

银行服务还需在哪里下功夫

# 我市金融业消费满意度调查正在进行

本报讯 (记者张秀玲)银行服务还有哪些需要完善?平顶山日报传媒集团“3·15”市民消费满意度调查活动正在征求意见,集团金融工作室也开通了投诉建议渠道。近日,一位82岁的老先生以自己的亲身经历,向金融工作室讲述自己在银行办理业务的感受,并对银行服务提出了具体建议。记者遵循老先生的建议走访了市区几家银行网点,发现大部分网点在细节服务上都做了人性化设计,也有一些网点尚存不足,需要进一步完善。

近日,这位老先生在某股份制商业银行设在市区的一家网点取款8万元。他抱怨道:存钱时,柜员点两遍;取钱时,一遍都不点。柜员让他在大厅的点钞机点钱,他一个80多岁的老年人抱着一堆钱很不方便。最后,在大堂经理的帮助下,老人在大厅的点钞机上把钱重新点了一遍。

老先生的抱怨,反映了银行服务不等的现象,这种现象并不鲜见。客户存钱

时,柜员对现金核查得非常严格;取钱时,柜员或许出于银行的自信,就没有存钱时核查严格。当然,出于效率的需要,柜员建议客户在大厅点钞机上点钞验钞并无不妥,但遇到像这位年逾80的客户,就难以避免误会。

银行服务的不对等,还体现在对ATM机的管理上。有的客户在ATM机取款,如果ATM机少吐或未吐现金,解决程序的麻烦和漫长的等待让客户难以忍受。但ATM机若多吐了现金,解决时间就短多了,似乎程序也简单多了。媒体对此曾有报道,银行在这方面需要改进。

该名老先生还告诉金融工作室,有的银行台阶高而且没有扶手,老人上台阶时不方便,尤其是刮风下雨时更不方便。他也对两家银行给予了肯定:平顶山银行开源路支行和广发银行中兴路支行就有扶手。老先生还对银行网点配备老花镜的情况提了建议。

昨天中午,记者就老先生提出的扶手和老花镜的问题,走访了市区几家银行网点,发现大部分网点都配备了老花镜,而近半网点没有扶手。

记者走访的这几家银行网点,涵盖了国有四大行和部分股份制商业银行。这些网点填单台或服务台全部配备了老花镜,农行焦作分行和交通银行凌云路支行配备的老花镜还标明了度数,中信银行凌云路支行不但配备了老花镜,还配有放大镜,充分考虑了老年客户的需求。记者只在凌云路上的一家地方性银行网点内没有看到老花镜。

记者走访的工行建行和中行网点均为行动不便人士提供了坡道,坡道旁设计有扶手。市区凌云路上的几家银行网点虽然没有扶手,但由于地势较低,银行网点内地面与外路面几乎齐平,对老年人应该不会造成障碍。不过,记者也发现,有家银行的台阶比路面高了不少,既无坡道

也无扶手,给残疾人土和老年人造成一定不便。

近年来,银行智能设备升级换代,极大提高了用户体验。然而,对习惯出入银行网点的中老年客户,银行还需充分考虑其需求。银行服务没有最好只有更好,那么银行还需要在哪里提高,以做到更好呢?平顶山日报传媒集团“3·15”市民消费满意度调查活动正在征求意见,调查问卷已在《平顶山日报》、《平顶山晚报》、平顶山新闻网、平顶山微报和平顶山传媒APP上同步推出,您可以投票做出您的选择。更详细的建议,可通过平顶山日报传媒集团金融工作室开通的投诉建议渠道反映,让我们共同监督鹰城银行的服务,促进金融消费环境健康发展。

金融工作室电话:0375-4973516、13721865800;邮箱:pdszhangxiu@163.com;微信公众号:平顶山金融圈(pdsjrj)。

## 平顶山分行开展反假货币宣传活动

本报讯 为保障辖区群众财产安全,日前,工行平顶山分行组织辖内各网点开展了反假货币专项宣传活动,采取阵地宣传和上门宣传相结合的方式,营造了浓厚的反假货币宣传氛围。

工行平顶山分行在全辖网点电子屏幕打出反假货币宣传口号,在对外营业柜台前摆放反假货币宣传折页,在大厅门口公示栏张贴反假货币宣传海报及不宜流通新标准海报,设立反假货币咨询台,接受公众咨询。播放防范假人民币宣传视频,向等候区客户介绍真假币识别方法,多管齐下,使客户时时都能感受到反假货币的宣传氛围。各支行组织学雷锋服务志愿者深入超市、商

