



# 国家金融监管总局南阳监管分局引导银行做好“五篇大文章” 优化资金供给 服务实体经济

本报讯（全媒体记者曹立峰 通讯员付畅）金融活，经济活。11月20日，记者从国家金融监督管理总局南阳监管分局了解到，该局强化监管引领，督促辖内股份制银行学习贯彻中央金融工作会议精神，引导各机构围绕科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，进一步加大信贷投放和投融资力度，优化资金供给，更好服务实体经济。

聚焦专精特新，加强科技金融支持。光大银行、广发银行利用大数据、人工智能等手段，构建企业精准画像，为科技型企业提供精准信贷支持；民生银行创新线上化流程，满足企业对资金的时效性要求；中信银行推出线上化信用类贷款“科创e贷”“投贷联动积分卡”

审批模式，提升科技企业授信的可获得性。截至三季度，辖内股份制银行支持科技型企业贷款8.64亿元，比年初增加2.69亿元，增速45.17%。

探索服务新模式，加大绿色信贷投放。民生和光大两家银行对绿色金融贷款设立优先审批通道并提供优惠政策；浦发银行和中信银行投放大额绿色信贷，支持南阳绿色产业发展。截至三季度，辖内股份制银行绿色信贷余额105.78亿元，比年初增加37.02亿元，增速53.85%。

加强政策引领，提升普惠金融服务质效。光大银行实施差别化利率定价，延续普惠业务100-110个BP的FTP减点优惠政策；光大、浦发、中信等银行聚焦消费新需求，分别推出特色产品。截

至三季度，辖内股份制银行普惠型小微企业贷款户数4873户、余额30亿元，分别比年初增加226户、6.29亿元，普惠型小微企业贷款实现“两增”。

创新养老金融服务，满足银发客群需求。辖内股份制银行围绕老年人金融服务需求，设置“绿色通道”，为老年客户优先办理业务。光大银行自10月开通养老金账户预开户业务启动以来，半个月个人养老金账户预开户突破1000户，取得阶段性成效。

聚焦高质量发展，提升数字化应用水平。在产品创新方面，光大银行推出“阳光兴农”金融服务包，在金融助农领域形成了光大特色；在便民服务方面，中信银行借助总行打造的“链生态”“财生态”“e生态”三大生态体系，为区域企业提供多元化的支付结算和融资产品；光大银行运用“云缴费”这一光大名片，扩大缴费、查询、远程服务等覆盖面，切实解决县域居民线上化缴费“急难愁盼”问题。②9

## 中行唐河支行开业

本报讯（通讯员姚恒）11月18日上午，中国银行唐河支行正式开业。

开业仪式上，中行南阳分行行长邢建卓介绍了该行的服务特色和经营优势，表示中行唐河支行将依托中行综合平台优势，以市场为导向，以客户为中心，迅速融入支持唐河县经济社会高质量发展的热潮中。据介绍，唐河支行的开业，将进一步完善唐河县的金融服务体系，更加有效地解决唐河县中小企业资金紧张、市政建设投资不足和市民融资渠道不畅等问题，为县域经济社会发展发挥积极作用。②9

## 加强客户投诉治理

本报讯（通讯员周亚钦）11月20日，笔者从工行南阳分行获悉，该行连日来围绕产品和服务环节，全方位、多层次开展客户投诉治理工作，力争将客户诉求解决在现场、解决在当下，有效防范投诉事件扩大升级。

该行要求业务管理部门在产品、服务、流程、操作的制度设计和宣传资料方面进行产品售前风险提示，避免产品制度设计和宣传资料上存在缺陷。在产品营销上，坚持规范营销，坚持风险提示，规范客户签字和抄录风险提示手续，不夸大产品收益，不承诺产品收益承诺，防止出现投诉纠纷。该行要求客户经理在为客户服务过程中，完整提示凭证要素和所需证件，准确介绍银行产品，准确无误地处理每笔业务，以优质规范的柜面服务避免投诉风险的产生。②9

## 加快智能技术应用

本报讯（通讯员黄海强 张蓓蓓）11月20日，笔者从新华保险南阳中支了解到，该公司将“科技赋能”提升到发展战略高度，加快智能技术应用，搭建有速度、有温度的线上线下融合服务体系，引领智慧化服务不断升级。

