

暖心服务延伸到千家万户

——邮储银行随州市分行着力提升服务质量纪实

随州日报通讯员 罗 珊

11月，人社部部署全面开展通过社保卡发放养老待遇工作，要求迅速变更退休人员养老保险待遇并将社保卡激活到位。作为一家国有商业银行，随州市邮储银行积极履行社会责任，认真贯彻落实国务院办公厅《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》(国办发〔2020〕45号)文件精神，第一时间安排部署，在竭力做好网点金融服务的同时，针对老年客户、行动不便的特殊客户群体主动提供上门服务，用实际行动践行“以客户为中心”的初心和使命。

召开专题会议 强化舆情风险管理

12月9日，该行召开舆情管控专题会议，按照12月2日随州银保监局“防控舆情提升服务质量 推进一评双创”工作会议要求，组织全体参会人员学习国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》(国办发〔2020〕45号)文件，并同步开展了服务质量和舆情管控培训，从杜绝形式主义、狠抓过程管理、加强警示教育、把握关键环节等4个方面增强舆情风险意识，规范从业人员行为，竭力做好风险防范和处置工作。

细化工作内容 提升金融服务水平

为增强特殊群体服务能力，该行制定

详细的工作方案，及时转发国办发〔2020〕45号文件至辖内各网点，通过每日晨夕会开展学习，强化服务特殊群体的重要性，对社保卡相关业务流程烂熟于心；制定统一标准话术，按照首问负责制的工作要求，对前来咨询业务的客户“多说一句话”、多询问、多倾听，尽可能满足客户的心理需求和需求，让服务有温度、接地气；科学、合理设置柜台服务窗口，开辟绿色通道，同时配备老花镜、升降座椅、移动外拓设备等便民设施，为客户提供全方位、多元化的服务；针对年龄较大、行动不便的特殊群体主动提供上门服务，做好服务保障，持续提升金融服务水平。

上门办理业务 延伸服务更有温度

“还是党的政策好啊!”家住广水市骆店镇团结村一组的丁大爷在看到自己的社保卡被激活后，激动地老泪纵横：“谢谢你们!你们是真心真意为人民服务啊!”12月22日中午，邮储银行广水市骆店支行接到一位居民的电话，称自己的岳父是一位90岁的独居老人，因为社保卡还没有激活一直无法领取社保金，该行获悉此情后，立即承诺提供上门服务，并与其预约好上门服务时间，根据提

供的地址，经多方打听和回问，终于找到了大爷家，帮助老人顺利完成社保卡激活。

为特殊群体一次次上门服务，几乎出现在邮储银行随州市分行所有支行网点。

12月18日，邮储银行解放路支行大厅内，大堂经理正接待一位神色焦虑、忧心忡忡的客户，客户方某的父亲因咳嗽不止、肺部疼痛到市中心医院检查，诊断为肺癌中晚期，因病情严重，需要立刻住院治疗，而方某的社保卡尚未激活，方某正在住院报销的医药费如何取出而发愁。了解到这一情况，邮储银行工作人员立即为方某办理预约上门服务，第二天两名工作人员便带着设备和资料，到市中心医院现场为其办理社保卡激活业务，方某及父亲非常高兴，方父感叹道：“没想到还能躺在病床上办理业务，银行现在的服务真是越来越周到，真是谢谢你们!”

