

新县优化金融营商环境工作专班办公室文件

新金营商办〔2021〕3号

关于加强春节期间银行业金融服务的通知

县内各银行业金融机构:

为进一步优化金融环境,切实提升春节期间银行业金融服务质效,更好地满足人民群众对金融服务的新需求,现将有关事项通知如下。

一、明确服务重点

1、扩大消费金融服务。及时增配消费金融资源,创新丰富贷款品种,为扩大假日内需提供金融支持。

2、优化公众金融服务。优化业务流程,向社会公众提供全方位、普适性金融服务,切实满足现金存取、货币兑换、汇款转账、刷卡消费等基础性金融服务需求。

3、加大普惠金融力度。针对老年人等弱势群体和小微客户的金融需求,制定个性化服务方案、便利性服务措施和优惠性服

务项目，不断拓展普惠金融服务的广度和深度。

二、改进服务方式

4、合理安排服务网点和营业时间。妥善安排工作人员倒休轮班，保证足够数量的网点开门营业。根据区域特点、人流集中程度灵活调整营业时间，在业务高峰期增开柜面窗口，缩短客户排队时间，提升金融服务便捷性。网点休业或调整营业时间要提前张贴告示，明确标注附近开门营业网点服务时间、业务种类等信息，方便群众就近办理业务。

5、加强资金调度。根据县内市场预判，做好流动性安排和资金调配，最大限度满足资金汇划、现金支取和货币兑换等业务需要。

6、提升智能化、信息化、远程化服务能力。全面检查校验ATM机、POS机、点钞机、自助缴费机等机具设备和业务系统，及时维修更换，消除系统障碍隐患，确保各类服务设施正常运行。采取远程开户、人脸识别等金融科技手段提供多种服务方式，畅通电话银行、网上银行、手机银行等服务渠道，确保客户随时随地享受7×24小时银行服务。

三、保障服务安全

7、严格落实疫情防控有关规定。各银行业金融机构要把口罩、手套、消毒用品等防疫物资优先保障一线服务员工，最大限度做好一线服务员工安全防护工作。认真开展营业场所定时消毒，提示进入营业场所员工和客户必须佩戴口罩、测量体温并做

好相关登记。在风险可控的前提下，根据疫情防控需要，灵活调整部分金融服务流程，减少客户与工作人员、客户与客户间的接触。

8、开展风险排查。强化安全隐患排查，对押运值守、库房尾箱、机电设备、消防监控等重点环节和设施进行专项检查，及时消除问题隐患，把安全管理措施落实到位。

9、加强应急管理。建立健全停电、设备故障、系统故障等情况的应急预案，一旦发生突发情况，应准确判断事件性质，及时启动预案，妥善处置，防止事态升级扩大。如遇重大突发事件，应及时妥处并按时上报。

四、优化服务环境

10、及时化解投诉纠纷。优化客户投诉处置流程，提高业务受理及投诉处理的效率，依法、规范、热情处理各类投诉事件，及时化解各类纠纷，提升金融服务群众满意度。

11、严格监管维护权益。认真执行“七不准、四公开”规定，按要求公示服务优惠政策及具体标准，尊重客户、文明服务，自觉接受社会监督。监管部门要加强监管检查力度，严肃查处违规收费等行为，切实维护金融消费者合法权益。

12、密切配合通力协作。加强与公安、信访、应急等部门沟通联系，畅通春节期间沟通渠道，建立金融服务应急合作机制，增强工作合力，确保金融突发事件发生后第一时间妥善处置，共同营造良好的金融服务环境。

2021年2月4日

