

ICBC 中国工商银行 平湖支行

## 多举措强化网点客户服务工作

工行平湖金平支行多措并举,严格规范服务“十八步流程”,提升网点服务水平。

统一思想,提高认识。网点利用晨会、周会,组织学习支行下发的各类服务投诉案件通报,对全员开展营业网点客户服务等方面的培训,切实提高全员的服务意识,明确各岗位职责。

强化管理,落实责任。网

点按照“谁主管、谁负责”的原则,加强管理责任,完善责任机制。在进一步完善和规范各项服务管理制度的基础上,加大对营销与非营销岗位等重点流程的监督检查和自查,确保客户

要在规定时间内解决,避免投诉升级。

预案演练,全员参与。为使网点员工熟练掌握突发服务事件处置流程,增强客户服务工作的实效性,网点组织全体员工开展了相关演练活动。通过全员参与,不断提高应对各种突发事件的处置能力,做到防患于未然。

(顾张黎)

中国银行 BANK OF CHINA 平湖支行

## 存款保险知识宣传进社区

近期,中国银行平湖支行精心组织,开展了以“红船行 庆亚运 存款保险来护航”为主题的存款保险集中宣传活动。

在当湖街道松枫社区,支行工作人员用平湖土话讲解存款保险知识和反诈案例。工作人员还将印有反诈知识及存款保险知识的长寿面分发给现场的老人,“面面俱到”的反诈与存款保险知识相结合的宣传方式,受到老人们的欢迎。

支行还开展了“亚运+存款保险”知识竞赛活动。活动现场,支行工作人员设置了有奖竞答,竞赛题中包括了杭州亚运会与存款保险相关知识。

前期,支行积极联合松枫社区,将党建与存款保险知识宣传结合起来,通过社区办公室及党员志愿者调研,征集困难群众的“微心愿”。宣传活动结束后,支行宣讲员与社区工作人员一起挨家挨户走访,将一本本存款保

险宣传折页送到居民家中,同时也帮这些困难群众圆了“微心愿”。



平湖农商银行 PINGHU RURAL COMMERCIAL BANK

## 金融消费者权益保护集中宣教展开

平湖农商银行围绕“金融消费者权益保护教育宣传月”活动主题,延伸宣教触角,以进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈“五进”模式,使金融宣传工作深入基层。

科技支行工作人员来到钟埭街道沈家弄村,向村民们宣讲防诈骗、反洗钱、反假币、存款保险、征信等知识。独山港支行分小组来到独山港镇全公亭社区,向社区居民普及金融知识。当

湖支行积极为腿脚不便的老年群体提供上门服务,打通服务工作“最后一公里”。林埭支行在林埭小学设置宣传点,面向教师开展宣教工作。新埭支行走进耀欧汽车配件公司,向企业员工开展金融知识宣传。营业部、经开支行分别走进企业宣讲金融支持政策等。曹桥支行、新仓支行、乍浦支行、黄姑支行、三港支行等支行分别沿街走进人群集中地逐户走访、“扫街”宣传,

向商户普及金融知识。



浙江平湖工银村镇银行

## “反假币宣传月”活动形式多样

平湖工银村镇银行结合实际,于9月份组织开展了“反假币宣传月”活动。活动采用“线上+厅堂+社区+商铺”的宣传形式进行。

该行通过宣传栏摆放反假币宣传手册、在营业厅内电子屏循环播放主题视频等途径,营造了浓厚的宣传氛围。工作人员利用客户办理业务的等待时间,积极普及新版人民币的特征及主要防伪标志,讲解如何辨别假币及收到假币后的处理办法等。同时,

通过在微信公众号、报刊、“今平湖”APP等媒体发布反假币相关知识,并让员工发动亲朋好友通过微信群、朋友圈转发反假币知识。

该行工作人员还主动走访周边商户,向商户和过往群众普及新版人民币反假知识、防伪技术等。同时,重点向商户宣讲“任何单位和个人拒收人民币现金的行为都是违法行为”等知识。

此次“反假币宣传月”活动共

发放宣传折页600余份,受众人数1000余人。

(崔思悦)



JXB 嘉兴银行 平湖支行

## 反诈宣传进校园 共筑防骗“安全墙”

日前,嘉兴银行平湖新仓支行组织员工前往市叔同小学开展反诈宣传活动。

支行员工向同学们发放了反诈骗宣传单,并通过防范电信网络诈骗、理性消费、合理借贷以及知识竞赛等环节进行宣讲。宣讲过程中,支行员工采用通俗易懂的语言,以学生易于接受的方式,结合近几年电信网络诈骗的案件特点,向同学们讲解了

“冒充公检法部门诈骗”“盗QQ号冒充好友诈骗”“冒充熟人诈骗”“网络刷单”“掉落不记名金卡,交钱激活”等新型诈骗手法及防范措施等。在此过程中采用知识竞赛的方法,引导同学们踊跃参与活动,使大家进一步增强了防诈、反诈意识和自我保护能力。同时,还向同学们宣传了反假币知识。

通过此次活动,进一步提高

了在校学生对诈骗手段的分辨能力与防范意识,同时也通过学生带动家庭积极防范电信诈骗,为打造“无诈校园”贡献嘉银力量。



中国农业银行 AGRICULTURAL BANK OF CHINA 平湖市支行

## 组织开展主题党日活动

为深入推进学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育,农行平湖市支行结合实际,于近日组织开展了一次主题党日活动。

