

漳泽农商银行把客户需求放在第一位

用心服务 做有温度的银行

本报讯 “真是太感谢你们了,你们的服务真是太贴心了。”大娘感激地对大堂经理说。近日,一辆电动三轮车停在了漳泽农商银行漳村支行门前,一位大娘急匆匆地从三轮车上下来,进入大厅,一边说话一边张望着外面的三轮车。

该支行大堂经理立马上前询问大娘情况,得知大娘手持儿子的存折本要取钱,儿子因车祸无法行走,自己又不识字,不知道密码,十分焦急。大堂经理立马安慰说:“大娘,没事,确认无误后,忘记密码我们可以给您重新设置。”这时,老人说自己的儿子就在门口的三轮车上,想让儿子自己办理业务。

大堂经理得知情况后,立刻安排工作人员从大厅的便民服务设施中取出轮椅,大家一起将大娘的儿子从三轮车上抬到轮椅上,推进营业厅,并立即开通绿色通道为其成功办理密码重置、现金取款业务。老人对该支行热心高效的服务表示称赞,并对工作人员在业务办理中的耐心帮助表示感谢。

“如果您以后需要办理特殊业务,我们可随时为您提供上门服务,不用再专门跑到营业厅了。”业务办理完后,大堂经理微笑着对老人和他的儿子说,并



银行工作人员用轮椅推着客户进营业厅办理业务。

为他们详细介绍了哪些业务可以委托他人代为办理,尽量为其提供便民服务。

一次暖心的金融服务,只是漳泽农商银行日常繁忙业务的一个缩影,或许微不足道,但对于特殊人群却意义重大。一直以来,漳泽农商银行持续提升服务,坚持把客户需求放在第一位,用心服务每一位客户,当好“有温度、有情怀的银行”。今后,该行将继续用贴心的服务提升客户满意度,做大家认可的“百姓银行”。(申宇)

金融动态

浦发银行长治分行开展教育宣传活动

金融消保在身边 保障权益防风险



银行工作人员为客户宣传讲解金融知识。

本报讯 3月11日,浦发银行长治分行2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传系列活动在全辖六个网点同步启动,通过线上线下相结合的方式,推出一系列具有针对性、实效性的教育宣传活动。本次活动内容结合自身特色,聚焦金融便民,发挥资源优势,贴近人民群众需求,围绕“八项权利”“三适当”原则、金融纠纷多元化解、诚信教育等重点内容,提升人民群众满意度和获得感。

据了解,本次活动将各网点厅堂作为宣传主阵地。各网点内滚动播放“金融消保在身边,保障权益防风险”活动口号,布放活动海报及各类金融知识宣传资料,营造良好宣传氛围。

同时,各网点指定“金融知识宣传员”,设立消保日历,循环开展“厅堂小讲堂”、金融知识微沙龙等活动,积极向客户宣讲金融小常识、防电诈风险等知识,以通俗易懂的语言将理财投资、金融市场、业务知识等热点话题呈现给大众,同时向客户普及“财产安全权、知情权、信息安全权、受尊重权、受教育权、自主选择权、公平交易权、依法受偿权”等权益,面对面地向客户答疑解惑。

除此之外,该行工作人员深入各代发企业、周边社区等场所,线下讲解线上推送,让消保金融知识进入各家、各户、各单位,旨在携手金融消费者,共同为营造诚信公正消费环境、促进金融消费文化及金融市场健康发展助力,为提升消费者金融素养和风险防范能力、构建和谐健康金融消费环境贡献浦发力量。

(李亚玲 郝静宜)

建行长治分行开展“3·15”宣传活动

营造良好氛围 传递金融温度

本报讯 为提升消费者金融素养和金融安全意识、增强广大群众依法维权意识和能力,3月11日至17日,建行长治分行开展多层次、多渠道、多样式的“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动,努力营造“学金融、懂金融、信金融、用金融”良好社会氛围,让金融知识融入消费者生活。

该行聚焦“3·15”教育宣传四个主题,结合建行“温暖消保”品牌塑造,广泛开展“3·15”消保教育宣传“十个一”系列活动,以及创作推广一系列典型宣传素材等。

活动期间,该行统一在各网点九连屏、海报机、自助设备、门楣LED屏等区域播放宣传口号、电子海报;在营业大厅、公众教育宣传区、劳动者港湾、“裕农通”普金融服务点、定点帮扶村等地张贴活动海报;在醒目位置悬挂活动主题口号横幅,扩大活动影响力。同时,做好全网络多场景触达,开展“消保分会场”活动,发挥数字化宣教优势,利用游戏、趣味知识吸引客户参与消保宣传,打造寓教于乐的数字化宣教模式。并依托客户经理云工作室、微信朋友圈、工作群等开展活动宣传,营造热烈活动氛围。(史惠芳)

防骗小课堂

诈骗手段层出不穷 加强防范势在必行

随着互联网的普及,网络诈骗也越来越多,诈骗方式层出不穷,让人防不胜防,给人们的生活和财产带来了很大威胁。如今,诈骗团伙又盯上了“直播带货”“网购”“快递”这份“红利”。为此,我们梳理了相关案例,为广大消费者普及金融知识,提升个人账户安全意识。

情景一

快递诈骗需警惕 不明快递不签收

小刘在签收快递前,所谓的“快递员”告诉他接到“快递站”电话,称“快递”送错了,并要求小刘扫描二维码进行确认,在进行输入身份信息和验证码等一系列操作后,系统显示快递送错了。在“快递员”离开后,小刘就收到信用卡被盗刷的短信通知。

反诈提醒

不要轻易扫描未经核实来源的二维码,不向他人透露验证码信息,避免被盗刷信用卡。

情景二

信用提额不靠谱 官方渠道最可信

有些消费者因资金不足,急需提升信用卡额度,不法分子便瞄准时机,诱导消费者支付“服务费”。小王为提升信用卡额度,微信添加了名为“专业提升信用卡额度”的用户,按其要求提供了作为“还款担保卡”的银行卡卡号,及“验证该卡资金情况”的验证码,银行卡立即被转走上万元,微信也被拉黑。

反诈提醒

消费者办理提额等业务,务必通过银行正规渠道申请,不要轻易泄露个人信息。

情景三

参与“刷单”遭损失 安全意识要增强

莫女士搜到一份兼职,对方让其下载App,并完成“关注商家”等任务,一次可得3元。待莫女士获利100多元后,对方称她刷到了团队任务,要支付费用才能刷到“大单”。莫女士按照要求绑定信用卡付款299元后,对方又称其操作错误,需要付款5000元“恢复数据”,才能继续刷单。此时,她察觉到了不对劲,立即报了警。

反诈提醒

不要被蝇头小利蒙蔽,切勿相信持续刷单即可返利的谎言。

温馨提醒

除了上述案例,消费者也应时刻警惕以“快递送豪礼”“年末积分到期”“信用卡代办”“信用卡套现”“套取信用卡积分”“注销百万保险”等为幌子的骗局。不轻信陌生来电,保管好信用卡卡号、密码、验证码等重要信息,办理金融业务需选择正规渠道。

交通银行长治分行提供