

“爱心轮椅”推出暖心服务

文/图 郭漳

“真是太麻烦你们了,谢谢你们送我回来。”一位客户握住漳泽农商银行漳村支行工作人员的手说。

近日,一位客户急匆匆走进漳村支行寻求帮助。工作人员仔细询问得知,原来是客户的父亲,因忘记密码,老人行动又不便,无法下车进入网点办理银行卡密码重置业务。在了解相关情况,大堂经理郭彦鑫立即从便民设施柜中推出轮椅,将周大爷从电动车扶到轮椅上,经无障碍通道推入营业网点大厅。

郭彦鑫经过认真审核相关材料后,协助其填好单据,并交由爱心窗口,经办柜员迅速办理了业务。柜员还向周大爷介绍了该行的移动展业平台,可以足不出户办理业务。像周大爷这种情况,可以直接向该行申请上门服务。

考虑到老人的实际情况,业务办理完成后郭彦鑫小心搀扶其坐上爱心轮椅,与客户一起将老人送至小区门口,途中细心与老



工作人员贴心地将老人推进银行。

人交谈,告诉周大爷如有需求该支行可以提供上门服务。

从开辟绿色通道到推出轮椅,漳泽农商银行充分让老年客户享受到了“无障碍”的暖心服务。近年来,漳泽农商银行积极践行“金融为民”理念,尤其针对

残障人士、老年客户等特殊群体在办理金融业务过程中碰到的难题,通过完善服务设施、服务细节、服务体系,努力消除特殊群体在办理金融业务时有形无形的障碍,进一步增强特殊群体金融服务的获得感和满足感。

长治农商银行举办少儿才艺展示大赛

舞台展才华 梦想再起航

文/图 苗雪



为推动青少年素质教育发展,深化亲子客群服务体验,丰富青少年文化艺术生活,7月20日、7月26日,长治农商银行携手区域内多家优秀培训机构开展了“少儿才艺展示大赛”口才及歌唱类展示,来自30多家培训机构的160余名小选手们在舞台上尽情展现自己的艺术才华。

口才类活动现场,孩子们或慷慨激昂地讲述故事,或深情款款地朗诵诗歌,还有朗朗上口的快板,精彩的表演引得全场掌声雷动,观众们纷纷点赞喝彩。歌唱类活动现场,一张张可爱的笑脸,一首首动听的歌曲,还有活

泼的舞台表演,无一不吸引着台下的观众。孩子们的歌声仿佛打开了一扇扇心灵的窗户,放飞希望,去寻觅他们的梦想。

两场展示活动通过现场表演的方式进行全程直播,吸引了众多观众驻足观看,小选手们在台上认真表演,台下观众喝彩声、掌声此起彼伏。

艺彩童年绽芳华,盈盈夏日展硕果。长治农商银行接下来将继续进行“少儿才艺展示大赛”第四阶段舞蹈类的展示,不仅给孩子们提供更多展示自我的舞台,也用积极行动彰显该行的责任与担当。

图片说明:孩子们各显其能,展现出蓬勃向上的朝气和良好的精神面貌。

建行长治分行开展消保课程学习活动

“建消保 护权益”不断提升服务水平

本报讯 近期,建行长治分行通过集中学习和自学相结合方式,组织全行员工线上学习“建消保 护权益”消保课程,以进一步提高全行消费者权益保护工作的水平和能力。

一直以来,建行长治分行秉持“以客户为中心”的经营理念,高度重视金融消费者权益保护

工作。此次学习分为“消保特色课程”和“消保经典课程”两部分,重点对消费者权益保护工作概述、消费者权益保护在营业网点的实践、公众宣传教育等内容进行培训,加深全员对消保工作的认识和重视程度,着力解决好金融消费者急难愁盼问题,全面提升消费者权益保护工作价值

创造能力。

下一步,该行将持续做好服务及消保工作的督导和培训,上下联动,建立机制,优化流程,持续加强消费者权益保护工作与业务融合,不断提升金融消费者权益保护工作水平,深入践行新金融行动,全力推进全行业务高质量发展。(史惠芳)

金融小课堂

金融消费者适当性管理

随着金融市场的不断发展和创新,金融机构对适当性原则的落实也愈加重视。中央金融工作会议提出“督促金融机构严格执行金融产品、销售渠道、目标客户‘三适当’要求”,《银行保险机构消费者权益保护管理办法》对银行保险机构建立“消费者适当性管理机制”也提出了明确的要求。那究竟怎样才算“适当”,如何才能实现“适当”呢?

什么是消费者适当性管理?



金融机构在向客户提供金融产品或服务时应了解客户、客观全面衡量客户的风险偏好和风险承受能力,确保所提供的金融产品或服务与特定客户的财务状况、投资目标、知识经验以及风险承受能力等相匹配,并针对客户的特定情况提供个性化的服务和建议。

案例分析

小丽是一位“月光族”。一年半前,朋友推荐一款高收益理财产品,此款理财让小丽赚了一笔。为了以后的生活更有保障,小丽准备去银行购买一款收益更高的银行理财产品。理财经理根据“适当性”管理要求,结合小丽的风险评估等级,判断她的风险承受能力与该理财产品不匹配,随后推荐了一款与小丽风评等级匹配的理财产品。小丽一开始不认可,但通过理财经理综合分析其收入来源、投资经验、风险偏好、流动性需求后,同意购买了与其风评等级匹配的产品。

法律法规

《银行保险机构消费者权益保护管理办法》第十一条规定

“银行保险机构应当建立消费者适当性管理机制,对产品的风险进行评估并实施分级、动态管理,开展消费者风险认知、风险偏好和风险承受能力测评,将合适的产品提供给合适的消费者。”

理性投资金融小贴士

★ 在日常金融活动中,部分投资者无视自身的风险测评结果,选择超出自己承受范围的高风险产品而造成了无法承受的财产损失。

★ 消费者在购买投资产品时,一定要先看产品的风险级别,根据自己的风险评估结果来挑选产品,不了解的地方要向专业理财人员咨询后再决定是否购买!

浦发银行长治分行提供