自今年3月起，该公司积极开展智慧客服推广活动，“智多新”架起服务沟通新桥梁，“智慧柜员机”推动窗口服务新升级，“随信通”高效服务惠民生、“电子化回访”带来服务新体验。目前，新华保险智慧客服集群涵盖互联网、电话、回访、柜面、通知等服务场景，可为客户提供便捷、高效、安全的智能服务体验，成为新华保险服务客户的核心力量，打破了服务体验、服务成本、服务效能的“不可能三角”，形成了公司、队伍、客户之间的三赢局面。②9

## 暖心服务赢得赞誉

本报讯（通讯员李森王威）“为民解难好银行 助人为乐真担当。”11月17日下午，郑州银行唐河支行的一位客户来到该行，感谢为其提供优质高效金融服务。

当日上午，该行员工陈坦接到一客户来电，称要为儿子办理社保卡。但因情况特殊，该客户电话中描述的证明材料无法完全满足开卡要求，业务办理面临困难。陈坦耐心倾听客户需求后，及时主动与支行内控主任张晶商议，并与总行运营管理部门沟通协调，指导客户提供相关证明材料。当天下午，该客户凭材料到支行顺利办理了社保卡，并对支行为其提供帮助表示感谢。②9

## 与独立合伙人签约

本报讯（全媒体记者曹立峰 通讯员程书军 王炎）携手共进，合作无限。11月20日，记者从恒邦保险销售南阳分公司了解到，该公司自11月初至中旬在全辖县域机构举办“独立合伙人事业发布会”，帮助新人了解企业文化和发展现状前景，明确个人职业规划。

发布会上，该公司向与会人员介绍公司的经营宗旨、企业文化、发展现状及前景，并做《新时代 新模式 新制度》报告，与新晋独立合伙人签订确认函。发布会累计参加人员378位，其中受邀新人174位，新签约独立合伙人81位。发布会后，该公司各机构纷纷举办创业班，学习公司制度和相关产品，明确职业生涯规划。截至11月16日，该公司各机构创业班累计进班103位，目前入公司签约39位。②9



## “代理维权”是否更有效

不会。银行保险机构投诉渠道畅通且免费，消费者可以按照要求提供投诉的相关材料，自行办理投诉事项。当前社会上一些机构打着“代理维权”的幌子，为消费者“伸张正义”，实则为了收取高额代理费。有的代理机构常常阻断金融机构或监管部门与消费者的沟通渠道，甚至利用消费者的个人信息谋取不正当利益，导致消费者个人信息泄露，严重的还会造成消费者的财产损失。②9

（南阳市保险行业协会）

通讯员 刘延军

11月18日，满头银发的田女士走进农行油田支行营业厅，拿出一份银保合同说，自己记不清在哪家银行办的，卡也找不到了，抱着试一试的心态来农行寻求帮助。

网点内勤行长小陈打开合同发现，田女士的这份保单已有10年之久。小陈凭着经验，拨打泰康人寿的客服热线，查到田女士于2013年在农行办理

## “记不清”的保单

了一份趸交保险。由于时间过长，客户资料已过期，小陈随即帮助客户更新客户个人信息，并申请退保。

在办理过程中，田女士手机里弹出来的一条短信又吸引了小陈的注意，短信上显示有“中汇人寿(原天安人寿)保险”等字眼。“阿姨，您还有一份保单

吗？”小陈询问。田女士很吃惊：“我不知道啊！”小陈立即进行查询，还真的查出田女士有一份价值4万余元的保单是在邮储银行办理的。随后，小陈和网点工作人员协助田女士在微信公众号上办理了相关手续。

田女士连连道谢：“真是太感谢你

们了！如果你们不帮我查，我真的把这4万多元忘了。”11月20日，田女士收到了两笔保险的满期退保金，她再次来到该营业厅上门致谢，并在网点的客户“回音壁”上写下了感激的话语。②9



### 强化诚信服务意识

11月20日，中国人寿南阳分公司运营部组织柜面工作人员，开展诚信服务宣誓活动，进一步弘扬诚信文化，增强优质服务意识，提升客户的满意度和获得感，推动公司合规高质量发展迈上新台阶。②9

