

烦心的事儿讲讲 满意的事儿说说

# 本周五3·15 银行与您相约鹰城广场

□记者 王会静

本报讯“信用让消费者更放心”，围绕今年3·15这一维权主题，由平顶山日报社主办的第三届消费者信赖品牌评选暨3·15鹰城市民消费满意度调查系列活动正在火热进行。本周五，平顶山日报社将在市区鹰城广场举行3·15消费维权大型主题宣传活动，我市工农中建四大银行及中原银行、平顶山市农信社、中信银行、兴业银行、郑州银行、平顶山银行等金融机构将参与现场活动，接受市民投诉、倾听市民心声和建议，如果您有不满和建议，或者想了解更多的金融理财知识，学习识别假币方法，记得本周五到鹰城广场来。

据了解，为了给消费者提供更多的投诉反映渠道，上周，平顶山日报社金融工作室向社会公布了电话0375-4973516、

13721865800以及邮箱 pds-zhangxiu@163.com、微信公众号“平顶山金融圈(pdsjrj)”。记者昨天获悉，近日，该工作室工作人员接到多位市民打来的电话，其中，70多岁的王阿姨昨天在电话中说，市区建设路与劳动路交叉口的农行卫东支行工作人员服务态度很好，对客户有问必答，细心指导并陪同办理业务；而另一银行营业网点的工作人员让人感觉不太舒服，“录指纹的时候，柜台里的营业员不理人，躲得很远，回答问题不耐烦”。

市民王女士则向金融工作室接线工作人员叙述了她在某城商行办理业务的经历，认为这家银行还有需要细心打磨产品及服务的方面。据王女士介绍，春节期间，她着急给亲友转账，但自己下载的手机银行APP无法使用。在客服人员的建议下，她近日到该银行一营业网点开

通手机银行，并在大堂经理的引导下现场进行了转账试验，但仍无法操作成功，重新下载了该行的手机银行APP也无法使用。无奈离开银行的王女士次日请教了一位搞网络技术的朋友。朋友研究后告诉她，这家银行的手机银行APP有问题，并教了她迂回转账的操作方法。

虽然问题解决了，王女士心里仍然不舒服，甚至不愿打电话告诉办业务的银行“转账已成功”，原因“一是他们自己银行开发的APP都不会用，我没有义务上门教他们；二是并不是每人都像我，有一个刚好能帮上忙的朋友”。

当然，更多市民的感受是银行的服务越来越好。记者近日在中信银行平顶山分行采访时，看到了我市一位在美国工作的姑娘写给中信银行光明路支行的一封信感谢信，这名平顶山姑娘在信中叙述了该行为她开通困

难业务特殊办理通道，让她在赴美前拿到了被春运、快递放假和恶劣天气“耽搁在路上”的护照，盛赞该行为她提供的专业、暖心服务。

对于企业来说，诚信是立身之基，品质为发展之本。对品质和服务的升级永无止境，人们才会有享受到更加快捷消费服务和更加有幸福感的消费环境。从这一点来看，市民的槽点正是银行要努力抓住的痛点。

如果您对身边的银行有哪些不满和建议，如果您想了解更多的理财存款等银行产品信息，学习如何辨识假币、如何避开陌生电话推销贷款和非法网络贷款的陷阱，您可参与由平顶山日报社主办的第三届消费者信赖品牌评选暨3·15鹰城市民消费满意度调查系列活动，与我市十余家银行工作人员面对面交流。记着，本周五，银行与您相约鹰城广场，不见不散。

## 破解短板“瓶颈” 传授营销“宝典” 农行零售业务 大腕“鲁山论剑”

本报讯3月9日下午，由农行平顶山分行精心策划的一场别开生面的零售板块业务现场会在农行鲁山支行召开。会议由分行个金部郭素香总经理主持，农行鲁山县支行陈凯阳行长致辞。各县区支行主管行长参会。

在全行开展的“春天行动”综合营销活动中，农行鲁山县支行对零售业务中的各个项目仔细研究，紧盯目标，全员上阵，上下联动，抓实抓细抓出了成效。其中个金业务、网络金融业务和个贷业务亮点频出，走在了全市农行系统前列。该行李怡蕾副行长在当天的会上作了典型发言。农行宝丰支行、农行汝州支行和郟县支行参会人员也与大家作了经验分享。

现场会上，由分行刘洁副行长点题，零售业务大腕们进行了热烈地交流讨论。部分支行主管行长道出了本单位在零售业务营销中的“短板”和困惑，郭素香、信用卡中心傅彦华总经理、网络金融部张亚南总经理和个贷中心黄延鹤主任临时客串“老师”，逐一给予分析点评，并指出了下一步努力方向。