场、市场等人流量大的地方开展宣传活动,重点介绍2015年版第五套人民币防伪特征,反假货币法律、法规,介绍货币防伪知识,宣传并分析了反假货币的典型案列,包括案例的基本情况、特点、手法和特征,案例启示等方面,提醒广大群众提高反假、防假意识,并免费赠送了新春小礼品,既突出了宣传效果,还增添了节日气氛。

通过春节后一段时间的宣传活动,部分反假货币意识不强的市民提高了防范意识,掌握了基本的反假货币知识,同时增强了银行网点反假货币工作意识,强化了履行反假货币法定义务的贵任感。(殷海涛 张秀玲)

## 建设银行持续深化消费者权益保护工作

本报讯 加强消费者权益保护,对提升金融消费者信心、维护国家金融稳定具有重要意义。近年来,建设银行始终高度重视消费者权益保护工作,多措并举推进消费者权益保护工作深入、有序开展。

近年来,建设银行积极制定各项消保制度,完善消保工作管理架构,将消保工作报告按年度提交董事会及产品统筹与创新委员会会议审议,相关内容纳入年报和社会责任报告对外披露。

广泛开展公众宣传教育,坚持每年组织开展“金融宣传服务月”及“质量月”等活动;深入开展员工宣传教育,每年举办消保工作培训班,将消保理念和要求传达至各层级员工。

将消费者投诉视为重要的管理资源,率先建立国内同业领先的消费者权益保护质量监测评价体系,根据监管要求积极组织实施消保工作考核评价,在银监会首次组织的商业银行消保工作考核中获得好评。

今后,建设银行将持续推动消费者权益保护工作再上新台阶,为维护金融安全与稳定、促进社会公平正义和社会和谐做出新的努力。(赵夏奇 张秀玲)

## 农行汝州市支行公园分理处收到感谢牌匾

本报讯 3月3日,农行汝州市支行公园分理处门口敲锣打鼓,平煤集团梨园矿多名退休老干部一起给该处送来一块印有“态度和好 服务周到”的牌匾,由衷感谢分理处全体员工热情真诚的服务。

汝州市支行公园分理处位于望嵩路以西,梨园矿棚户区距该处最近,该矿几千名退休工人成了该处的固定客户。服务无小事,细节见真情。该处在网点设计和服务细节上处处为客户着想:在自助区内,网点设置了自助电话;在等候区,网点配备了充足的座椅,并在靠近门口处设有爱心专座;在填单台,提供不同度数的老花镜……为了使老年人领取退休金更加方便快捷,减少排队等待时间,该处还特意向上级申请安装了存折取款机。这是汝州市支行第一台可以提供存折取款服务的自助设备。“这机器好得很,以前每回取工资都得耽误快大半天时间排队,现在几分钟就办完了……”老人们纷纷说道。鉴于该矿退休职工大多年逾古稀,办业务时腿脚不方便,该处完善了“多给客户一分钟”的理念,得到了老职工们的好评。有的老职工因为身体原因,无法到网点办理授权类业务,该处员工经常提供上门服务。

优质服务,只有起点没有终点。在今后的工作中,该处员工将再接再厉,切实做到“排客户之忧,解客户之难”,以更高、更好、更优质的服务,为新一年的“开门红”打下坚实的基础。

(刘淑娜 张秀玲)



缤纷三月 女人花香

3月8日,为了迎接这个女性的专属节日,给女性特殊的关怀,交行平顶山建中支行精心策划,在当日推出了“缤纷三月 女人花香”妇女节活动。

此次的女性尊享活动,针对该行高端女性客户及当日到网点办理重点业务的女性客户,均赠送插花一瓶。此次活动不仅为客户带来一次愉快的业务体验,更让客户尽享交行的贴心服务。

姜晓静 摄

## 平顶山银行团委获全市共青团工作先进集体称号

本报讯 3月6日,共青团平顶山市十届十四次全委(扩大)会议召开,表彰了2017年先进团组织和个人,平顶山银行团委荣获2017年度平顶山市共青团工作先进集体荣誉称号,该团委书记黄琦获得先进个人荣誉称号。

2017年以来,该行团委按照“围绕经营抓团建,抓好团建促发展”的指导方针,深化共青团四维工作格局,以全行经营工作为中心,凝聚和引领团员青年将自身职业生涯规划与改革发展相结合,争当先锋主力军,深入推进共

青团员示范岗(队)活动创建,青年文明号创建、精准扶贫、捐资助学等活动,开展“使命担当,我作表率”学习十九大征文活动、“学习总书记讲话,做合格共青团员”团员先锋岗(队)争创活动、“学行史、辨是非、比贡献、促发展”主题征文活动、“绿色金融·青年先行”青年志愿者活动、“让团徽在岗位上闪光”迎五四青年节活动,全面履行团委工作职能。去年,该行荣获平顶山市“希望工程·大学生圆梦行动捐资助学先进单位”荣誉称号,东风路支行