通讯员 靳合新 摄

## 金融大看台

### 建行南阳分行用心守护金融消费者权益

### 擦亮为民底色 传递金融温度

本报讯（通讯员李涵博）11月20日，笔者从建行南阳分行获悉，该行持续聚焦民生福祉，不断创新完善金融产品与服务，服务市民之需。

该行持续开展“消保及服务品牌铸造年”等活动，推进物理渠道服务

质量再上新台阶。立足网点厅堂主阵地，依托劳动者港湾开展厅堂普及金融知识微沙龙，播放消保宣传视频；针对“一老一少”重点人群，走进校园、公园等场所普及金融知识，提高金融消费者权益保护意识。

该行严格落实“事前严格审查、事中动态监测、事后监督管理”的全流程消保管理机制，在营业网点醒目位置明确投诉处理流程，95533热线全天畅通，43个营业机构均开通行长热线和微信掌上网点。②9

### 邮储银行南阳市分行积极助力乡村振兴

### 持续加大“三农”领域支持力度

本报讯（通讯员王希梦）11月20日，笔者从邮储银行南阳市分行获悉，该行坚持“服务‘三农’、服务城乡居民、服务中小企业”的市场定位，持续加大对“三农”领域的金融支持力度，助力乡村振兴。

加强农村地区资源投入。该行

出台涉农贷款考核指标，在信贷额度紧张的情况下，立足国家宏观政策导向，将稀缺的额度资源优先用于满足涉农类小额贷款和小企业贷款需求。加强与市农业农村局、河南农业信贷担保有限责任公司合作，加大粮食、农产品供应等重点领域供给，截

至目前，本年已向夏粮相关行业客户发放各类经营贷超10亿元。该行持续组织开展“百县千镇万村”一乡一品推介会，各县支行积极对接当地金融局、人社局等相关部门，组织召开县级、乡镇级联席会议，为信用体系建设搭好坚实的台。②9

### 华夏人寿南阳中支快速理赔温暖重疾客户

### 20多万元赔付款解后顾之忧

本报讯（通讯员王书生）11月20日，笔者了解到，市民高某前不久来到华夏人寿南阳中支，表达感激之情。

原来，高某在2020年6月办理了该公司常青树(特惠版)重大疾病保险种，附加医保通(旗舰增强版)医疗

保险等。2022年年底，高某开始出现无明显诱因心悸，伴随胸闷气短，开始她以为是工作繁重的原因，便服用一些常用药品缓解症状。2023年7月6日，在郑州休假的高某突然出现晕厥，伴随意识丧失，随即被送往郑州大学

第一附属医院治疗，最终被确诊为三度房室传导阻滞，并及时进行心脏起搏器手术。

治疗完毕，高某提供理赔资料，该公司核实病历资料后，第一时间赔付210456.31元，豁免主险后期保费。②9

讲述成长故事 展现时代风采  
中国人寿南阳分公司举办演讲比赛

本报讯（全媒体记者曹立峰 通讯员金文凡 王耀辉）11月20日，记者从中国人寿南阳分公司了解到，该公司举办“新时代国寿人物”评选演讲大赛。20名优秀选手激情讲述成长故事，展现拼搏追梦风采，生动诠释南阳国寿人的奋勇争先、担当奉献的精神。

比赛中，参赛选手紧扣演讲主题，结合本职工作，用生动的语言、鲜活的事例和饱满的热情，讲述具有感召力的成长故事及对国寿发展的贡献，展现了国寿人忠于职守、敢于担当、爱岗敬业的精神面貌。整场比赛高潮迭起、精彩纷呈，赢得现场阵阵掌声。经过精彩角逐，评委们根据评分规则，结合选手演讲内容、语言表达、现场效果等评选

出一等奖、二等奖、三等奖及优秀奖。

同心二十载，聚力新征程。员工们纷纷表示，将站在新起点、展示新形象、开启新征程，争做新时代国寿人，学习先进人物，笃行实干，优质服务，为公司高质量发展跨越贡献力量。②9

用保险扮靓幸福生活  
让保险助力南阳发展

南阳市保险行业协会 南阳报业传媒集团 联办

### 金融部

曹立峰 13603775543

杨天骄 18537759955

邮箱:nyrbjrlc@sina.com

