普惠微光

# 小站点托起幸福夕阳红

## ——中国人民银行聊城市分行以暖心服务守护乡村老年群体

■ 史守侠 葛晨晓

“现在村里就有助农取款点,在家门口就能取钱、交医保,太方便了!”11月24日,高唐县梁村镇大刘村村民张桂勤在镇上的助农取款服务点办完业务,感慨道。

助农取款服务点是普惠金融扎到乡村的末梢,也是农村老年人办金融业务的主要阵地。网点远、智能设备不会用、防骗意识弱,是农村老人绕不开的几道坎。为补齐这块短板,中国人民银行聊城市分行按全省“鲁暖银龄”专项行动部署,打造“颐暖水城”适老支付服务品牌,从优化站点布局、拓展便民服务、筑牢反诈防线三方面着手,推动助农取款服务点提质转型,把服务送到老人家门口。

### 优化布局改造 适老站点便民省心

人行聊城市分行坚持问题导向,对全市助农取款服务点进行动态摸排、科学整合,结合村庄人口变化、留守老人分布情况,精准清退低效休眠站点,在老年人口集中村居加密布设点位,推动金融资源向需求集中区域倾斜。同时,聚焦老年人使用习惯,推进服务终端适老化升级,调整设备显示字体,各站点配齐老花镜、放大镜等便民物品,从细微处降低老年群体操作门槛,让老年人就近顺畅办理基础支付业务。

截至目前,助农取款服务点覆盖全市2166个行政村,完成适老化终端改造2414台,累计取现503.81万笔、金额73.72亿元,农村基础支付服务的便利性、可得性持续提升。

### 拓展服务场景 厚植温情暖心底色

为跳出单一取款的传统定位,推动助农取款服务点向“一站式综合便民窗口”转型,人行聊城市分行常态化组织农金员业务培训,统一服务规范、提升服务能力。针对独居、高龄、重病、行动不便的特殊老年群体,建立预约上门服务机制,上门办理账户开立、密码重置、挂失补卡等业务,打通适老服务“最后一米”。

在人行聊城市分行指导下,聊城农商银行组建43支移动金融服务队,按需上门对接,今年以来累计上门服务1563次。养老金支取查询、医保代缴、惠农补贴查询、水电费代缴,一项项民生代办功能陆续开通。阳谷农商银行依托郭屯镇九都杨村“鲁西第一个党支部”红色资源,把党费代收、反诈宣讲、矛盾调解也放到了站点。目前,全市2414个助农取款服务点加载政务代办功能,今年以来办理便民业务42.68万笔,“小事不出村”正在变成现实。

### 织密反诈防线 让老人用钱更安心

人行聊城市分行将助农取款站点纳入警银协同反诈网格,把农金员发展为乡村反诈信息员,建立“主动问询、风险提醒、可疑上报”工作机制,把风险劝阻关口前移到业务一线。遇到老年人大额取现、说不清资金用途等异常情形,及时劝阻,联动家属、银行、派出所协同处置。今年以来,通过站点累计拦截涉老诈骗50余起,保全资金76.3万元。

依托站点阵地,工作人员利用老人等候间隙,以拉家常的方式揭露冒充公检法、养老投资、虚假帮扶等骗局,普及安全用卡知识。年内累计开展反诈宣传2000余场,覆盖老年群众3万人次,构建起“支付服务+反诈共治”的乡村金融安全格局。

小小助农取款服务点,承载浓浓民生温度,人行聊城市分行将持续擦亮“颐暖水城”适老支付服务品牌,不断完善乡村支付体系、丰富便民场景、守牢资金安全底线,用普惠金融的涓涓细流,持续增强农村老年群众的获得感、幸福感、安全感。




11月23日,人保财险聊城市分公司工作人员走进东昌府区柳园街道开展金融宣传活动。

活动中,工作人员向过往市民、沿街商户发放宣传资料,面对面普及金融消费者权益、保险消费知识,讲解车险理赔便民服务,结合典型案例拆解电信诈骗、养老诈骗套路,打通金融服务基层“最后一公里”,引导群众树立理性金融消费观念,把好风险防范关口。

