

农行开江支行 “开门迎客”仪式提升服务品质



近日,家住开江甘棠镇龙井坝村的孙大爷总是向村民们津津乐道地讲述他在农行所体验到的高品质服务,“没想到我也在农行享受到了贵宾一样的待遇!”孙大爷口中的“高品质服务”,其实是农行四川开江县支行今年9月起在所有营业网点推行的“开门迎客”仪式,提升了农行门柜的服务品质,增强了客户的满意度。

据介绍,每天早晨营业开始时,该行所有网点的门柜人员都面带微笑,以标准站姿,45度侧向站立在大门两侧,声音洪亮,整齐划一地喊出“您好,欢迎光临”,问候第一批走近营业网点的顾客,待客户走进网点后,大堂经理出列,引导客户到柜台前办理业务或到休息区等候;同时,柜台内的柜员则面带微笑,起身站立,举手迎接前来办理业务的客户。目前,农行开江支行的7个营业网点每天都固化推行标准化的“开门迎客”仪式,以最好的姿态去迎接客户,以最好的态度去服务客户,俨然成为了开江县金融服务行业中的一道靓丽风景,赢得了客户更好的口碑,吸引了更多客户前来体验。

该行开江甘棠分理处主任王剑锋在接受采访时介绍说:“自从推行标准化、规范化的开门迎客服务仪式以来,营业网点的客户也多了起来,柜台业务量从以前的平均每天50余笔提高到了现在的每天80余笔。客户的增加使该行有更多机会向社会公众普及金融知识,推荐掌上银行等新型金融产品和服务,进一步地增强了客户的金融获得感。”

“服务是银行的生命线。”农行开江支行主管网点服务的零售银行业务部副经理李杨接受采访时说道,前期,该行通过对县域客户金融需求的实地了解发现除了做好金融产品供给外,推行“开门迎客”,是给客户更好服务体验的一种方式,为此,该行制定了《网点服务品质考核办法》,将“开门迎客”固化为门柜服务的一项常态化工作,并持续地优化,让每一位客户都感觉到接受农行服务十分温馨。

采访得知,在做好“开门迎客”工作,提升服务软环境的同时,农行开江支行更加致力于为客户打造更舒适地硬环境,以“二十四小时服务”为理念,在7个网点配备了ATM机、自助转账终端、发卡机、超级柜台等设备60余台,新建离行式自助银行5个,持续开展了网点“6S”标准化打造和固化工程,优化美化网点环境;针对特殊群体,该行在每一个营业网点都设置了孕妇、残疾人、老年儿童等特殊人群“专用座椅”,开设VIP和特殊客户专用柜台,给客户更加人性化的服务体验。

(郑年孝 杨旭)

看看你包里的预付卡 有几张是能花完的?

本刊邀您读懂预付卡 避免会员式“套牢”

付费办卡时承诺的是一个样,日后真正来消费时的待遇又是另一个样。在预付式消费中,服务缩水类的陷阱着实不少。近期,中国人民银行达州支行采取多种措施宣传整治预付卡违规经营专项行动,解决当前预付卡市场的突出问题,防范兑付风险、净化消费环境。

门店一换,美容年卡仅换来10次头发护理;老板一换,万元美容沙龙预存款被套牢。“会员”“充值”“办套餐”……这种消费方式你使用过吗?但这种消费模式同样存在陷阱,有企业通过给予折扣优惠为诱饵,预收消费者大量现金,以此成为企业回笼资金和“圈钱”的手段。为了让消费者们明明白白消费,本刊特别提醒,让你读懂什么是预付卡。

预付卡指由发行机构发行的,可在商业服务业领域使用的债权凭证,具体表现为购物券或消费卡,体现了持卡(券)人作为消费者对发行机构享有的债权。

使用方式:预付卡又叫储值卡、消费卡、福礼卡、智能卡、积分卡等,顾名思义就是先付费再消费的卡片。预付卡分为记名卡和非记名卡,记名卡可挂失,非记名卡不可挂失。

卡种归属:储值卡是发卡银行根据持卡人要求将其资金转至卡内储存,交易时直接从卡内扣款的预付钱包式借记卡。无论是哪种观点,大家都比较认同的就是预付卡实际上是一种辅助性货币。

1、电信行业,如:移动、联通,手机卡就是预付卡;2、银联与交通银行发行的太平洋世博非接触芯片预付卡;3、商家:商场、超市、餐饮、娱乐、美容、理发等各个行业;