成为全市首个“团员先锋岗(队)创建示范单位”。

该行信阳分行团支部也以优异成绩获评2017年度“信阳市共青团工作优秀单位”荣誉称号。

今年,该行团委将继续创新工作举措,坚持服务青年、凝聚青年的工作基调,坚持“服务地方经济、服务中小企业、服务城市居民”的市场定位,将亲民、便民、惠民的普惠金融服务送上门,将贴心服务送到家。

(赵露 张秀玲)

## 鹰城理财俱乐部: 3月礼不停 等您来参与

本报讯 (记者张秀玲)3月,春暖花开。3月8日,记者从鹰城理财俱乐部获悉,即日起至3月31日,该俱乐部“乐分享,赚福利”活动为会员们带来“3月好礼”。

俱乐部“3月好礼”新老会员均有礼品。针对老会员的活动是“乐分享,赚福利”,活动期间,凡实现绑卡的会员推荐新会员入会并认购产品的,不论老会员是否已认购过产品,将在新会员产品成立后,一次性获得相应礼品奖励:单笔认购金额5万(含)至20万元,送福临门非转基因压榨玉米油 900ml装2瓶或盘锦大米1kg装2包;单笔认购金额20万(含)至40万元,送100元购物卡……单笔认购金额100万(含)至120万元,送500元购物卡。

同时,“乐分享,赚福利”活动认购产品为绵阳军民融合项目。绵阳军民融合项目融资资金用于四川绵阳五里梁科技创新孵化园的建设,融资人为四川绵阳富乐投资有限公司,担保人为绵阳仙游军民融合发展有限公司。用款项目为当地军民融合产业园配套项目,符合国家倡导的军民融合发展战略,政府重视程度高。该产品为一年期产品,预期年化收益率为7.2%至7.6%。该产品起投额度为5万元,按自然季度付息,到期一次性还本,最后一期利息随本金一起分配。

另外,鹰城理财俱乐部新会员认购即有好礼相送:精品单肩背包1个,1kg盘锦大米、50ml食用油等。

鹰城理财俱乐部是由平顶山日报社发起成立,以平顶山日报、平顶山晚报读者群为依托搭建的会员俱乐部。本着严谨、高效、公正、透明的原则,在传统媒体与先进的互联网技术相结合的条件下,为需要财富管理、资产配置等各项金融服务的市民提供优质的投融资信息中介服务。

理财热线:4940008、17337502803。  
温馨提示:理财非

## 中国人寿推出“康宁终身(至尊版)”保险产品组合

本报讯 近日,中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿”)特别推出“康宁”品牌系列二十周年纪念版产品——“康宁终身(至尊版)”保险产品组合,涵盖重大疾病、特定疾病、身体高度残疾、身故等多重保障,为客户提供全方位、多角度的保障服务。

“康宁终身(至尊版)”保险产品组合由国寿康宁终身重大疾病保险(至尊版)、国寿附加国寿福寿保险(至尊版)、国寿附加国寿福寿长期意外伤害保险(至尊版)等产品组合而成。凡出生28天以上、60周岁以下的身体健康者均可作为被保险人,由投保人为其投保国寿康宁终身重大疾病保险(至尊版)产品,产品交费方式可选择年交或月交,

缴费期限分为10年、20年和30年3种,保险期间为终身,同时还可以灵活选择该组合内其他产品投保,实现一次投保多重保障。

“康宁终身(至尊版)”保险产品组合具有几大突出特点。一是灵活投保多种组合。客户投保国寿康宁终身重大疾病保险(至尊版)产品的同时,可灵活选择与其他多款产品进行组合,完善自身保障计划。二是承保病种扩展丰富。国寿康宁终身重大疾病保险(至尊版)产品承保病种扩展至80种重大疾病和30种特定疾病,涵盖中国保险行业协会指定的25种重大疾病。三是保费豁免科学暖心。除了产品自身具有的重大疾病豁免保险费保障功能外,还可选择投保保险产品组合中的被保险人、投保人豁免保险费产品,发生相应

风险事故后可按照合同约定豁免以后各期保险费,避免因不可预知的突发状况导致保障中途失效。四是疾病保障优化升级。国寿康宁终身重大疾病保险(至尊版)产品将承保的80种重大疾病进行分组,按照合同约定可实现最高三次赔付,每次可达基本保险金额的100%,有助于解决客户一次发病后无险可保的现状。同时,特定疾病保障按照合同约定可实现最高三次赔付,每次可达基本保险金额的20%。重大疾病、特定疾病累计最高赔付额度可达到基本保险金额的3.6倍,实现360度全面呵护。五是终身呵护一生无忧。国寿康宁终身重大疾病保险(至尊版)产品投保年龄涵盖0-60周岁,保险期间为终身。

