

2022年“金融3·15”特别报道

衡水金融机构立承诺展风采

(五)

3月15日是国际消费者权益日,为更好保障金融消费者权益,展示衡水金融业良好形象、风采,人行衡水市中心支行、衡水银保监分局、衡水日报社联合推出“金融3·15”特别报道:“衡水金融机构立承诺、展风采”。在报道中,我市各金融单位将通过衡水日报社全媒体平台刊登、报道各金融单位特色、亮点服务,并向社会公开做出服务承诺,公开监督电话,接受社会各界监督。借助“立承诺、展风采”,打造、树立衡水金融机构合规经营、诚信服务金融品牌。

中国民生银行衡水分行

共促消费公平 共享数字金融

中国民生银行衡水分行党委书记、行长 于新蕾

近年来,消费者权益保护越发成为金融消费者关注的话题,是形势发展的新趋势、新要求,更是金融监管部门坚持以人为本、履行社会责任、规范经营行为、实现可持续发展的必然选择。民生银行衡水分行以落实“以客户为中心”的经营理念,以客为尊,服务社会,在消费者权益保护的道路上砥砺前行,在分行党委的领导下,积极落实各项监管要求,坚持规划引领,优化体制机制,强化投诉管理,丰富内外宣教,着力为消费者提供更加优良的客户体验。

优化组织架构 强化消保履职

目前,民生银行衡水分行已明确将消保工作纳入分行治理、企业文化建设和经营发展战略,分行领导班子高度重视消费者权益保护工作,注重履行消保职责,对消保工作进行战略指导,2021年根据总行《中国民生银行消费者权益保护五年发展规划》,进一步完善消保体制机制建设,坚持多措并举,从制度建设、审查机制、协同机制、考核约束和检查督导等多方面持续优化,让消保工作深度融入业务和服务全流程,强化操作与服务管控,提升消费者权益保护专业能力。同时,为强化组织保障,履职到位,成立了消费者权益保护工作委员会、消费者权益保护职能部门,明确消费者权益保护工作各项职责及内容,专设消费者权益保护岗。

确保制度先行 用制度为消费者保驾护航

民生银行衡水分行根据监管及总行消保有关政策先后制订了消费者权益保护突发事件应急预案、投诉处理实施细则等基本工作制度,对消保工



作的组织架构、职责分工、管理要求及标准进行了制度规范。且在工作实践中修订了经营机构绩效考核办法,加大消保考核权重;同时,消保工作涉及的零售、公司、运营管理、渠道服务等业务条线,总行也陆续出台制度办法,消保制度体系不断完善。

提高投诉质效 严防投诉升级

“投诉”是对银行服务、流程、产品的质检环节,

值此2022年“3·15”国际消费者权益日之际,我谨代表民生银行衡水分行全体员工向社会各界、向广大金融消费者郑重承诺:民生银行衡水分行将更紧密地与消费者站在一起,努力打造专业化精神,专业化管理、专业化执行、专业化系统,“四化”消费者权益保护工作体系,以用心的服务和贴心的守护,持续为客户提升价值,促进和谐共赢,充分保障人民群众的金融消保权益,为构建衡水市和谐良好的金融环境贡献一份力量。

客服电话: 95568
监督电话: 0318-5108626

帮助我们寻找漏洞、改善服务。为此,民生银行在受理投诉时坚持及时介入、及时沟通、及时处理的“三个及时”的工作原则。2021年通过三项措施,践行监管提出“共情、共理”的消保理念。一是建立重大投诉处置联席会议机制。对于监管转办的重大投诉,召集经营机构和相关业务部门召开专项会议,通过群策群力,提升投诉处理质效;二是强化源头控制。分析投诉热点问题,找出产品与服务工作中的不足之处,有效督导相关业务部门规范整改。在分行内形成“以诉促改”“以诉促规”的合规业态;三是加强案例情景

本期嘉宾:

中国民生银行衡水分行党委书记、行长
衡水农商银行党委书记、董事长
太平人寿衡水中心支公司负责人

于新蕾
崔玉鹏
杨庆振

高度重视消费者金融素养培育

在妥善处理投诉的同时,民生银行高度重视消费者金融素养培育,消费者通过参加民生银行多层次的教育宣传活动,更好地实现接受金融知识教育的权利。2021年集中教育宣传活动累计触达消费者9.81万人次,举办线上线下各类宣传活动18次,发放宣传资料12000份,积极落实监管要求开展“3·15宣传周”“守住钱袋子”“金融知识普及月”“金融知识万里行”等集中教育宣传活动。2022年常态教育宣传活动触达消费者1.2万人次,举办各类活动3次,获各类媒体报道2次,民生银行努力提升全民金融素养,常态化活动丰富多彩,持续面向社会公众,重点面向老年人、青少年、务工人员 and 涉农人员传播金融知识,彰显责任担当,传递民生温度,特色活动亮点纷呈,因地制宜走进社区校园和乡村,开展“小小银行家”“相伴夕阳红”等特色宣教,与当地重点职业技术学院达成金融知识宣教战略合作协议。在积极将金融知识带给金融消费者的同时,也得到了监管部门和消费者的认可,2021年荣获“衡水消费者满意金融服务单位”荣誉称号、金融知识进校园活动组织获得表扬。



衡水农商银行

信立农商 情融城乡

衡水农商银行党委书记、董事长 崔玉鹏



衡水农商银行自1952年农村信用社成立,已有70年的历史,2015年改制组建衡水农商银行。70年来,衡水农商银行励精图治,始终以“诚”聚力,以“信”凝魂,坚持“笑对每一位客户,管好每一分资金”的服务理念,为做客户信赖的精品银行而不懈努力。

