



财经 滨州

银行 保险 证券



下载品质滨州
畅享品质生活

鲁北晚报

10

2024.8.2 星期五

责编:刘蕾

邮箱:sdlbwb@163.com

青岛银行滨州分行 多举措聚力提升支付服务便利性

□晚报记者 于 昂
通讯员 苑 青

为贯彻落实《国务院办公厅关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》，优化支付服务工作，提升支付便利性，青岛银行滨州分行紧跟政策导向，聚焦滨州市入境人士支付服务需求，在支付、开户和现金使用体验上采取了一系列卓有成效的措施，丰富支付服务供给、深化支付场景建设，多措并举积极推进支付服务优化再升级。



持续提升客户支付便利性

为满足不同群体客户在各消费场景中的支付便利化需求，践行金融工作的政治性、人民性，青岛银行滨州分行积极响应、主动作为，面向社会公众开展“零钱包”兑换及宣传活动。柜台配置有100元、200元的标准版“零钱包”，以及定制版“零钱包”，为客户换取所需的各种面额现钞。一方面，网点以厅堂为阵地，

通过悬挂横幅、电视屏滚动播放公告海报等方式向厅堂客户进行宣导；另一方面，鼓励员工走出厅堂，深入附近商圈及出租车公司发放宣传材料、开展实地宣讲，引导商户尊重公众现金支付选择权，通过与各类经营主体建立长效服务联络机制，加强零钱包宣传及兑换服务，满足了广大客户的金融支付需求。

提升网点涉外金融服务能力

青岛银行始终秉持以客户为中心的服务理念，为境外来华人员提供专属服务。分行营业网点均已配置“涉外服务”窗口，厅堂设有外籍客户服务专员，同时为畅通外籍来华人员在境内对现金便利化使用，青岛银行滨州分行为办理开户业务的客户同步发放《个人外汇业务办理指南》，并贴心准备“汇钱包”，方便客户融入中国消费环境，提高境外

来华人员开户便利化水平。目前，分行营业网点均开设外币现钞兑换业务，自助取款机支持外卡支取人民币，辖内四家网点开通外币结售汇业务，并结合地域化特点，积极推进支付服务优化，制定一系列外籍客户专项服务措施，为外籍客户提供一站式全流程金融服务，满足来华支付需求。

持续完善适老化体系

青岛银行滨州分行立足老年客户需求，提供老年爱心窗口、开通绿色通道、配备老花镜、轮椅等爱心服务，提升适老化服务。目前，分行辖内网点均已完成适老化改造，设立60岁以上老年人开户绿色通道。通过印刷大字版业务提示卡和暖心服务卡，方便客户及家人了解业务情况。同时，依托本地特点，制定老年客户上门延伸服务指引。针对老年客户支付习惯和小额

现金服务需求，结合“零钱包”服务开展上门兑换服务，力求为老年客户提供更便利的新钞预约、小额纸币兑换服务。

青岛银行滨州分行将持续贯彻落实优化支付服务工作的各项要求，坚守“金融为民”初心，践行“支付为民”理念，满足人民群众多元化、多层次的支付服务需求，为广大市民提供更有温度的金融服务，积极营造健康、便捷的现金支付环境。

国家金融监督管理总局发布《反保险欺诈工作办法》

为防范和化解保险欺诈风险，提升保险行业全面风险管理能力，保护保险活动当事人合法权益，维护市场秩序，促进保险行业高质量发展，金融监管总局发布《反保险欺诈工作办法》（以下简称《办法》），自2024年8月1日起施行。

《办法》共六章、37条，主要内容包：一是明确反欺诈工作目标，是建立“监管引领、机构为主、行业联防、各方协同”四位一体的工作体系，反欺诈体制机制基本健全，欺诈违法犯罪势头有效遏制，行业欺诈风险防范化解能力显著提升，消费者反欺诈意识明显增强。二是明确反欺诈监管职责，规定金融监管总局及其派出机构应定期对保险机构欺诈风险管理体系的健全性和有效性进行检查和评价，对相关行业组织反欺诈工作进行指导。三是明确保险机构反欺诈职责任务，从组织架构、内部控制、风险识别与处置、信息系统和数据管理、宣传教育等方面予以规范。对政策性保险欺诈风险管理提出特别要求。四是明确相关行业组织反欺诈职责分工，规定大数据反欺诈基本流程和各参与主体职责。五是明确反欺诈对外协作要求，规定与公安司法机关、相关行政主管部门以及地方政府职能部门在行刑衔接、联合执法、信息共享等方面加强合作。

金融监管总局表示，将指导保险机构和行业组织做好《办法》实施工作，持续强化监督，全面提升反保险欺诈工作的规范性、科学性和有效性。

（金融时报）

