人立状为誓、斗志昂扬、士气高涨，展现出敢闯敢拼的勇气和当仁不让的风采。

新的一年、新的征程，南京银行镇江分行全体干部员工将以必胜的信心、责任心和决心，直面挑战、担当笃行、攻坚克难，坚决夺取2023年“开门红”工作的全面胜利，积极为镇江地区经济高质量发展贡献金融力量！

南京银行镇江分行开展“宪法宣传周”主题活动

本报讯(周溪男 俞佳融)日前，南京银行镇江分行组织开展了“宪法宣传周”系列宣传活动。

为确保宪法宣传取得成效，南京银行镇江分行认真谋划、统筹安排，充分利用网点资源开展阵地宣传。该行一方面通过辖内7家网点跑马屏滚动播放宪法宣传标语，推广普及宪法知识。另一方面通过在厅堂电子显示屏播放宪法宣传视频、发放宣传折页，向广大金融消费者积极宣传宪法知识，弘扬宪法精神。同时该行积极组织员工参加司法

部、全国普法办在中国普法网举办的2022年全国“宪法宣传周”法治宣传答题活动，让员工自觉树立学习宪法意识，提升法律知识水平。

此次活动，不仅为银行员工营造了学习宪法、遵守宪法、维护宪法、运用宪法的良好氛围，也提高了广大群众对宪法的认知度，全面掀起了全民学习崇尚宪法的浪潮。下一步，南京银行镇江分行将进一步加大法治宣传教育，加强宪法学习宣传，为宪法知识的宣传贡献一份力量。

镇江中行领导赴网点开展慰问

本报讯(俞佳融)2022年12月31日，镇江中行行长彭成一行分别赴辖内支行网点及分行部室开展慰问活动，看望坚守在工作岗位的干部员工，为广大员工送上最诚挚的祝福。

当天上午，镇江中行行长彭成，副行长陈俊、沙亚平先后赴大港支行营业部、丁卯桥支行营业部、京口江滨支行、润州支行网点及丹徒高资支行开展慰问。慰问过程中，行领导与基层员工亲切交谈，为大家送上新年的祝福，并深入了解员工当前身体状况及机构

复工复产情况，叮嘱大家康复阶段保重身体，注重劳逸结合，当好自身健康第一责任人，守护自己及家人健康。同时，勉励大家坚定信心，攻坚克难，组织好2023年“开门红”旺季生产经营。

随后，彭成等行领导一行赴分行本部，慰问分行营业部及分行部室员工。彭成向坚守工作岗位、奋斗年终决算的干部员工致以亲切的问候，详细了解主营业务收官及财务指标收口情况，希望大家夺取2023年“开门红”首战胜利。

浦发银行升级电子渠道服务

本报讯(浦轩 俞佳融)为进一步提升公司客户线上服务体验，提高公司客户满意度，浦发银行于2022年12月发布公司电子渠道服务全新版本，涵盖公司网银9.0版、公司手机银行10.0版，通过多渠道高效互联，打造线上渠道服务无界新体验。

新版服务聚焦五大服务特色，通过功能物连、渠道智连、生态互连、福利惠连及服务心连，全面赋能企业经营，实现企业在线办公一站通。

功能物连。公司电子渠道通过持续重塑登录、基础设置、账户管理、转账支付、跨境业务、商业汇票、代发业务、投资理财、集团网银等九大功能流程，让客户客户办公更自如，流程操作更简单。

渠道智连。公司电子渠道与云ERP、云SaaS、云MBS、云发票等多平台联动互通，灵活定制场景，让客户客户管理更高效。

生态互连。公司电子渠道通过开设发票专区、爱企查、顺丰月结、美团、商企付等非金融服务，打造线上服务生态圈，让客户服务远不止于金融。

福利惠连。公司电子渠道增设每月礼包、活力值积分、分行福利等多重惊喜好礼，为企业客户提供不间断的线上服务增值服务。

服务心连。公司电子渠道通过提供在线小灯泡、浦浦发小课堂及线上金融小妙招等全方位操作指引，为企业客户打造无忧线上操作体验。

浦发银行镇江分行相关负责人介绍，电子渠道作为基础支付结算类产品，是企业经营管理中尤为重要的一环，而电子渠道的体验提升是一场“持久战”，非一蹴而就，该行将在全新版本的基础上，不遗余力，持续对标同业，精细打磨，打造更智能化、更便捷化、更数字化的线上服务体验。