社保卡激活是一项民生需求，随州邮储银行在日常工作中主动排查高龄、行动不便的特殊人群，并通过张贴网点服务公告、开启绿色通道，安排人员上门服务，走进社区等一系列的工作举措让广大客户知晓各项便民利民措施，将暖

心服务延伸到千家万户。

市委领导暗访 金融工作获得肯定

长期以来，随州邮储银行深入贯彻落实党中央的决策部署，坚持以服务民生为己任，始终把优质文明服务放在第一位，努力践行“普及城乡、惠及于民”的社会责任。12月19日上午，市委书记钱远坤一行到随州安居邮政营业所就居民社保卡服务落实情况开展暗访检查。书记现场查看了网点延伸服务公告张贴情况，并就特殊客户群体延伸服务操作流程现场向大堂经理、投递员提问。书记还向现场一位正在办理业务的老人询问对邮政服务的感受，老人对邮政工作人员热情周到的服务态度、功能齐全的便民服务设施表示赞许。书记还向安居支路经理询问对老年人等特殊群体集中办理社保卡激活业务的应急处置措施。书记对全市邮政认真贯彻执行国办发45号文件、标准化执行社保卡服务工作要求、高效落实特殊人群服务等举措表示高度肯定。

该行负责人表示，将进一步加强对特殊人群的关心和爱护，帮助老年客户破解数字鸿沟，为广大客户提供暖心、贴心、省心的金融服务，全力履行社会责任，打造群众身边的放心银行、满意银行。

【金融动态】

多跑一趟路 解民一份愁

——随州农商行为特殊客户群体上门服务受称赞

随州日报通讯员 张 杰 段萍萍

12月9日上午11时许，刘先生匆匆来到随州农商行均川支行咨询代办存折密码挂失业务，大堂经理咨询告知他，按规定必须由本人持有效身份证件到银行柜台办理。

“哎呀!我妈年龄大了，行动不便，不能到你们银行来，这可怎么办?”刘先生一脸难色和无助。

“不急，不急，你把情况说清楚。”小曾见状连忙热情地招呼他坐下，递上一杯热水，安抚他的情绪。

原来，刘先生的父亲早年在农商行均川支行办有存折，现老人已去世，公证处出具的公证书上显示该笔遗产由存款人配偶周女士一人继承。而周女士现已88岁高龄，长期卧病在床且行动不便，委托刘先生前来办理挂失业务。

工作人员了解事情的原委后，立即启动特殊客户上门服务预案，安排大堂经理小曾和运营主管小甘陪同刘先生上门服务。

周女士现居住女儿家，距离农商行均川支行将近30公里的路程。一路风尘，小曾和小甘赶到周女士床前，说明来意，确认了周女士委托其儿子刘先生办理存折密码挂失业务的意愿，并签署了授权书。随后小曾和小甘与刘先生一同回到支行，顺利办理了密码挂失、重置、取款等业务。

“你们农商行的服务真贴心、真有情、真高效，真为我们老百姓办实事。”看到感觉很麻烦的事这么快就办好了，刘先生感激之情溢于言表。

无独有偶。12月11日，家住安居镇的龚先生向农商行随县支行电话咨询补办社保卡事宜，因其妻子史女士因病瘫痪，不能亲自到农商行发卡网点办理挂失补卡业务，随县支行立即先办理口头挂失，次日派员驱车往返25多公里上门核实后，及时补办了新的社保卡。

这是随州农商行人性化服务的缩影。据统计，今年来该行已为老弱病残等特殊客户群体开展上门服务达320余人次。

近年来，随州农商行认真贯彻“放管服”要求，牢固树立“客户至上”的服务理念，积极践行以责任银行、合规银行、智慧银行为主要内容的“三大银行”建设，不断优化流程，打通金融服务“最后一公里”，将有情的操作融入无情的制度中，让客户体验到更方便、更温暖的服务。

随州工行 扎实做好今冬明春疫情防控

随州日报(通讯员龚莹)从即日起，随州工行按照上级行和市委市政府部署，严守今冬明春关键时期，扎实做好疫情防控工作。该行提升站位，压实责任。要求各机构各部门未雨绸缪，深刻认识疫情严峻形势，克服麻痹思想、侥幸心理和松劲心态，把防控作为一项重要的政治任务，毫不松懈地抓好常态化防控，强化属地主体责任，从严从紧从细从实抓好本机构本部门防控。要组织专项检查，及时通报，对失职失责单位和个人严肃处理。