4、第三方发卡机构:与众多商家签订协议,布放受理POS终端,发行一张跨行业消费的预付卡,可到众多

联盟商户刷卡消费。

全球通卡是移动的记名卡,这种卡是先使用后交费的。当然,全球通也是可以充值的,哪个月充值也就抵哪个月话费,不能抵欠费。CDMA是电信的卡。

单用途预付卡:单用途预付卡是由发卡机构发行的,只在本企业或同一品牌连锁商业企业购买商品或服务用的一种预付卡。包含规模发卡,集团发卡和品牌发卡。

案例:如苏宁礼品卡、沃尔玛卡、美容卡、健身卡等,只能在发卡企业内部使用。

单用途预付卡由商务部监管,发卡企业应在开展单用途卡业务之日起30日内向各级商务部门备案,购买者可以登录网站查询发卡机构是否备案。

多用途预付卡:多用途预付卡是由发卡机构发行,可以发行机构之外的企业或商户购买商品或服务用的一种预付卡,可跨地区、跨行业、跨法人使用。

案例:商通卡、福卡、新生易卡、欢付通卡、连心卡等,可在商场、便利店、餐馆等多个签约客户处使用。

多用途预付卡由中国人民银行监管,发卡企业需支付业务许可证,中国人民银行共发放四批支付业务许可证。

预付卡使用概况:预付卡购物是继信用卡之后出现的交易形式。

(本报记者 卢璐)

消费提醒

金融理财仍是网络诈骗主要类型

钓鱼网站再成最主要手段



近日,《2017年第三季度中国手机安全状况报告》出炉,数据显示,2017年第三季度,金融理财仍是网络诈骗的主要类型,而男性与90后成受骗高发群体。而钓鱼网站再度成为网络诈骗的最主要手段,第三季度,猎网平台共接到来自全国各地的网络诈骗举报6172起,涉案总金额高达9102.4万元,人均损失达14748元。

数据显示,在猎网平台6172例举报的诈骗案情来看,金融理财诈骗是举报数量最多的类型,共举报1111例,占比18%;其次是虚假兼职966例,占15.7%;虚假购物787例,占12.8%;虚拟商品701例,占11.4%;网游交易641例,占10.4%。而从涉案总金额来看,金融理财类诈骗总金额最高,达5128.5万元,占比56.3%;其次是赌博博彩诈骗,涉案总金额1535.3万元,占比16.9%。从人均损失来看,金融理财类诈骗人均损失最高,达到了46160.8元;其次是赌博博彩诈骗为36730.5元,身份冒充诈骗为12538.7元。从网络诈骗劫财方式看,有64.3%的人是通过银行转账、第三方支付、手机充值等方式主动给不法分子转账;其次是钓鱼网站支付,占比达

31.1%。

同时,2017年第三季度,360手机卫士共为全国手机用户拦截各类钓鱼网站攻击7.9亿次,移动端占360各类安全终端产品拦截钓鱼网站总量(113.0亿次)的7%。信息安全专家对移动端所拦截的钓鱼网站进行分类,赌博博彩类钓鱼网站比例最高,为80.2%。同时,移动端拦截的钓鱼网站中有6.1%是网站被黑之后用来钓鱼,其余93.9%的网站是不法分子自建的钓鱼网站。

从猎网平台所收到举报的诈骗案情来看,来举报的消费者中,男性占67.4%,女性占32.6%,男性受害者占比大大高于女性。但从人均损失来看,男性为13404元,女性为17522元。分析认为,女性上当几率其实要比男性低得多,不过女性一旦相信了骗子,会比男性付出更多的钱财。同时,从被骗网民的年龄上看,90后的网络诈骗受害者占所有受害者总数的42.0%,其次是80后占比为29.7%。信息安全专家表示,上网时间长,同时又缺乏足够社会经验的年轻人是网络诈骗的主要对象和主要受害人群。

(本报综合)

工行达州通川支行联合何慧劳模工作室 助力扶贫村夯实党建工作

为加快实现“决胜脱贫攻坚,冲刺全面小康”奋斗目标,近日,工商银行达州通川支行党支部书记(行长)、何慧工作室负责人以及部分党员到通川区金石镇柳潭村村支部开展帮扶活动,为扶贫村党员活动室送去党建书刊、办公一体机、笔记本、扶贫资金等物品,此举受到村党员干部以及当地村民好评。

谢书记一行到达扶贫村没有停歇,立即与村支书、扶贫第一书记进行了良好的沟通,了解到这支懂农业、爱农村、爱农民的“三农”工作队伍,积极响应党和国家的号召,克难攻坚,坚持精准扶贫、精准脱贫给该村带来的巨大变化,心里由衷赞许;同时,该行业

记走进柳潭村党员活动室,为他们送去了党建书刊、办公一体机、笔记本、扶贫资金等物品,也带着市分行领导的嘱托,希望同该村党支部一道,不断夯实支部党建工作,组织群众、凝聚群众、服务群众,充分发挥广大党员先锋模范作用,打好扶贫攻坚战。

(熊俊)



主办: 达州日报社
中国工商银行达州分行

主编 沈雯
编辑 卢璐
胡健

官方微信 dzwbwx
官方微博 dazhouxinwen

报料热线:18982866999