

# 扎实推进“金融服务提质增效年”活动

金融速递

## 南阳市银行业协会积极推进异常投诉审核及评审工作 切实保障消费者权益

本报讯（全媒体记者曹立峰 通讯员王誉佳）遇到异常投诉，该如何快速、规范地识别和处理？8月19日，记者从南阳市银行业协会了解到，该协会日前组织召开南阳市银行业异常投诉审核及评审会议，与会金融机构学习解读中银协《银行业异常投诉识别指引（试行）》办法，并对异常投诉处理及识别流程中的重点环节进行交流。

此次活动是根据河南省银行业协会《关于印发〈河南银行业异常投诉处

理工作方案（试行）》的通知及南阳金融监管分局对银行保险机构报送异常投诉案件认定申请的工作部署要求来开展的。南阳市异常投诉审核工作组及评审专家委员会成员参加。

会议期间，与会金融机构在认真学习解读了中银协《银行业异常投诉识别指引（试行）》办法后，对异常投诉处理及识别流程中的重点环节进行交流。银行业异常投诉审核组组长农业银行和评审组组长建设银行的相关负责人

在分别发言时表示，在评审过程中，要确保异常投诉案件的信息安全和证据资料不泄露，并按照“依法依规、客观公正、从严从实”的原则，从申报材料完整性、证据材料有效性、识别指引符合性等多方面进行认真审核。审核工作组对银行机构申报材料是否完整，证据材料是否充分等给出判定，并对审核结论签字确认；评审专家委员会对评审工作组评审程序、评审数据和审核意见进行审查，按照多数原则投票表决，以专家

多数意见作为评审结果，并对评审结果签字确认。

该协会相关负责人表示，在扎实做好银行业异常投诉审核及评审工作中，南阳市银行业协会将继续发挥辅助监管、服务会员的职能，积极依照中银协《银行业异常投诉识别指引（试行）》办法，与各金融机构携手共进，做好消费者权益保护工作，为银行业的稳定发展和金融消费者的幸福生活贡献自己的力量。②8

建设银行南阳分行：

### 热情服务获称赞

本报讯（通讯员王洪生）8月19日，笔者从建行南阳分行获悉，该行伏牛路支行近日迎来一位客户，上门感谢该支行客服经理唐晓，感谢她长久以来热情耐心的服务。

据悉，该客户长期在外地工作生活，在当地办理的银行卡因特殊原因长期无法使用，在发卡行多次询问均未能解决问题。该客户返回

南阳后，建行南阳伏牛路支行客服经理面对其问题，多方向沟通，积极联系发卡行，细心告知客户所需提供的资料，最终成功解决问题。

建行伏牛路支行相关负责人表示，建行一直秉承“以客户为中心”的服务理念，倾听客户需求，耐心解答问题，提供个性化金融服务方案，让客户体验到高质高效的贴心服务。②8

广发银行南阳分行：

### 红色教育铸就忠诚

本报讯（通讯员王巧娜）近日，广发银行南阳分行党总支组织相关人员到方城县红二十五军战斗纪念馆开展“红色教育铸信念、党纪学习促前行”主题党日活动。

大家相继参观了“长征史诗、北上先锋、鏖战独树镇、转战方城、红色方城”五个场馆，深入了解革命先烈勇于担当、

身先士卒的光辉事迹。在红二十五军独树镇战斗遗址纪念碑前，大家缅怀革命先烈，聆听红色故事，高唱国歌、重温入党誓词。大家纷纷表示，通过此次党性教育活动，深刻认识到红军将士崇高的信仰、不屈不挠的精神，将始终牢记初心使命，自觉传承红色基因，弘扬革命精神，筑牢理想信念。②8

## 工行南阳分行提升金融便民服务水平 全力推进三代社保卡发放

本报讯（通讯员周亚钦）8月19日，笔者从工行南阳分行获悉，该行秉持“金融为民”初心，全力推进三代社保卡发卡工作，有效提升社会保障和金融便民的服务水平。

积极行动，周密部署。该行周密部署社保卡发卡工作，将该项工作作为“一把手”工程，列入重点工作清单，多次强调三代社保卡发放的重要性，要求全行提高站位，压实责任，相关部门密