认真研判，监测预警。强化对流感等冬季高发呼吸道传染病和不明原因肺炎监测、预警，加强鉴别诊断，尽早排查，迅速救治，降低流感等其它呼吸道传染病与新冠肺炎叠加流行风险。对进入办公楼和营业场所的各类人员进行体温检测，要求佩戴口罩和扫码。做好员工和家属健康监测，对原确诊病例、出现发烧、咳嗽、腹泻、乏力等症状的员工，从境外回国、国内中高风险地区返回的员工以及共同生活的家属，做好核酸检测、及时治疗并跟踪掌握情况。安排专人负责监测预警，密切关注卫健部门最新重要提示，主动落实政府监测要求。

储备物资，紧急处置。做好防控大考准备，采购储备防护用品，确保配备到位。开展实战化演练，提高应急处置能力，做到“早发现、早报告、早处置”。

做好防护，保持卫生。要求员工当好自己的“健康第一责任人”，做到科学规范佩戴口罩、勤洗手，在外出、聚会、聚餐、乘电梯时做好防护。加强营业网点、办公楼等重点部位的清洁和消毒。

【现场短新闻】

雨夜解急难

随州日报通讯员 张若男

12月16日晚10时许，屋外寒风阵阵，淅沥沥地下着小雨，在随州邮储银行股店支行ITM取款机防护舱内，两名客户身着睡衣拖鞋急促地在原地来回走动。支行值班人员在开展夜间安全巡查时发现两名客户的异常，立即上前了解情况，得知客户为某单位使用其手机观看网络直播视频后，手机中短信息被全部清除，其外孙女并未告知为何清除短信息。客户联想到近年来一些未成年人盗用家长资金在直播平台上“一掷千金”屡屡发生的新闻，非常着急，立马穿着睡衣拖鞋赶到银行，想查询银行卡内余额，奈何3次输入提示密码错误，银行卡被吞卡，一

下子没了头绪，才有了开头一幕。

值班人员周东方在了解客户情况后，立刻帮助客户拨打客服热线查询、核对账户余额，同时协助申请办理账户临时挂失业务，化解了客户的焦虑和不安。“邮储银行服务真的不错，这么晚若未遇到你们这些值班人员帮我们解决问题，我们今晚都难以入眠。”客户感激地说。

一直以来，随州邮储银行始终将服务放在第一位。该行负责人表示：“客户的事情，从来没有小事。只有急客户之所急，想客户之所想，才算真正履行金融服务责任。”

体现大疫面前责任担当

随州农行三个故事感动企业家故事会

随州日报(通讯员徐春平)12月17日，市委政府在凤凰酒店成功举办“讲好企业故事，加速裂变发展”企业家故事会，随州农行党委书记、副行长胡三红作为全市唯一一家金融机构代表上台演讲。

故事会上，胡三红讲述了农行在今年大疫面前服务支持地方经济发展的三个故事。以“逆行抗疫一线 跑出农行速度”，讲述第一个抗疫故事。疫情期间，市行、支行、网点三级联动，成立四个临时党支部，集中精干力量，开辟绿色通道，投放专项再贷款16笔2.1亿元，占全市份额45%。支持普惠小微贷款1.8亿元，四行份额49%。为27家企业办理本息延期2.3亿元，减费让利1600多万元，体现了大行的责任与担当。

第二个故事由随州市香菇协会为农行送去感谢信说起，讲述了农行从首创“出口退税账户托管贷款”，到创新“出口香菇贷”，推出“出口商票融资”的创新之路。为香菇企业累计放贷20.5亿元，展现了农行与出口企业同呼吸、共命运、心连心、全力“支持特色产业 打造农行品牌”的动人故事。

第三个故事以“服务民营小微 助力企业成长”为主题，从线上纳税e贷为切入点，通过创新纳税e贷科技赋能、高效放贷，为210家小微企业发放贷款520笔、总额2.2亿元，以小产品解决大难题，有效解决民营企业融资难、融资贵。