■ 史守侠

增投21.26%,项目贷款投放再创新高,工商银行聊城分行——

# 金融赋能实体经济高质量发展

**本报讯**(**史守侠**)今年以来,工商银行聊城分行锚定聊城市高质量发展目标,当好服务地方经济主力军,持续加大重点领域项目贷款投放力度。截至10月末,该行项目贷款余额138.7亿元,较年初净增25.6亿元。年内累计投放项目贷款36.5亿元,同比增长21.26%,以实打实的信贷支持,为我市稳投资、稳增长注入强劲金融动能。

为破解项目推进中的堵点难点,工商银行聊城分行成立由行领导挂帅的“项目突破年”专项工作领导小组,统筹全行项目攻坚,推动公司、授信、风控、运营等前中后台协同联动,建立定期会商机制,逐项协调解决项目融资难题。该行主动对接发展改革、工信等主管部门,常态化参与重点项目调度,第一时间收集拟建、在建项目清单,搭建政银企信息共享、同步对接机制,推动政策资源、项目需求与金融服务精准对接,前置做好项目跟踪服务,从源头抓实项目储备,推动优质项目储备量质齐升。

立足聊城产业发展实际,该行构建“1+N+X”项目营销储备体系,以省级重点项目为核心,以“六张网”建设、设备更新改造等领域项目为主体,以市级重点项目、乡村振兴项目为补充,分类建立台账、精准对接服务。客户经理常态化走进产业园区、项目工地实地踏勘,摸清项目建设进度与资金需求节奏,量身匹配中长期融资方案,信贷资源重点向基础设施、民生保障、科技创新、绿色低碳等领域倾斜。今年以来,该行累计审批省重大、设备更新、“六张网”清单内重点项目25个,为一批事关全市发展大局的重点工程提供稳定资金支撑。

针对重大项目工期紧、资金需求急的特点,该行灵活组建柔性攻坚团队,对复杂项目、创新业务实行专人对接、全程盯办。充分依托省行授信审批“双清单”机制,搭建省、分、支行三级联动平台,对重点项目提前开展风险研判和合规评估。开通重大项目绿色审批通道,精简申报材料、压缩审批环节。服务团队主动下沉一线,前置开展尽职调查、资料辅导,提前扫清业务推进障碍,在严守风险底线、规范业务操作的前提下,加快项目落地转化,推动储备项目早投放、早见效。

项目贷款是稳投资、促发展的重要抓手。一批批信贷资金精准滴灌,流向城市基础设施升级、民生保障工程、产业载体建设、绿色低碳转型等重点领域,为聊城产业提质、城乡发展注入金融活水。工商银行聊城分行持续发挥项目贷款稳投资“压舱石”作用,紧扣全市重大战略和项目布局,深耕重点领域,创新金融服务模式,优化信贷服务机制,加大有效信贷投放,以高质量金融供给赋能实体经济提质增效、产业能级跃升,在服务聊城高质量发展中彰显国有大行主力军作用。

# 育精兵 强队伍 启新程

## ——太平人寿聊城中心支公司“四化”队伍建设纪实

■ 史守侠

“保险早已不是简单售卖保单,拼的是专业能力、长期陪伴,我们要做老百姓信得过的家庭风险顾问。”11月25日,太平人寿聊城中心支公司高级经理周云美介绍。如今,寿险行业加快由“人海战术”转向“精兵战略”,提质增效、深耕服务成为发展主线。太平人寿推进年轻化、专业化、职业化、绩优化“四化”建设,立足聊城本地市场推进队伍转型,走出适配本地的人才发展路子。

### 聚才引智 激活队伍新生动能

太平人寿聊城中支把青年人才引进作为队伍转型的先手棋,主动对接高校、面向社会广纳英才,为团队持续注入新鲜血液。与此同时,在团队内部倡导全员保持“年轻态”,引导资深代理人更新服务理念,熟练运用数字化工具,贴合新生代群体的沟通习惯拓展服务。

85后业务经理刘丹,正是这支年轻队伍里的典型代表。她跳出传统营销固有思路,依托线上渠道挖掘年轻客群,创新客户维护方式,坚持高频走访、持续深耕,在为家庭定制保障方案的过程中不断突破自我。“现在年轻人获取信息渠道多,更看重专业和真诚。我习惯用大家容易接受的方式科普保险知识,站在客户角度梳理家庭风险,为他们量身规划保障方案。”刘丹介绍,在她看来,面对行业新变化,唯有坚持学习、灵活应变,才能找准赛道、站稳脚跟。像刘丹一样的青年从业者的加入,为太平人寿聊城团队注入源源不断的发展活力。