南京银行镇江分行：

让清廉金融文化建设出“鑫”意

本报通讯员 郭玉婷
本报记者 俞佳融

南京银行镇江分行持续深入推动清廉金融文化建设，在南京银行总行“鑫廉洁”品牌的指引下，将清廉金融文化与分行“鑫”文化充分结合，多措并举，营造了浓厚的廉洁合规文化氛围。

上下联动、全面从严
筑牢廉洁“鑫”责任

南京银行镇江分行通过组织召开党风廉政建设工作会议，与各单位主要负责人签订《党风廉政建设责任书》，明确各单位的清廉金融文化建设责任，强化主动履职意识。组织全体员工签署《廉洁从业承诺书》，引导辖内全体员工主动接受廉洁从业教育，积极参与清廉金融文化建设活动。同时，完成了廉洁风险识别与防控自我评估工作，为下一步筑牢廉洁防火墙、保持长期可持续发展构建了良好的防控机制。

春风化雨、润物无声
涵养廉洁“鑫”风气

该行坚持强化员工思想教

育和精神引导，组织党员干部集中学习观看警示教育片，召开警示教育大会，对近年来查处的违纪违法问题进行通报，以案说德，以案明纪。重要节日前，开展廉洁教育集体谈话，深入贯彻党风廉政建设相关工作相关要求，进一步严明纪律规矩，坚定不移纠“四风”、树新风。面向全体党员干部开展了“清风传家·廉以致远”阅读分享活动，党员干部通过与家庭成员共同进行家庭阅读，培育良好家风，守好家中“廉洁门”，筑牢心底“廉洁墙”。

入脑入心、丰富多彩
打造廉洁“鑫”讲堂

围绕《中国共产党廉洁自律准则》《中国共产党纪律处分条例》以及行内编制教材《案鉴》，该行开展“廉洁讲堂”近10场。一方面，领导班子带头“下基层”，银行党委书记、纪委书记及党委委员等分别面向不同的对象讲授廉洁教育专题党课；另一方面，邀请外部专家“走进来”，专家结合实践经

验，通过案例对银行从业人员犯罪风险进行深刻剖析，并提出预防和降低犯罪风险的多种措施及建议。通过授课，干部员工在思想上牢固树立了廉洁自律的意识，坚守合规守法底线，自觉远离违法犯罪。

集中宣教、现场督导
培育廉洁“鑫”风尚

该行已连续三年将每年的7月份定为“廉洁合规主题宣传月”，分领域、多层次密集开展了多种形式的廉洁合规宣教活动，做到思想教育“全覆盖”，引导全体干部员工坚守初心，牢固树立廉洁从业意识。结合网点巡回宣讲、集中考试、飞行检查等多种方式，在分行党委班子带动下，赴分管单位或联系支行开展党风廉政建设专题调研，交流廉洁文化建设现状，取得了较好成效。

南京银行镇江分行表示，清廉金融文化将作为该行一项重要任务一直持续开展，营造风清气正的氛围，让清廉文化深入每位员工心中。

兴业银行推出行内首张「冰雪体育卡」

本报讯(俞佳融 刘耀成)2022年12月25日，兴业银行推出行内首张“冰雪体育卡”，为冰雪运动推广提供金融助力。

兴业银行的“冰雪体育卡”具有办理零门槛、一卡多权益等特色优势，可广泛服务于广大群众及冰雪爱好者。“冰雪体育卡”持卡客户除了可以享受免开卡工本费、免年费等多项长期有效的优惠外，还可以持卡至当地部分冰雪运动场所享受消费专属折扣。后续，兴业银行将在冰雪运动、冰雪场馆、运动装备等领域引进更多丰富权益，让“三亿人上冰雪”的梦想走进现实。

本次“冰雪体育卡”的推出，标志着兴业银行在助力我国冰雪产业、冰雪文化发展道路上迈进了坚实一步。下一步，兴

业银行将以更大力度推动“冰雪体育卡”成为连心卡、惠民卡、致富卡，在服务实体经济高质量发展和人民群众美好生活上展现更大作为、贡献更大力量。