

# 普及金融知识 践行社会责任

## 兴业银行南通分行开展金融知识系列宣传活动

今年三季度,兴业银行南通分行积极响应人民银行、银监、银行业协会等监管机构的号召,通过开展形式多样的金融知识系列宣传活动,加强与广大金融消费者的交流与互动,增强金融消费者的风险防范意识、责任意识和诚信意识,有效普及金融知识,履行金融机构社会责任,取得良好的社会反响。

### 开展主题活动 提升金融素养

针对不同人群金融知识的薄弱环节和金融需求,该行面向广大金融消费者,尤其是低净值人群和广大网民,提供获取金融知识的途径和防范风险的技能,引导消费者合理选择金融产品和服务,自觉抵制网上金融谣言和金融负能量,共建清朗网络空间,让金融的发展更好地满足人民群众美好生活需要。活动期间,南通兴业志愿者队伍走进南通理工学院,向学院师生开展了“拒绝‘校园贷’‘现金贷’,营造健康学习环境”的主题宣教活动。通过宣讲金融基础知识,分析典型金融诈骗案例,帮助学生树立正确的消费观念,增强对有害网络借贷业务的甄别和抵制能力,同时提醒学生要注意保护个人信息安全。在宣讲活动现场,通过微信公众号,以一封信的形式发布了防范校园贷风险的倡议书,号召和助力金融正能量的传播,取得了良好的活动成效。

### 普及金融知识 提升安全意识

银行卡已成为广大群众日常生活

中重要的支付工具。当前,银行卡各类创新产品层出不穷,支付创新手段持续涌现,持卡人的各类金融需求也在日益增长,都对银行卡支付安全保护工作提出了新要求。为此,该行在营业网点附近的社区及商场等人流量相对集中的居民活动区域设立金融知识流动宣传点,设置咨询台,并通过悬挂横幅、发放宣传折页等方式,努力提升持卡人安全用卡意识,普及用卡及风险防范知识,构建良好银行卡支付环境。如兴业银行南通通州支行通过深入区域内商圈商户,向重点专业市场的经营户及收银人员宣讲移动支付的安全使用方法,以及如何防范网络钓鱼避免信息泄露风险,有效普及金融安全知识,取得良好反响。

随着互联网的广泛普及和信息通讯技术的迅猛发展,电信网络诈骗愈加呈现出手段高科技化、形式多样化、过程迅速化、作案隐蔽化的特点,电信网络诈骗严重危害着人民群众财产安全和合法权益。兴业银行南通分行营业部走进崇川新城小区,面向该社区居民开展防范电信诈骗讲座,讲解电话诈骗、短信诈骗、非法网站诈骗、微信平台诈骗等各类新型电信网络诈骗的不同形式、特征及防范方式。南通城东支行利用“童兴俱乐部”活动,在小课堂内对孩子们进行基础的金融知识讲解,并通过小游戏形式,让孩子们了解电信网络诈骗的常见类型和惯用手法,从小培养金融风险防

意识。三季度以来,南通兴业全辖15家经营机构按照“打防并举、以防为主”的方式,通过形式多样的宣传活动,告知客户如何做好电信网络诈骗的预防、识别和处置工作,普及遇到网络诈骗时相应的应对方法,受到广大群众的普遍欢迎。

### 普及金融标准 提升服务质量

为有效普及金融标准,提升服务质量,该行通过摆放宣传海报、宣传手册、LED屏及厅堂电视屏滚动播放等方式,面向前来机构办理业务的金融消费者和周边人群开展金融标准知识宣传普及活动,增强社会各界对金融标准化工作的了解,营造良好的法治氛围,提高广大客户的金融标准知识水平和选择达标金融服务的能力。该行近期积极配合国家金标委开展了金融标准化工作,开展对标达标及创建活动,发挥标杆机构的示范引领作用,不断促进营业网点服务质量的有效提升,展现金融机构良好的责任担当。

提供消费者教育服务是银行业金融机构应尽的社会责任和义务。长期以来,兴业银行南通分行一直秉承“真诚服务、相伴成长”的经营理念,持续强化银行消费者风险防范意识,常态化开展金融知识普及工作,不断提升银行消费者风险防范能力,让金融知识惠及千家万户,让金融服务贴近百姓民生,努力构建和谐稳定的金融生态环境。

