

# 兑换无障碍 服务有温度

## ——漳泽农商银行事无巨细解客户烦愁

侯新新

近日，一位客户提着一袋子零钱来到漳泽农商银行银通支行，面露难色地问工作人员：“我这里有很多零钱，可以帮我兑换吗？”“当然没问题。”大堂经理微笑着点头回应。

工作人员随即打开客户的袋子，里面各类零钱杂乱堆叠，不仅有不同面额的纸币，还有很多硬币，倒在桌子上仿佛一座“零钱小山”。为了尽快完成清点工作，该

行迅速启动“绿色通道”，大家分工协作，开始了细致清点与分类。经过数小时的努力，终于完成了兑换工作。看着手中兑换好的纸币，客户感激地说：“今天真是给你们添麻烦了，感谢你们不推脱、不懈怠，为你们热心周到的服务点赞！”

金融服务无小事，零钱兑换暖人心。这样的暖心故事，经常在漳泽农商银行各网点发生，展

现着该行的服务温度。多年来，漳泽农商银行银通支行始终秉持“以客户为中心”的服务理念，以真心换真心、以服务树口碑，坚持用实际行动践行“金融为民”的使命。

今后，该行将持续提升业务素质和服务水平，积极解决客户的“急难愁盼”，继续用优质、高效、热情的金融服务，为做好现金服务便利化工作贡献农商力量。



## 金融“活水”润泽实体经济 ——襄垣农商银行多措并举提升服务质效

朗逸群



工作人员为客户介绍特色金融产品。

机制引领，坚定发展定力；多措并举，提升专业能力；产品创新，拓深市场潜力；精准营销，凝聚发展合力……今年以来，襄垣农商银行始终坚持“以客户为中心”的服务理念，以拓客为核心任务，全面发力，持续加大对农户、个体工商户、小微企业等经营主体的支持力度，精准开展贷款产品营销工作，助力地方经济持续稳定发展。

为做实做细贷款营销工作，该行按日通报各项业务进展情况，通过周一工作例会、网点定期晨夕会及全行月度推进会，实时对比目标与实际业绩，动

态调整业务攻坚策略。同时，通过强化绩效考核体系，充分调动全员营销积极性，形成了上下一心、协同共进的良好工作氛围，为全行高质量发展奠定了坚实基础。

该行始终将员工素质提升作为重点工作，采用“业务培训+业绩通报”双轨并行的模式，开展多层次、高频次的培训。通过实战演练和具体案例分析，不断优化贷款审批流程，增强员工解决实际问题的能力，确保贷款审批高效、便捷。

为更好满足广大客户多样化的融资需求，该行深入开展市场

调研，围绕客户需求，研发推出一系列特色金融产品，精准覆盖各类客户群体。同时，全面做好客户跟踪维护、疑难解答、需求反馈等服务，为客户提供良好的业务体验。

此外，该行积极组织开展“上门送贷”和“集中营销回访”活动，为客户面对面讲解金融产品，普及金融知识，进一步拉近与客户的距离。同时，充分激发基层网点厅堂优势，开展形式多样的营销活动。通过实施一系列便捷举措，进一步提升金融服务质效，为助推辖区实体经济高质量发展奠定了坚实基础。

## 中国建设银行长治南街支行

### 消保宣传进医院 守护医患“钱袋子”

本报讯 为进一步做好金融消费者权益保护宣传工作，切实提升消费者的自我保护意识和风险防范能力，守护群众财产安全，近日，建设银行长治南街支行组织工作人员走进医院，面向医护人员、就诊患者及家属开展消保知识宣传活动，筑牢医患金融安全防线。

活动中，工作人员结合医疗行业特点，深度解析常见诈骗套路，揭露非法集资的虚假承诺和

运作模式，通过案例剖析、知识讲解和互动答疑等形式，深度解析医疗行业多发诈骗类型，增强医护人员及患者的金融安全意识，帮助医患群体识别金融陷阱，更好地维护大家的合法权益。

同时，该行理财专家现场积极倡导科学资产配置理念，指导如何识别正规理财渠道，避免落入“高回报”陷阱，让大家的理财素养得到进一步提升。参加活动的人员纷纷表示，将把学到的防

诈知识传递给身边的人，共同增强风险防范意识。

此次宣传活动，不仅提升了医护人员、就诊患者及家属的金融知识水平和风险防范意识，更彰显了该行积极履行社会责任的使命担当。

今后，该行将继续开展多层次、常态化的宣传教育活动，不断拓宽宣传渠道，全力维护金融消费者的合法权益。

（史惠芳 马飞）

## 金融小课堂

### 提高警惕 别落入解债骗局

近年来，不法分子利用债务人迫切希望解决债务问题或处置不良资产的心理，以“债事服务”“债务化解”为幌子，向债务人收取服务费、保证金，承诺能够帮助债务人实现债务的减免或转化。然而，不法分子并不具备相应的资质和能力，本质上是以此为噱头开展解债类非法集资或金融诈骗活动。

◆◆ 解债，俗称债务化解，是指化解债权人和债务人之间的债务，解除债权人和债务人之间的债权债务关系。解债并不是一笔简单的买卖或交易，它需要咨询、规划、评估后，再进行化解。解债的过程也是不良资产处置的过程，正规的不良资产处置方式包括：诉讼追偿、资产重组、债转股、多元化销售、资产置换、租赁、破产清算等。◆◆

#### 案例介绍

申女士有一笔6万多元的贷款，无力偿还。经朋友介绍，她找到某数字科技有限公司。该公司工作人员告诉申女士，只要支付3.2万元的服务费，便可帮她进行解债处理。解债后，她拖欠的贷款就可以清零。申女士按对方要求转账后，拖欠贷款迟迟没有清零。当她再次拨打该公司电话时，号码已成空号。意识到被骗的申女士，立刻拨打了报警电话。



#### 解债骗局的特征

1. 夸大宣传，吸引客户；
2. 收取高额前期费用；
3. 假冒专业资质；
4. 虚构债务减免和清除征信。



#### 防骗小课堂

◆ 一、工商注册范围没有解债类项目，解债公司是严禁注册的。

◆ 二、债务人化解债务，应寻求合法途径，应主动与银行或贷款机构沟通，表达还款意愿，并协商还款。

◆ 三、债务问题属于法律事务，建议债务人直接咨询专业律师，避免陷入无资质公司设置的陷阱。对于“低成本解决债务”的宣传，要保持警惕，不轻信“无风险承诺”。

◆ 四、如果发现被骗，应及时向市场监管部门或公安机关举报，并通过法律途径追回经济损失。



诈骗手法日益新 你我务必要小心  
诈骗手段千千万 捂紧钱袋不沾边  
一旦难分假和真 警方咨询最放心

交通银行长治分行提供