切配合，积极行动，认真落实人社部门的相关工作要求，为广大客户提供优质、便捷、高效的金融服务。

优化流程，夯实基础。该行通过批量采购便携式发卡设备，优化发卡流

程，在全面梳理存量卡单位同时，“走出去”持续做好跟进服务。对于年老、患病等行动不便的客群，该行安排专人提供上门服务，全面提高客户满意度。

强化宣传，提升效率。该行利用网点优势，通过在各网点厅堂张贴三代社保卡宣传海报，在电子滚动屏循环播放三代社保卡宣传内容，加大社保卡换卡相关知识宣传力度，进一步提高客户的认知度，提高社保卡发放进度。②8



### 联学共建 共提升

近日，方城县金融监管支局筹备工作组临时党支部与河南方城凤裕村镇银行党支部联合开展“党纪筑底线 联学共提升”联建活动，进一步强化党员们的党性修养和遵守党纪意识，推动党纪学习教育走深走实。②8

通讯员 朱如男 摄

瑞众保险南阳中支：

### 共建共享优势互补

本报讯（通讯员王书生）8月18日，笔者从瑞众保险南阳中支了解到，该公司党支部联合卧龙区光武街道白庄社区党支部开展“党建引领 瑞耀社区”主题党日

活动。该公司党支部书记黄永杰表示，瑞众保险南阳中支党支部始终坚持以党建为引领，积极探索党建融合的新模式、新路径。②8

通过与白庄社区党支部的共建合作，实现优势互补、资源共享、活动共办，共同为社区党员提供更加优质、便捷的服务。据悉，此次共建活动是双方基层党组织加强联系、深化合作的重要契机，瑞众保险南阳中支将进一步增强沟通协作，共同探索党建融合的新模式、新路径。②8

中国太保寿险南阳分公司：

### 反诈知识走进社区

本报讯（通讯员夏昂）远离网络诈骗，确保财产安全。8月18日，中国太保寿险南阳分公司走进卧龙区卧龙岗街道飞龙社区开展反诈宣传，进一步增强群众防范电信诈骗的意识，提升大家防骗识骗能力。

活动期间，该公司宣传人员采用集中授课、发放宣传资料等形式开展宣传，工作人员围绕冒充客服退款诈

骗、购物类诈骗、网络贷款诈骗等几类常见诈骗的手段及防范措施等内容，向居民群众、街面商户进行耐心讲解，告诫并提醒大家不要相信以各种理由索要财物的陌生电话、短信及微信，保护好个人隐私，遇到电信诈骗时一定要做到清醒和警惕，做到不听、不信、不转账，遇异常电话应及时与亲属沟通商议或拨打报警电话。②8

## 金融大看台

农行南阳分行狠抓保密工作

### 严禁泄密失密问题发生

本报讯（通讯员刘延军）8月19日，笔者从农行南阳分行获悉，近日该行依托“农银e学”线上平台，组织全体人员重点是市、县两级行机关干部员工开展保密工作专题学习活动。进一步增强干部员工保密意识，提升干

部员工保密知识技能。

该行始终坚持把保密工作作为贯彻落实总体国家安全观、防控金融风险、维护国家秘密和商业秘密安全的重中之重。此次专题学习，该行精心组织，加强推动，确保学习质量和

泰康人寿南阳中支高效理赔赢赞誉

### 为客户提供坚实保障

本报讯（通讯员曾薇）8月19日，笔者从泰康人寿南阳中支了解到，该公司理赔人员以其高效、专业的理赔服务，为客户提供坚实的保障，赢得了客户及其家属的高度赞誉。

客户王某不幸确诊甲状腺乳头状癌，公司理赔人员在收到客户病历资

料后，主动协助申请重疾理赔，公司仅用一个多小时即审核完毕，重疾赔付10万元，健康尊享2021特定疾病提前给付保险金1万元，共计赔付11万元，结案即支付到账。同样来自市区的周某自2017年在泰康为自己和家人配置了相关保险产品，但是就