沈俊



## 兴业银行八年蝉联 中国银行业社会责任大奖

日前,中国银行业协会“《银行无障碍环境建设标准》暨《2017年中国银行业社会责任报告》发布会”在河北雄安举行,兴业银行荣获“年度最佳社会责任管理者奖”“年度最佳绿色金融奖”和“年度最佳社会责任特殊贡献网站奖”三项奖,至此兴业银行已连续八年获得中国银行业协会颁发的社会责任奖项。

### 执守本源 服务实体经济

在蝉联社会责任大奖的背后,是兴业银行秉持“为金融改革探索路子,为经济建设多做贡献”的初心,专注本源,下沉重心,发挥现代综合金融服务集团优势,精准高效地服务“一带一路”、京津冀协同发展、长江经济带等重大国家战略,大力推进供给侧金融,鼎力支持实体经济发展。

2017年,兴业银行通过香港分行、自贸区分行、境内分行三位一体的跨境金融服务体系,紧贴企业“走出去”跨境金融需求,为近1万户企业提供“本外币、离在岸”一体化的全链条金融服务,助力构建“一带一路”金融大动脉。截至2017年末,该行京津冀三地企业客户融资金额达3754亿元,其中表内贷款(含票据贴现)1441亿元,较年初增加186亿元,增幅14.80%;由该行参与发起设立的“福建省企业技术改造投资基金”有效支持了70项省级重点技改项目,已签约投放的技改项目总投资超600亿元。

### 融融融智 共建青山绿水

近年来,持续深耕绿色金融的兴业银行,充分运用多元金融产品,打造绿色金融全产品链,提供多样化的“融资”与“融智”服务,成为国家绿色金融政策制定和改革创新试验区规划建设

“智囊”,推动地方政府、企业、公

众和银行形成绿色合力。2017年6月以来,兴业银行从“融智、融资、融合”三个方面积极参与国内五省区绿色金融改革创新方案的起草制定,并率先与浙江省、贵州省、江西省、新疆维吾尔自治区等试点地区,以及内蒙古自治区、甘肃和青海省等省级层面签订绿色金融战略合作协议,为绿色金融改革创新试验区提供多元金融服务。

截至2018年6月末,兴业银行累计为15742家企业提供绿色金融融资15748亿元,所支持的项目可实现在我国境内每年节约标准煤2951万吨,年减排二氧化碳8390.62万吨,年减排化学需氧量(COD)389.13万吨,年减排氨氮14.51万吨,年减排二氧化硫82.74万吨,年减排氮氧化物6.61万吨,年综合利用固体废弃物4506.54万吨,年节水40890.84万吨。

### 普惠金融 兴业更有温度

在普惠金融领域,兴业银行的实践颇具特色。该行在股份制银行中率先成立普惠金融事业部,持续完善差异化、特色化普惠金融服务体系,银银平台、养老金融等普惠金融商业模式独树一帜,小微金融、社区银行等特色服务更加深入人心,“产品扶贫、产业扶贫、渠道扶贫、教育扶贫、定点扶贫”五大精准扶贫体系进一步完善,将更多金融资源配置到经济社会发展的重点领域和薄弱环节,更好满足人民群众和实体经济多样化的金融需求。

兴业银行社区银行将银行服务延伸至“最后一公里”,成为老百姓“触手可及”的银行网点。截至2017年12月末,兴业银行开业的社区银行近1000家,社区居民客户总量350万人,提供超长延时服务,综合金融资产余额2084亿元,其中储蓄存款日均余额395亿元,个人贷款日均余额719亿元,零售核心客户83万户。

综合



## 财商课堂

“童兴俱乐部”主题活动。  
李跃

## 努力提升服务品质,潜心打造服务品牌

### ——兴业南通分行消费者权益保护暨服务礼仪培训纪实

南通分行自2010年初成立以来,持续推进网点建设,整体硬件设施得到显著的改善,员工队伍也在不断壮大,但如何快速提升服务质量仍是我们需要面对的问题。为此,分行于近期邀请南通市旅游学校老师为全体零售人员分批举办了消费者权益保护暨服务礼仪培训,参训人员包括各经营机构零售负责人、大堂经理、理财经理、客户经理、会计柜员、社区支行及营销中心员工等。为保证质量,培训共分为四场,每场规模在50人左右。南通市旅游学校安排的专业老师具有多年的服务礼仪培训经验,授课形式多样,语言生动活泼,重点围绕着银行业服务礼仪的各个方面,对每一位参训学员进行了现场演示和指导。

