

让服务升温 让信赖扎根

——漳泽农商银行太行东街支行“寒冬送暖”显真情

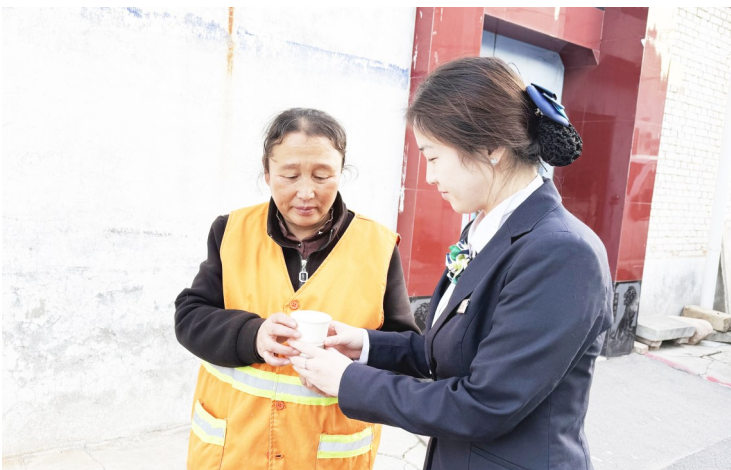
本报记者 王敏 通讯员 赵晓霞

连日来,寒潮席卷城市,街头寒意渐浓。漳泽农商银行太行东街支行以“让老客户回家”为核心导向,全面启动暖冬关爱行动,通过升级“户外劳动者爱心驿站”、组建“暖心专员”服务小组等一系列暖心举措,将金融服务的温度从柜台延伸至街头巷尾,让每一位城市劳动者都能在寒冬中感受到浓浓暖意。

“以前天儿冷了,只能在街边搓搓手、跺跺脚取暖。现在好了,推门就能喝上热茶,想热个早饭、午饭,微波炉随时能用,太方便了!”环卫工人赵大爷捧着热气腾腾的茶水,话语里满是赞许。

作为暖冬行动的重要载体,该行的“户外劳动者爱心驿站”被精心打造成冬日里的“温情枢纽”:医药箱里,冻疮膏、创可贴、消毒棉片等常用药品常备不懈;为户外劳动者的健康保驾护航;墙角的充电插座随时待命,帮电量告急的手机快速“续航”;而那把被无数双粗糙的手反复焐热的保温壶,整日飘着醇厚的茶香,一杯杯热茶下肚,驱散的是寒意,温暖的是人心,成为冬日里最动人的慰藉。

为了让暖冬行动覆盖更多群体,该行专门组建“暖心专员”服务小组,主动走出网点、走进街头



工作人员给环卫工人递上热水。 赵晓霞 摄

巷尾、走近城市户外劳动者。在一次次走访与陪伴中,“暖心专员”们不仅摸清了老街坊的实际困难,更用真心换真心,拉近了金融服务者与群众之间的距离,让原本的服务关系渐渐升华为亲人般的深厚情谊。“他们的心太细了,记得我爱喝浓茶,每次递过来的茶水都泡得足足的,喝到嘴里暖,心里更暖!”谈及“暖心专员”们的用心,环卫工人张姐颇为感动,她小心翼翼地从小包里掏出一张精心塑封的客户经理联系卡,“现在不管是遇到金融方面的问题,还是生活里的小麻烦,我第一

个想到的不是儿女,而是支行的客户经理,打个电话就有人帮着操心,特别踏实!”这张小小的联系卡,承载的不仅是金融服务的便捷,更凝聚着彼此信赖的深情厚谊。

当金融服务从冰冷的柜台走向烟火气的街头,当单纯的交易关系升华为守望相助的邻里情谊,“让老客户回家”不再是一句简单的口号,而是融入日常的行动与坚守。在漳泽农商银行太行东街支行,每一位走进来的群众,握住的不仅仅是一杯驱寒的热茶,更是一份实打实的关怀、一份沉甸甸的信赖。

沁县农商银行——

优化服务提质效 擦亮品牌暖民心

本报讯 记者王敏 通讯员栗欣报道:今年以来,沁县农商银行始终坚守“以客户为中心”服务理念,将提升厅堂服务质效作为增强客户体验、树立品牌形象的关键抓手,通过优化服务流程、改善服务环境等系列举措,赢得广大群众的一致好评。

在营业环境建设方面,该行通过科学划分服务区域、配齐便民设施、引入智慧柜员机等智能机具,有效提升业务处理效率,大幅缩短客户等候时间。整洁明亮的厅堂环境与井然有序的服务秩序,充分展现了现代化金融机构

的专业形象,为客户带来高效、便捷、舒适的服务体验。

依托“面对面”服务优势,该行着力提升现场服务质量。大堂经理严格遵循服务规范,从主动迎候、精准问询到业务分流、全程引导,确保各服务环节无缝衔接。针对老年及特殊客群,该行不仅配备老花镜、爱心座椅等便利设施,还开通“绿色通道”并提供必要的上门服务,以差异化举措践行普惠金融理念,打通金融服务“最后一公里”。