加强诚信建设,打造服务品牌。多年来,衡水农商银行始终将诚信建设作为重要工作长抓不懈,着力保护金融消费者合法权益,打造金融服务品牌,公开收费标准,规范服务行为,创新金融产品,延伸服务网络,为社会各界提供更优质、更全面、更便捷、更有效的金融服务,连续多年获得全市金融工作先进单位、金牌金融服务单位,2021年在“提质增效文明服务”创建竞赛活动中我行被评为“优胜单位”,荣获“全国党建共建优秀县域银行”“河北省先进基层党组织”等荣誉称号。

支持地方经济,服务地方发展。深入落实市委、市政府、省联社、人民银行、银保监局的各项管理要求,全面履行社会责任,与经济共起舞,与企业共成长。2021年,我行助力“支小扶微”,优化调整信贷投放结构。积极开展“百行进万企”等活动,及时对接地方小微企业贷款资金需求,简化小微企业贷款审批流程,缩短审批时限,并给予一定的利率优惠。截至2021年年末,我行各项贷款中小微企业贷款余额79.71亿元。

拓展线上服务,加强科技建设。依托省联社科技平台,衡水农商银行不断加大力度推进手机银行、聚



太平人寿衡水中心支公司

深耕服务 共享太平

太平人寿衡水中心支公司负责人 杨庆振



太平人寿衡水中心支公司成立于2009年,深耕“共享太平”发展理念,立足于服务者的角色定位,持续推进客户服务。

大力推进互联网电子化金融服务建设。从前期投保、到中长期保全、理赔均已开通线上操作通道,“太平易行销”“太平产品通”“太平保宝”“太平通”等主力APP已成为代理人展业、客户办理业务不可或缺的服务工具,让客户足不出户就能享受快捷、便利的一站式服务。

深化服务理念,聚力提升服务功能。一是持续改进理赔工作。一方面加强履职尽责,积极协助客户收集资料,强化资料审核,严禁虚假理赔但也绝不故意拒赔、少赔;另一方面在传统线下理赔模式的基础上,推广线上理赔,进一步提升理赔时效,让客户享受到快捷的理赔服务。二是严抓柜面服务。一方面严肃柜面人员考核,选优配强客服人员,规范前台服务接待;另一方面严格落实《银行业保险业消费投诉处理管理办法》,及时、妥善处理消费者来电、来访,提高保险消费者的满意度。

防疫抗疫,提升保险保障水平。积极践行企业责任,发挥主体责任,通过多维度的努力,为打赢疫情防控阻击战奠定了坚实基础。一是扩充

保险责任,本公司对“太平福禄御禧终身重大疾病保险”等39款产品在原保险责任的基础上进行保险责任扩展(具体详情在太平人寿公众号可查询)。二是推进“线上办理”便民服务,95589客服24小时服务咨询、“中国太平95589”微信公众号、“太平通”APP,以及中国太平官网上营业厅,实现7×24小时的自助化服务,有效满足疫情防控期间客户足不出户办理业务的需要。三是落实营业网点的消毒防护工作。专人负责,保证每日至少全方位消毒两次;为员工配备口罩、手套、消毒液、消毒酒精擦片,并要求每日上报体温;对来办理业务的人员进行提示,测试体温,人员登记,为没有口罩人员提供口罩。坚决做好防护,杜绝营业网点疫情传染。

立足社会责任,勇担社会责任。积极发挥金融主体职责,深入落实反洗钱、金融知识宣传等宣传教育活动,通过制作宣传短视频、张贴海报、内部职工教育等手段,多途径、多形式,开展宣传教育,不断提升职工职业素养,努力提升社会公众金融素养。

值此2022年“3·15”国际消费者权益日之际,我谨代表太平人寿衡水中心支公司全体员工向社会各界承诺:

1. 服务电话95589,365天×24小时接受报案和咨询。
 2. 异地出险,全国通保通赔。
 3. 尊重公民隐私,客户信息严格保密。
- 太平人寿衡水中心支公司将坚持“共享太平”的发展理念,为广大客户创造安全、健康、富裕的美好生活。
- 客服电话: 95589
监督电话: 0318-5826888



衡水市妇幼保健院

※国家公立三级
妇幼保健院
※河北省产前诊
断分中心
※衡水市危重孕
产救治中心
※衡水市危重新
生儿救治中心

唯一地址: 南环西路1835号
24小时咨询电话: 2183033
衡医广[2021]第12-28-47号

寻亲公告

2021年5月28日在冀州区徐庄陈路路拾一男婴,盖红被子为特点,捡到后一直无人认领,望该弃婴父母见报后,速于李玉红认领,联系电话15003186936。

声 明

阜城县富达出租客运有限公司的车牌号为冀T74909的道路运输证(证号:冀交运管衡字131128000166号)不慎丢失,声明作废。

阜城县富达出租客运有限公司
2022年3月16日

声 明

冀州市王海棉花种植专业合作社,法人:李伟茂,“营业执照”正、副本(注册号:131181NA000041X)不慎丢失,声明作废。

冀州市王海棉花种植专业合作社
2022年3月17日

声 明

陈文花的“道路运输经营许可证”正本丢失,营运证号:131181006503,声明作废。

声 明

陈文花的“道路运输经营许可证”正本丢失,营运证号:131181006503,声明作废。

工程项目结算公告

项目各施工队、供应商:
由我公司承建的衡水公园一号1-5#、1-6#住宅楼工程现已完工,于2015年8月1日通过竣工验收,目前进入尾款支付阶段,请参建该项目的所有劳务施工队、材料、设备供应商见此公告后相互转告,如有未结清之工程款项,于公告发起后7个工作日内持有效凭证至我公司合约部办理结算事宜。
联系人:易亮辉,电话:13885892717。特此公告!
湖南对外建设集团有限公司
2022年3月11日