### 精研赋能 锻造专业服务底气

随着大众保险理念的不断升级,需求不再局限于基础风险兜底,而是逐步延伸至子女教育、养老规划、健康管理、财富传承等全生命周期综合保障,这就要求保险从业者从单纯的产品推介者,转变为家庭风险管理顾问。太平人寿聊城中支依托“骏程计划”六位一体赋能体系,搭建岗前、衔接、转正、回炉的闭环培训链条,落实“每日一学”常态化学习机制,持续夯实全员专业功底。

专业体现在急难时刻的暖心服务。此前,一名客户因病住院,急需资金救治。聊城中支第一时间启动理赔绿色通道,推行“移动柜面”上门服务,工作人员赶赴医院现场协助办理理赔手续,11万余元理赔款次日顺利到账,较常规流程提速72小时。靠前服务、快速响应,用专业化解群众燃眉之急,正是这支队伍赢得市民信赖的关键。

### 向新而行 锚定绩优价值航向

职业化,就是把保险当作终身事业经营,树立长远职业目标,重塑保险人职业形象。绩优化,则坚持品质为先、价值引领,以稳健合规的业绩检验转型成效。聊城中支同步推进职业化培育与绩优文化建设,依托标准化经营、常态化复盘、荣誉激励机制,引导从业者摒弃短期思维,走长期服务之路。

业务经理林香玲以职业化标准严格要求自己,认真参加每一轮培训,带领团队落实标准化经营,用心守护每一份客户信任。销售经理姚启刚常年坚持研学打磨、实战演练,专注为客户定制家庭保障方案。周云美是团队绩优标杆,连续84个月跻身常青藤行列,深耕高客资产配置服务,她所在营业部获评山东分公司“百嘉品质文化建设营业部”,保单继续率持续优于行业平均水平。在他们看来,绩优从来不是偶然,而是日积月累的专业沉淀、持之以恒的客户经营换来的成果。

依托“四化”建设持续深耕人才培育,太平人寿聊城中支已经培育了一批懂专业、重服务、有温度的从业者,以专业力量守护群众权益。

金融播报

全市银行业

## 第一届职工气排球比赛举办

**本报讯**(**尹腾淑**)11月21日至22日,由聊城金融监管分局指导、聊城市银行业协会主办的全市银行业第一届职工气排球比赛,在市委党校文体中心举办。来自全市银行业的15支代表队同台竞技,共赴这场金融系统体育盛会。

赛场上,各代表队队员精神饱满、团结协作,发球、传球、扣球、救球一气呵成,精彩回合不断上演。大家秉持“友谊第一、比赛第二”的原则,奋勇争先、默契配合,赛场内竞争激烈,赛场下鼓劲加油、交流互动。赛事还特别设置气排球表演赛,让现场观众直观感受气排球运动的活力与魅力。经过两天紧张角逐,建设银行聊城分行代表队斩获冠军,农业发展银行聊城市分行代表队获得亚军,潍坊银行聊城分行、工商银行聊城分行代表队并列第三名。

此次比赛丰富了银行业职工的文体生活,搭建起同业沟通交流平台,充分展现了金融职工昂扬向上、凝心聚力的精神风貌。今后,聊城市银行业协会将持续发挥桥梁纽带作用,深化各会员单位交流协作,凝聚行业奋进合力,为聊城银行业高质量发展注入活力。

齐鲁银行聊城分行

## 开展金融知识普及活动

**本报讯**(**尹腾淑**)11月23日,齐鲁银行聊城分行开展金融知识普及宣传活动,面向不同群体精准推送消保知识,持续做好金融消费者权益保护工作。

本次宣传采取线上线下联动模式,各营业网点设立宣传专区,摆放宣传海报、折页,大堂工作人员在业务办理间隙,向市民普及反诈、征信、个人信息保护等金融常识。该行宣传小队走出网点,深入社区、校园、商户、乡村开展流动宣讲,聚焦老年人、青年学生、新市民等重点人群分类施教。