此外,该行积极拓展厅堂服务外延,将营业场所打造成金融

知识普及重要阵地。通过陈列宣传折页、循环播放警示教育片等方式,常态化开展反假币、防诈骗、存款保险等金融知识宣传。工作人员主动担当宣讲员,重点提升老年群体防范能力,有效增强群众的风险识别能力。

今后,该行将持续锚定“以客户为中心”的核心导向,在深化智能服务应用、细化特殊客群关怀、强化员工专业赋能等方面持续发力,不断擦亮普惠金融服务品牌,以更优质、更高效、更暖心的厅堂服务,持续提升客户获得感与满意度。

“裕农快贷”助农冬种解烦忧

——中国建设银行长治分行为种植大户铺就致富路

史惠芳 李楠

“今年的党参长势好,可冬种的资金一直没着落,愁得我吃不下饭、睡不着觉。”潞州区党参种植大户老闫望着田间连片的作物,愁眉不展地说。作为当地小有名气的种植能手,老闫从零星种植逐步发展到300多亩的规模,不仅自家日子越过越红火,更带动周边不少农户走上增收路。近期,老闫计划扩大种植规模,引进新型起垄播种机提升效率,各项开支算下来,有30万元的资金缺口,这让老闫整宿睡不着觉。

正当老闫一筹莫展时,恰逢中国建设银行长治分行的工作人

员走进村庄开展“金融服务下乡”活动。得知老闫的困境后,客户经理第一时间赶赴他的党参种植基地,查看作物长势,核验农机设备,还详细询问种植规模、成本投入及往年收益情况,逐一记录关键信息,并现场为老闫讲解适配的贷款政策。

“针对农户‘缺抵押、融资难’的痛点,我行专门推出了‘裕农快贷’产品。您的党参种植经营稳定,往年履约记录良好,还带动了农户增收,完全符合申请条件,我现在就帮您整理申报材料,明天就能启动办理流程!”客户经理的

一席话,让老闫悬着的心落了地。为保障冬种工作顺利推进,该行专门开通绿色审批通道,客户经理全程陪同指导,加班加点完成资料审核、实地调查、审批放款等全流程操作。仅用一天时间,30万元贷款便顺利到账。

长期以来,中国建设银行长治分行始终将“三农”发展需求置于核心位置,以“金融服务下乡”等活动为纽带,推动优质金融资源向乡村一线下沉,依托“裕农快贷”等特色产品精准发力,有效破解农户融资难题,为乡村振兴提质增效提供坚实支撑。

金融小课堂

筑消费防线 避用卡暗坑

如今,移动支付被群众广泛应用,信用卡早已从“高端消费工具”变为大众日常用品。我们用它网购、买单、应急周转,却常常忽略背后潜藏的风险——盗刷短信突然弹出、账单莫名多出几笔消费、分期手续费暗藏猫腻……此时,信用卡消费者权益保护就像一道隐形防线,默默守护着我们的“钱袋子”。



信用卡核心风险

信用卡的核心风险主要集中在资金安全与信用记录两大维度,具体可分为以下四类,几乎覆盖了持卡人最常踩的“坑”。

◆ 资金安全风险:钱可能“不翼而飞”

盗刷 卡片丢失、卡号泄露后,被他人在线上线下冒用消费。

诈骗 通过“提升额度”“账户异常冻结”等话术,诱导持卡人点击钓鱼链接、提供验证码,进而转移卡内资金。

◆ 信用记录风险:影响未来贷款

逾期还款 未按时还清账单(哪怕只欠1元),会被上报至征信系统,影响后续房贷、车贷审批,甚至导致信用卡被降额、冻结。

过度透支 长期刷满信用卡额度(负债率过高),会让征信报告显示“还款能力存疑”,同样对信贷申请不利。

◆ 费用成本风险:隐性支出易忽视

高额利息 未全额还款时,银行会从消费日起按日计息,且按月复利,欠款时间越长,利息越高。

隐藏手续费 分期还款有分期手续费,取现除了手续费,还会从当天开始计算利息,没有免息期。

◆ 信息泄露风险:隐私被滥用

卡号、有效期、CVV码等信息被不法分子获取,用于线上盗刷或伪造实体卡。

办卡时提交的身份证号、手机号等隐私信息,可能被贩卖,导致电信诈骗、身份冒用等。



合理使用信用卡

1. 信用卡如有欠款或拖欠年费情况,会产生息费成本,也可能影响个人征信。消费者应充分了解信用卡计息规则、账单日期、年费/违约金收取方式等信用卡相关信息。

2. 信用卡分期还款和最低还款方式可以暂时缓解压力,但也会产生相应的费用和利息。所以,消费者应当合理选择信用卡分期还款或最低还款方式,避免信用卡逾期。



◆ 在使用信用卡消费时,消费者应合理规划资金,做好个人或者家庭资金安排和管理。

◆ 考虑自身实际需求、收支状况理性消费,坚持“量入为出”的科学消费观念,做好个人或家庭财务统筹,防止因过度消费而影响日常生活。

交通银行长治分行提供