效果。据悉，本次学习内容共包括保密传统教育、保密法律法规、保密技术防范和案例警示三大部分，具体涉及“传承红色基因 弘扬保密传统”“党章与保密工作”“《中华人民共和国保守国家秘密法》宣讲微视频”等课程，每名参与者需完成4个学时课程，并需参加课后的保密知识在线测试；学习活动结束后，将对各单位学习情况及知识测试合格率进行通报。②8

在今年的6月，周女士不幸确诊甲状腺恶性肿瘤。在接到客户报案后，公司理赔人员迅速核实客户保单信息，告知理赔所需资料。周女士在“泰生活APP”自助提交了理赔申请，经审核符合保险责任，重大疾病赔付25万元，健康尊享2021特定疾病提前给付1万元，共计赔付26万元。这笔保险赔款如雪中送炭，让周女士感激不已。

截至6月30日，泰康人寿赔付金额超47亿元，赔付件数超70万件，日均赔付保险金近2600万元。②8

中信银行南阳分行举办暑期培训活动

### 英才实习营助梦想起航

本报讯（通讯员魏体丽）8月19日，笔者从中信银行南阳分行获悉，该行日前举办2024年首期暑期英才实习营活动，传递“中信温度”，有效提升了客户体验，20余名学员通过实习，增长了知识，开阔了视野。

在为期一周的集训中，学员们通过团建活动、银行基础理论学习、外

拓见习等进行深入学习和交流。特别是商务礼仪、职业生涯规划、反洗钱防诈骗等知识培训，在学员心中树立了规范、专业的品牌感。活动中，学员们走进中信银行重点企业——中信证券和中信保诚保险营业网点参观见习；走进银行网点跟岗学习，了解大堂、理财、对公等各

个岗位的工作职责，并写出学习心得，丰富多彩的课程，让学员们受益匪浅。

学员们通过PPT展示、情景演练等方式展示实习期间的收获，中信银行南阳分行依据学员积分评选出“优秀实习生”和“优秀团队”，并颁发纪念品、合影留念。据介绍，中信银行南阳分行将依托中信集团协同优势，整合属地化特色权益，进一步丰富暑期实习形式，充分满足客户多样化的需求，提升客户服务体验。②8

中国人寿南阳分公司慰问活动暖人心

### 情系一线送关爱

本报讯（全媒体记者曹立峰 通讯员金文凡 王耀辉）酷暑送清凉，关爱沁人心。8月19日，记者从中国人寿南阳分公司了解到，连日来，该公司组织开展“情系一线送清凉”慰问活动，公司相关负责人组成慰问组分赴各基层公司，让一线职工们感受到公司的关爱和温暖。

“情系一线送清凉”活动是中国人寿南阳分公司党委通过工会桥梁纽带关心关爱基层员工的有效措施，也是“我为群众办实事”的具体实践，已经连续七年常态化开展，目的就是为关爱一线员工，让全体员工真切感受到公司党委和公司工会的关怀。”谈及此次活动的初衷，该公司相关负责人表示。

活动期间，每到一处，慰问组都详细了解一线职工们夏季高温防护工作落实情况，对他们不畏酷热、坚守岗位的敬业精神表示高度赞扬和衷心感谢，并送上了酸梅汤、冰糖炖梨汁等防暑降温慰问品，同时督促各单位妥善解决好职工工作生活方面的实际困难和问题，把党委和工会的关怀送到一线职工的心坎上，提升职工认同感、归属感、幸福感和安全感。②8

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 协办

## 国家金融监督管理总局南阳监管分局关于换发中华人民共和国金融许可证的公告

机构名称：中国邮政储蓄银行股份有限公司南阳市车站路支行

营业地址：河南省南阳市车站南路207号名门国际一楼

机构编码：B0018S341130111

许可证流水号：00937845

成立日期：1991年5月15日

发证时间：2024年8月15日

邮政编码：473000

联系电话：0377-63512600

发证机关：国家金融监督管理总局南阳监管分局

机构业务范围：经国务院银行保险监督管理机构批准并经上级授权的业务。

### 金融部

曹立峰 13603775543

杨天骄 18537759955

邮箱：nyrbjrlc@sina.com