培训课首先讲述的是仪容仪表,从员工的发型发饰、面部形象及淡妆要求、饰物及工号牌的佩戴,再到行服及鞋袜的穿着注意事项等方

面,将各个部分的规范要求结合岗位要求一一作了细致的讲解,让员工深刻体会到整洁得体的衣着服饰能够给客户带来良好的印象,以及商务礼仪中第一印象的重要性,可以更好地展现良好的职业素养和专业水准。在仪态举止方面,对员工标准的坐姿和站姿进行了强化训练,双腿要并拢,腰板要挺直,肩膀要打开落在双耳后……看似简单的要求,真正长时间做到位并不容易。经过不断的练习和纠正,员工坐和立的姿态改进很多,姿态变得挺拔有力,精气神十足。在与客户交往礼仪方面,培训活动教会员工如何迎接客户、引领指向,如何握手寒暄、致以问候,如何传递名片、笔、水杯等物品,将每个动作进行分解讲解,作出标准示范,并加以强化演练。

培训过程中,全体员工精神饱满,用心倾听,积极参与,忘却了岗

位工作的疲惫。经过专业化、系统化的培训,员工的面貌焕然一新,举手投足间无不展现出兴业人良好的职业风采。规范标准的服务礼仪是做好一切服务工作的基础,很多金融消费者投诉的起因往往是由于员工懒散随意的行为举止,没有让客户获得一种受尊重的感觉。如果在客户服务过程中再出现一些瑕疵,往往很容易就演变成有效投诉。工作中只有长抓服务基础工作,充分注意保护消费者权益,持续改善消费者服务体验,才能持续提高企业核心竞争力。培训最后,老师要求各经营机构通过每天的晨夕会和周例会,将此次培训的成果加强分解练习,持续巩固提升,不断强化服务礼仪标准化建设,并将之积极融入兴业银行服务品牌建设,在激烈的行业竞争中树立良好的服务形象,使岗位服务工作实现质的提升。

胡玺铭

## 兴业银行倾力打造 上市公司综合金融服务体系

日前,由兴业银行联合兴业证券共同主办的2018年度上市公司合作发展峰会在北京举行。峰会汇聚上市公司、私募机构、财务公司高管和银行、证券专家、知名行业分析师等百余位嘉宾,从宏观经济、行业发展、金融监管等多维度穿透资本市场迷雾,“把脉”经济形势与投资策略。

活动当天,兴业银行资产管理部总经理顾卫平、兴业证券经济与金融研究院副院长张忆东、星石投资董事长江晖分别发表了精彩演讲,解析投资策略和资产配置逻辑。兴业证券研究院、兴业经济研究咨询公司的资深研究人员与上市公司及私募机构分别就资产管理、医药、电子通信、高端机械、新能源汽车、计算机互联网行业进行了专题讨论。

从偏居一隅的地方性小银行到全球30强银行,立行30年来,

兴业银行善于把握市场形势变化,结合自身资源禀赋走差异化发展之路。多年来致力于打造上市公司客群综合金融服务平台,通过资本市场和实体经济的无缝对接,助力实体经济转型升级和高质量发展。

截至2018年6月末,兴业银行已与近3000家A股及港股上市、拟上市公司建立合作关系,其中上市公司服务覆盖率超过60%,授信覆盖率超过30%。2017年全年,累计为上市公司客群提供资金支持超3000亿元。

在成立30周年之际,兴业银行启动“兴光闪耀·携手共赢”2018上市公司合作发展峰会系列活动,旨在将其打造为服务上市公司客群、研判市场发展方向的综合服务平台,深入把脉、解决客户需求难点和痛点,增强客户服务的针对性。接下来,兴业银行还将在全国其他重点城市陆续举办多场上市公司合作发展峰会。

综合