

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。“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”。



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。



◆ 风险一 信息泄露隐患多 ◆

消费者的身份证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。



◆ 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