

线上预约享便捷 线下拓渠送服务

——漳泽农商银行多举措破解群众“换零”痛点

本报记者 王敏 通讯员 牛赛飞

“我们做小本生意的,换零钱时总犯愁,没想到咱们银行通过云闪付就能预约按需兑换,真是太方便了!”个体工商户王女士拿着刚换好的零钱,开心地说。这一暖心场景,正是漳泽农商银行积极落实整治拒收现金工作要求、优化支付服务的生动写照。

今年以来,漳泽农商银行将保障消费者支付选择权作为重要抓手,把优化支付服务列为优先事项,创新推行“零钱包”服务,构建起“柜面服务+网格宣传+现金保障”全方位服务体系,推动现金支付便利化落地见效,让金融服务更有温度。

在服务渠道优化方面,该行从提升客户体验出发,打造高效便捷的兑换场景。在厅堂醒目位置,专门配置了“硬币纸币兑换一体机”,客户无需长时间排队等候,就能通过先进的自动清点设备快速完成零钱兑换。同时,该行专设“零钱兑换”窗口,工作人员熟练高效办理业务,从受理到封装完成全程不超过5分钟,真正实现“即来即兑、立等可取”。

为精准对接现金使用高频群体,该行组建“现金服务先锋队”,主动延伸服务触角。先锋队成员深入周边农贸市场、沿街商铺、社区等地,重点对接商户及出租车



工作人员帮群众兑换零钱。 牛赛飞 摄

司机等零钱需求集中群体,随身携带新版人民币防伪手册和精心编印的“零钱使用指南”,以面对面讲解、现场示范的方式,向群众普及现金收付规范、假币识别技巧及残损币兑换标准,帮助大家更好地掌握现金使用相关知识。

与此同时,该行扎实推进网格化宣传体系建设,组织工作人员深入周边商圈与社区,常态化开展现金流通政策专题宣讲活动,引导商户规范现金收付行为,自觉抵制拒收现金现象。截至目前,该行已成功推动辖内50余家商户签署《不拒收人民币现金承

诺书》,所有签约商户均在经营场所醒目位置张贴“支持现金支付”标识,营造出尊重现金支付选择权的良好氛围。

自“零钱包”服务推行以来,不仅有效提升了现金服务水平,解决了群众“换零难”的痛点,更拉近了银行与客户的距离,让客户真切感受金融服务的贴心与温暖。今后,漳泽农商银行将持续深化“金融为民”的服务理念,不断优化现金服务模式,提升服务效能,以实际行动践行社会责任,为营造安全、便捷、和谐的现金使用环境贡献力量。

武乡农商银行——

三项举措推进“晋享e付”营销

本报讯 记者王敏 通讯员张霞报道:今年以来,武乡农商银行立足本土市场,依托网点地理覆盖优势,通过“精准营销提速度、常态回访加频度、全域推广增准度”三项举措,全力推进“晋享e付”产品营销,实现收单业务规模与服务质量双提升,为辖内商户提供高效便捷的支付解决方案。

精准对接需求,营销服务提“速度”。该行以周边商铺、农贸市场、便民服务点为核心,组建“网格化”营销小组,逐户开展走访摸排,建立商户需求台账。针对小型商超、餐饮门店等高频交易商户,重点推广实时到账提醒、

对账便捷等优势;面向农贸市场流动摊贩,突出“零手续费、操作简单”核心优势,产品辖内覆盖率稳步提升。

强化后续保障,商户回访加“频度”。秉持“一名员工就是一个银行”理念,该行全程跟进商户合作全流程,上门协助完成资料提交、系统对接及设备调试,确保快速启用收款功能。同时,建立商户服务微信群,每日推送使用贴士,并安排专人实时解答商户提出的问题。

拓宽推广渠道,全域营销增“准度”。该行通过晨夕会常态化开展业务培训,提升员工专业服

务能力。同时,构建“线上+线下”营销矩阵,线上依托微信公众号、朋友圈扩大产品曝光,线下紧抓厅堂服务间隙开展精准营销,利用下班时间推进“上门拜访”地毯式拓展,对意向客户建档造册、动态跟进,实现内外联动、全域覆盖的业务拓展格局。

今后,武乡农商银行将进一步优化“晋享e付”产品功能与服务流程,深化网格化营销与常态化回访机制,聚焦辖内小微企业、个体工商户等经营主体的支付需求,不断拓宽服务覆盖面、提升服务精准度,以更优质的金融服务助力地方实体经济发展。