三个故事，以小见大，体现了大疫面前农行的责任担当、服务特色产业创新发展、以及支持民营小微发展壮大情怀。演讲深深打动了现场每个人员，会场不时爆发热烈的掌声。

号角催人奋进，实干助力发展。面对随州“十四五”新蓝图、新征程，随州农行将更加主动融入随州发展，不断加快信贷投放，为支持随州经济高质量发展书写更多精彩故事、贡献农行的智慧和力量。

【金融杂谈】

理财子公司“强身健体”才能支持实体经济

王一彤

健全具有高度适应性、竞争力、普惠性的现代金融体系，是我国金融改革发展的长远目标。显然，这是一项艰巨、长期性的工程，需要升级现有金融体系。目前，以银行业为代表的间接融资体系，在我国金融体系中占主要地位，其改革优化自然将带动金融体系全系统升级，有利于推动以资本市场为代表的直接融资体系提质增效。其中，银行理财子公司是银行业近年来的一次重要“存量改革”，对于规范、盘活资管市场大有裨益，而更健康的资管市场有望向资本市场输入增量资金，提高我国金融体系的适应性和竞争力。

资本实力是商业发展的关键因素，理财子公司的资本实力也必须过硬。作为与信托公司、证券公司、基金管理公司子公司同类的资管机构，资本实力和净资产约束是理财子公司的安全稳健运

行，因此应接受同等的净资本管理，开展公平竞争。没有合理的净资本约束和足够的资本实力，理财子公司的业务模式、发展速度就无法与其自身实力相匹配，可能陷入盲目扩张，更无法实现向直接融资体系“输血”的长远目标。银保监会日前下发的《商业银行理财子公司净资本管理办法(试行)》(以下简称《办法》)，完善了对理财子公司的净资本管理，有助于理财子公司队伍发展壮大，使资本实力过硬的机构活跃在市场，规范资管行业，盘活巨量资金，最终惠及资本市场和实体经济。

在过去十一年中，我国金融业飞速发展，但由于市场不够成熟，每当有新机构、新业务诞生，总会漏出一些监管套利机会，部分资本实力不足的机构盲目扩张，催生出一批金融风险。监管部门推动设

立理财子公司的初衷，就是在资管新规背景下对资管市场进行整顿，以理财子公司实现与“银行母体”之间的风险隔离，并带动资管行业回归财富管理的本源。因此，理财子公司的健康发展，本身也要杜绝监管套利，防止野蛮生长。《办法》本着抓住“资本金”这个源头的思路进行净资本管理约束，引导理财子公司树立审慎经营理念，不贪大求快、盲目扩张，这也有助于防范监管套利，使理财子公司和其他资管机构公平竞争，共促资管行业健康发展。

建立起净资本管理的框架，理财子公司的资本实力就有了保障，助力资本市场发展便有了基础。

不少市场人士分析认为，资管新规、理财新规、理财子公司净资本管理等政策渐次落地，权益资产配置规模有望进一步提升，未来10年理财子公司有望为A

股带来超过1万亿元增量资金，有望成为推动直接融资体系发展的“生力军”。从《办法》看，监管方对此持积极态度，鼓励理财子公司和私募机构开展合作。

事实上，理财子公司的一条重要发展路径，是由债权类资产管理向股权类、权益类资产管理和大类资产配置转型，而与私募机构合作不啻为一条可行之径。资本实力过硬的理财子公司与私募机构开展长期合作，符合政策趋势，有利于理财子公司提高资产管理能力，做大股权投资和权益类投资业务，真正实现转型。理财子公司带来的“资金活水”，有望通过这条合作路径流入实体经济，助力解决民营企业融资难题。而回归理财本质的理财子公司，有望成为商业银行和直接融资体系之间的桥梁，为我国金融体系优化升级增添新动力。