此次主题党日活动的第一站,党员们一起走进毛泽东同志新仓经验批示展示馆。在馆内,大家仔细聆听讲解员的讲解,认真观看展板内容,重温习近平总书记对“新仓经验”所作的重要指

示精神。随后,大家来到了市委党校,聆听党校老师讲授的精彩专题党课。党课围绕习近平新时代中国特色社会主义思想体系的萌发、实践探索、发展完善、最终形成脉络等进行了阐述,加深了大家的理解,由此深刻认识到此次主题教育开展的重大意义。

支行表示,将以饱满的政治热情和扎实的工作作风,强化组织领导,加强思想教育管理,多举

措推动主题教育走深走实。

(马敏敏)



中国建设银行 China Construction Bank 平湖支行

## 传播金融正能量 筑牢安全防护墙

近日,建行平湖支行组织人员走进平湖·中国服装城,向消费者进行金融知识宣传,提升消费者的金融素养,促进市场的公平与有序。

活动中,支行“张富清金融服务队”的党员志愿者通过展示横幅、分发宣传册、现场讲解等形式,针对服装城正值销售旺季,商户众多和客流量大的情况,重点介绍POS机、电子银行等与日常

经营密切相关的金融知识,侧重宣讲如何合理规划和运用资金,如何规避金融风险、如何提高财务管理效率、如何根据自身需求选择合适的金融产品等。

支行在活动现场还设立了咨询台,为市民提供面对面的金融咨询服务。通过案例分析、互动问答等方式,向市民普及反诈等金融安全知识。如警示大家关注身边的非法集资、电信诈

骗,讲解如何保护自己的银行账户信息等。此外,针对电子银行的使用,引导市民正确使用网络,提升安全防范意识。

通过这次活动,不仅增强了消费者的金融安全意识和素养,也倡导了诚信理念,促进了市场的公平竞争,助力金融市场健康有序发展,让金融更好地服务于人民,真正实现金融为民、金融惠民、金融便民。

(张唯伟)

交通银行 BANK OF COMMUNICATIONS 嘉兴平湖支行

## 交行用汇指南在手 境外留学消费不愁

◎境外留学的生活费如何办理购汇?

留学生可凭本人有效身份证件在银行办理年度便利化额度内的购汇,也可凭本人有效身份证件和生活费缴费通知(如房租合同)等证明材料办理不占用年度便利化额度的购汇。另外,在境外刷卡支付留学所涉食、宿、行、购等经常项目交易,通过交行信用卡的自动/自助购汇还款功能也不占用便利化额度。

◎父母可以用自己的账户购汇用于子女留学吗?

父母可以使用自己的年度便利化额度为子女购汇后汇出,也可以凭孩子的留学学费或生活费证明材料办理不占用额度的购汇。

◎国外大学给的外币奖学金可以结汇吗?

可以。可凭本人有效身份证件在年度便利化额度内办理结汇,也可凭有交易额

金来源材料办理不占用年度便利化额度的结汇。

◎在国外旅游刷卡消费后的外币账单如果用人民币购汇还款,会扣减持卡人的个人结售汇年度便利化额度吗?

个人出境旅游、商务、留学所涉食、宿、行、购等经常项目交易,如果通过交行信用卡的自动/自助购汇还款功能或是到柜面办理信用卡购汇还款专项业务,不会占用个人结售汇年度便利化额度。

湖州银行 嘉兴平湖支行

## 爱心捐赠 传递温暖

国庆节前夕,湖州银行嘉兴平湖支行举行了一场为青少年献爱心的捐赠活动,为有需要的人们送上一份温暖。

活动倡议发出后,立即得到了大家的积极响应。活动现场热闹非凡,支行员工及周边居民一起参加活动,有老有少,大家纷纷将家里的衣物、书籍等相关闲置物品带到活动现场捐赠,用

实际行动奉献一份爱心。

这次青少年物资爱心捐赠活动,不仅体现了湖州银行作为金融机构对社会的责任与担当,也进一步增强了广大青年员工的奉献意识和责任意识,传递了湖州银行对青少年成长的关怀。

支行表示,将继续积极履行社会责任,组织开展相关的

活动,以务实的精神践行金融机构的社会责任担当,为需要帮助的群体贡献自己的微薄之力,以点滴爱心和实际行动展现湖州银行人良好的社会形象和社会责任感。通过自己的实际行动,影响和带动社会各界爱心人士积极投身公益活

绍兴银行 BANK OF SHAOXING 平湖支行

## 进行应急演练 提升消保意识

为提高员工的消保意识和紧急应变能力,确保在重大消费投诉发生时,相关人员能够按应急预案及时有效处置,绍兴银行嘉兴平湖支行于近日开展了重大消费投诉应急预案演练。

演练模拟多名情绪激动的客户来到支行营业大厅,投诉某装饰公司不退还客户保证金。支行立即启动应急预案,积极调查事件情况,最终协助客户进行处理。

活动结束后,分管行长对本次演练作了点评。同时,要求按照“防治结合、预防为主、及时应对、妥善处理、总结分析、举一反三”的工作原则,积极应对消费突发事件,确保消费者合法权益不受损害。

通过此次演练,使员工进一步熟悉、掌握和运用应急处理方法,在制度掌握、服务规范、岗位协作等方面得到进一步提升。

同时,积累了应对突发事件的实战经验,提高了网点

对紧急事件的处置能力。(顾红珊 姚君娜)