宣讲人员结合典型案例,细致拆解电信网络诈骗、养老诈骗、非法集资、虚假贷款等骗局套路,讲解银行卡规范使用、理性投资、维权渠道等实用内容。针对大学生群体,重点科普个人信息防护、校园金融风险。面向老年群体,用通俗话语讲解养老诈骗识别方法,守护好群众“养老钱”。

此次宣传活动,搭建起网点宣讲与外拓宣讲互补的宣教格局,推动金融知识直达基层一线。接地气的宣讲,有效提升了群众的风险识别能力和自我保护意识,营造理性消费、防范金融风险的良好环境,以实际行动践行金融为民的责任担当。

潍坊银行东昌府支行

## 便民服务暖人心

**本报讯**(**尹腾淑**)11月25日,潍坊银行东昌府支行开展便民公益活动,以贴心公益活动传递金融温度。

活动前期,该支行工作人员精心布置服务场地,备好各类理发用具,邀请专业理发师为居民服务。活动吸引不少居民前来参与,其中老年群众居多。理发师细心询问大家的喜好,一丝不苟修剪发型,娴熟温和的服务获得居民一致好评。支行工作人员同步做好现场引导、秩序维护工作,并向居民普及反诈、存款保险、个人信息保护等金融知识,重点讲解养老诈骗常见套路,提醒大家擦亮双眼,守好自己的“钱袋子”。

“在家门口就能理发,还能学到防骗知识,这样的活动实在暖心!”不少居民为本次活动点赞。活动把便民服务和金融知识宣教融为一体,不搞生硬业务推介,聚焦群众急难小事,实实在在为居民办实事。

本次公益活动进一步拉近了银行与周边社区居民的距离。潍坊银行东昌府支行坚持以小微公益为切入点,持续深耕社区、贴近群众,常态化落地惠民举措,用有温度的金融服务,搭建起银行与居民之间的连心桥。

工商银行开发区支行

## 政银携手筑牢反诈“防火墙”

**本报讯**(**于杰 邵国浩**)11月21日,工商银行开发区支行联合开发区社保中心、开发区税务局开展线下宣传活动,普及金融、社保和税费知识,提升群众反诈防骗意识。

活动现场,工作人员设立宣传咨询台,向过往群众、周边商户发放宣传折页,用通俗易懂的语言讲解社保参保、待遇申领、税费惠民等群众关切的政策。同时,结合典型案例开展金融反诈宣传,重点针对养老诈骗、电信网络诈骗、虚假办税、银行卡出借等高发风险进行提示,耐心拆解不法分子常用套路,引导群众守住自身“钱袋子”。

针对老年群体等重点人群,宣传人员放慢讲解节奏,提醒大家不轻信陌生来电、不随意透露银行卡信息,遇到可疑情况及时联系银行、税务或公安部门。现场群众积极咨询提问,工作人员逐一答疑解惑,宣传氛围浓厚。

此次跨部门联合宣传,打破单一宣传壁垒,实现政策与金融知识同步推送。工商银行开发区支行将持续深化与属地职能部门协作,常态化开展普惠宣传活动,把惠民政策送到群众身边。

邮储银行茌平区支行

## 守护老年群众“钱袋子”

**本报讯**(**于杰**)11月20日,邮储银行茌平区支行乐平铺营业所联动辖区派出所,成功拦截一起养老诈骗事件,为老年客户保住养老钱,用心守护老年群众“钱袋子”。

当天下午,一名七旬老人到网点办理取款业务。工作人员问询资金用途时,察觉老人神色紧张、说辞含糊,立刻警觉起来。经耐心沟通了解,老人被陌生微信群里“特效神药”“高额回报项目”等话术诱导,准备取款转账,即将落入养老诈骗陷阱。

网点当即暂停业务,一边安抚老人、讲解养老诈骗常见伎俩,一边紧急联系乐平铺派出所到场处置。民警现场以案说法,揭穿骗子编造项目、虚假宣传的骗人手段。在警银共同劝导下,老人认清骗局,放弃取款转账,养老资金得以保全。

此次阻诈彰显了邮储银行基层网点的风险敏感度与社会责任。邮储银行茌平区支行将持续健全警银反诈联动机制,常态化做好厅堂反诈宣传和适老化金融服务,牢牢守住老年人财产安全防线,维护辖区良好金融秩序。