中国建设银行长治长子支行——

反诈宣传筑牢财产安全防线

本报讯 近日,中国建设银行长治长子支行聚焦新型诈骗高发态势,精心组织开展“防范新型诈骗手段”主题宣传活动,通过专题讲解、案例展示、互动答疑等形式,为群众普及反诈及反洗钱知识,有效提升群众的风险防范意识。

活动中,该行专门邀请反诈警官开展专题讲座,警官结合当前诈骗犯罪新形势,围绕网络刷单诈骗、虚拟货币洗钱诈骗、AI诈骗等高发新型诈骗类型,通过剖析真实案例,详细拆解诈骗分子的作案流程、话术设计和隐蔽特点,让在场群众直观感受诈骗的

危害性与欺骗性,深刻认识到防范新型诈骗的重要性。

活动现场专门设置了案例展示区,通过布放宣传展板、张贴图文资料等方式,生动呈现各类新型诈骗的典型场景与识别要点。同时,工作人员为群众发放反诈宣传手册,手册以通俗易懂的语言和生动形象的图片,系统介绍常见诈骗手段、实用防范措施及举报渠道,帮助群众快速掌握反诈知识,进一步扩大宣传覆盖面。

在互动交流环节,工作人员耐心解答群众提出的问题,结合实际案例分享防范诈骗的经验技

巧,引导群众树立正确的投资理财观念,提醒大家在日常生活中不轻易相信陌生人的电话、短信,不随意泄露个人信息,不向陌生账户转账汇款,遇到可疑情况及时报警,守护好自身财产安全。

此次宣传活动的开展,有效提升群众对新型诈骗手段的认知度和防范能力,获得了群众的广泛认可与好评。今后,该行将持续践行金融机构社会责任,常态化开展反诈反洗钱宣传活动,不断创新宣传形式、丰富宣传内容,切实筑牢防范金融诈骗的“安全防线”。 (史惠芳 李相儒)

金融小课堂

您的“维权帮手”可能是“拆台专家”

近期,一些非法组织或个人打着“代理维权”“征信修复”的幌子,通过虚假宣传、夸大承诺等手段,诱骗消费者支付高额费用,进而实施诈骗、非法牟利等非法代理活动,形成“代理黑灰产”。这不仅严重损害消费者合法权益,更扰乱了金融市场秩序。今天,交通银行给大家介绍非法“代理维权”识别指南,帮助广大消费者识破陷阱,守护好自己的“钱袋子”。



揭开非法代理的“完美骗局”

第一步 ◆ 广撒网 诱您上钩 ◆

真相揭秘 不法分子活跃于网络社群、朋友圈、短视频平台,以“全额退保”“修复征信”为诱饵,用虚构的成功故事诱骗消费者委托其“代理维权”。

第二步 ◆ 套信息 收集隐私 ◆

真相揭秘 不法分子取得消费者信任后,会以“建立维权档案”为由,索要身份信息、联系方式等敏感资料,实则用于转卖牟利或截留退款。

第三步 ◆ 教造假 捏造事实 ◆

真相揭秘 不法分子教唆消费者编造理由、伪造证据,并使用模板化投诉内容把消费者包装成“完美受害者”,从而向金融机构或监管部门发起恶意投诉。

第四步 ◆ 断后路 孤立控制 ◆

真相揭秘 不法分子阻止消费者与金融机构、监管部门正常沟通,甚至采取恐吓手段威胁消费者,严重影响消费者的正常生活。



警惕非法陷阱的“连锁危急”

◆ 风险一 信息泄露隐患多 ◆

消费者的身份信息可能被不法分子冒用,然后注册空壳公司;银行卡可能被盗刷,个人隐私完全暴露。

◆ 风险二 经济负担更沉重 ◆

高额代理费、逾期滞纳金以及罚金,持续累积;不法分子可能截留消费者本应还入银行的资金。



恪守依法维权的“理性之道”

◆ 坚守底线 拒绝非法代理 ◆

绝不参与伪造材料、恶意投诉等违法行为,珍惜个人信用,警惕法律风险。

◆ 根本路径 依法理性维权 ◆

消费者应到银行网点,向工作人员表明自己的诉求,工作人员会给一个满意的答复。



广大消费者应提高风险防范意识,切勿轻信“代理维权”的虚假宣传,坚决抵制非法代理维权行为,共同维护健康有序的市场环境和法治秩序。

交通银行长治分行提供