通过半天时间的交流切磋，参会人员纷纷表示，这样的现场会开得好，接地气，干货多，心里透亮，收获颇大。作为先进基层网点的代表，农行郟县支行营业部的马爱国主任说，回去以后，他将带领营业部全体人员向目标全面发起冲刺，以单项指标计划完成率和考核封顶分为最终目标，横下一条心，努力把不可能变成可能。同时，紧盯短板指标，坚定信心，苦干、实干加巧干，努力实现考核多挣分。在相关项目落实落地，持续做实、做细、做出成效，从而实现“开门红”。

(陈海 边钢领)

## 工行实现信贷业务 高质量发展

本报讯今年以来，工行平顶山分行着眼于提高县域支行竞争发展力，促进资产业务高质量增长。截至2月末，该行对公贷款净增156亿元，个人贷款净增213亿元。

为实现信贷业务高质量发展，该行建立信贷审查审批机制、个人信贷和普惠金融帮扶机制，认真落实信贷会商制度，定期组织专家团队到支行开展帮扶，就业务疑问对接、分析和政策、制度解读，找出问题解决途径，或帮助分析贷款风险实施进退；强化对支行业务资源项目筛选，预判风险，提早预案，提高效率。

同时，该行开展贷款质量攻坚年活动，加强贷款质量管理，针对基层支行突出风险问题进行风险提示和督促整改，促进了信贷业务又好又快健康发展。

(王水记 陈永福)

## 客户“被套路” 银行员工帮化解

本报讯3月5日，农行平顶山卫东支行矿工路分理处一开门，便迎来了一名手捧一面上书“情系客户慧眼识骗局 尽心尽责维护储户利益”烫金大字锦旗的特殊客户(右图)。这位客户称，要特别感谢农行员工焦占良，是他识破了网络“套路贷”，挽回了他们全家的损失，也挽救了正在上大学的孩子。

事情还得从3月2日的一项简单的取款业务说起。

当天上午10点钟左右，一位40多岁的女客户慌慌张张来到农行卫东支行营业网点，说要提前支取定期存款，然后再汇款。值班大堂经理焦占良热情接待，引导这位女士在自助机具上办理业务，同时根据职业习惯询问给谁汇款，是否认识收款方等问题。这位女士告诉焦占良，她家孩子在新乡上大学，两年前在网上进行高息借贷，本金1000元，用信用卡还款，七天时间本金翻了三倍多，信用卡根本无法还上，现

在累计要还30多万元。近日，无法承受网上放贷人员频繁电话骚扰、威胁、恐吓的孩子最终告知她和丈夫真相。一家人抱头痛哭，夜不能寐，夫妻俩最后商定，为了不影响到孩子学业，提前支取定期存款替孩子还贷。

听完这位女士的诉说，焦占良告诉她：“不要急，不要慌，按照你所说的情况，孩子是陷入了‘网络套路贷’。”他向客户详细解说了该种网络诈骗的套路，建议这位女士先把信用卡透支金额还了，以免影响孩子的信用记录，然后及时报案，国家公安部门正在严厉打击这类违法活动。这位女士恍然大悟，连连说：“谢谢，谢谢你！我和他爸昨晚还商量着卖房呢，听你这么讲我才明白，是上当了！”

面对层出不穷的网络诈骗手段，农行平顶山分行提醒大家，一定要增强自我保护意识和风险防范能力，谨防上当受骗。(辛民强 石晓燕)



## 贷款1万元 日息不到8毛钱 融e借3月优惠来了

本报讯超低利率个人信用贷款来了！记者从工行平顶山分行获悉，工银融e借昨天推出3月个人信用贷款优惠活动，贷款10000元，日息不到8毛钱。

据工行平顶山分行有关人士介绍，“工银融e借”是中国工商银行推出的线上个人信用消费贷款品牌，符合条件的借款人可以获得该无担保、无抵

押、纯信用的人民币信用消费贷款，以满足客户个性化、多层次、多元化的消费需求。具有贷款利率水平低，期限更长(目前融e借期限最短2个月，最长24个月)，线上一键即贷，客户可选择等额本息、等额本金、分期付息一次还本及一次还本付息等四种还款方式，较好地满足了不同群体多层次、多元化的消费融资需求。在风险控制

方面，“融e借”依托工商银行长期积累的信贷管理经验和专业化团队，对集团全体客户和全部信贷资产进行风控排查，特别是借助过去30多年的经营发展中形成的，支付链条上沉淀的12亿张信用卡与248万线上线下商户的海量数据，运用“数据+模型”方式，实现客户准入、授信、放款、监控和催收管理。

本月“融e借”推出的超低年利率优惠活动从3月11日到31日，符合条件的客户办理融e借即可享受优惠年利率5.22%。部分幸运客户可享更低利率。举个例子，小张办理融e借贷款1万元，贷款期限1年，用等额本息还款方式，月还款额857.08元，本息合计10285元，利息共计285元，平均日息不到0.8元。

(王会静)