(孙涛 张秀玲)

## 中国银行平顶山分行积极开展反洗钱宣传活动

本报讯 为提高公民自我保护意识,近日,中国银行平顶山分行员工走上街头,深入群众,向广大客户宣讲反洗钱业务的基本知识,增强客户反洗钱意识。

在刚刚过去一年一度的马街曲艺盛会,中行平顶山分行现场开展了“打击洗钱犯罪,营造和谐社会”的主题宣传活动。活动采用现场讲解、答疑与宣传单页发放的模式,向公众介绍反洗钱的定义、常见的洗钱手段,洗钱的危害性以及反洗钱对于维护金融环境安全稳定重要性等知识。

同时,为进一步加大反洗钱社会宣传力度,该行各网点充分

利用晨会、例会时间,加大对员工反洗钱相关制度学习培训,还借助LED、宣传专栏等宣传渠道,滚动播放反洗钱宣传标语、开辟宣传专栏。各网点营业厅内摆放反洗钱宣传资料,指定专人负责反洗钱相关知识解答工作。对普及公众的反洗钱知识、提升自我保护意识、营造良好的反洗钱社会氛围发挥了积极作用。

中行平顶山分行有关负责同志说,该行积极履行国有大型商业银行的社会责任,通过反洗钱等公益活动,宣传金融知识,展现一个负责任大行的担当与风采。

(刘亚杰 田宇航)

## 农行平顶山分行机关人员到基层助力“春天行动”

本报讯 日前,农行鲁山县支行机关人员除留下值班人员外,其他人员全部奔赴基层一线网点,帮助疏导分流人员,与网点人员一道外出进行拓展营销活动。这是农行平顶山分行组织机关人员深入基层开展帮扶活动,助力“春天行动”综合营销活动的侧面。

“春天行动”综合营销活动是农行平顶山分行第一季度着力打造的一个活动品牌。

春节期间是资金回笼的旺季,各个网点业务量激增,组织开展好“春天行动”,能实现市场份额的快速提升,将为在系统内争取领先地位和全年工作打下坚实基础。该行高度重视此项工作,活动正式启动之后,该行党委书记、行长申松标与班子成员深入基层一线网点督导调研,先后到鲁山县支行、新华支行和中兴路支行指导工作,要求各网点在业务经营中要充分发发挥有优势,使之锦上添花,要补齐短板,迎头赶上;要研究同业,抢占市场,天天盯市场,哪里有就会就马上扑上去,抓住稍纵即逝的机遇,推动业务开展。

据悉,该行“春天行动”综合营销活动将于3月底结束。(陈海 边钢领)

## 叶县农商银行“上门收款”获赞誉

本报讯 日前,叶县农商银行组织辖内的营业部及各支行员工到叶县城乡的多个学校开展“上门收款”活动。“上门收款”不仅可以减少师生在银行柜台办理业务

需要的等待时间,也能在一定程度上减少部分潜在的风险。几天时间,该行就通过代收学费使存款额增加了2100余万元,发放宣传彩页13000份。(王宏阳)

鹰城理财俱乐部

本期奖池 50.74 亿元

体彩大乐透 每周一、三、六开奖

幸运不止 好运伴你

体彩顶呱刮 10岁生日感恩有你

从2008年第一次邂逅到2018年,体彩顶呱刮10岁了,这10年中,共推出了390余款即开票,截止到2017年12月31日,总销售额超过1500亿元,筹集公益金超过300亿元。

近日,国家体彩中心推出“体彩顶呱刮10岁生日感恩有你”系列活动。

(一)即日起到4月5日,体彩顶呱刮携手支付宝送来体彩顶呱刮即开票兑换券,还有天猫优惠券、优酷会员、淘宝外卖粮票礼包、飞猪旅行券等欢乐礼包。

(二)顶呱刮推出了10岁“生日票面”——“体彩顶呱刮十周年庆”。此款游戏分为5元、10元、20元3种面值。在设计上,极具收藏价值。票面上简单大气,简约又不失华丽。

5元票:8次中奖机会,头奖20万元。10元票:12次中奖机会,头奖50万元。刮开覆盖膜,如果你的号码中任意一个号码与中奖号码之一相同,即中得该号码下方所示的金额;如果出现10周年标志,即中得该标志下方所示金额的5倍。中奖奖金兼中兼得。20元票:20次中奖机会,头奖100万元。游戏一:刮开覆盖膜,如果出现10周年标志,即中得该标志下方所示的金额。游戏二:刮开覆盖膜,如果你的号码中任意一个号码与中奖号码之一相同,即中得该号码下方所示的金额;如果出现顶呱刮标志,即中得该标志下方所示金额的10倍。中奖奖金兼中兼得。(体彩)