

民权德商村镇银行 上门服务 努力打造“亲情银行”



民权德商村镇银行员工上门为客户办理改密业务

本报讯 春暖花开,阳光明媚,正是一年中的好时节。而在民权县城一个不起眼的地方,常先生及其家人却正承受着病痛和贫穷的双重折磨。而他恰好也是民权德商村镇银行的代发工资客户。

根据规定,批量开户的工资本,需要修改密码,激活以后才可以正常使用。当得知常先生因身患癌症,身体不

便,无法亲自到网点办理改密业务,且急需这笔资金治病时,3月19日一大早,民权德商村镇银行营业部副经理秦慧英就带领相关工作人员赶到常先生家中,为他现场办理了改密业务。

巧合的是,3月19日对于常先生来说,是一个不平凡的日子。“今天是我父亲的生日,看到你们来,他很高兴,

好久没看见父亲这么开心了。”常先生的女儿动情地说。当接过民权德商村镇银行精心准备的“爱心鸡蛋”时,常先生的家人激动得热泪盈眶,憨厚朴实的他们不知道说什么好,只是一个劲儿地说“谢谢”。看着躺在床上被病痛折磨的常先生,工作人员详细询问了他的身体状况,并纷纷叮嘱他和家人要保重身体,注意饮食起居,同时要对生活充满希望。

一个小小的创新,一个微不足道的善举,对于这个家庭来说,却意义重大。“始于感恩,臻于感动”是民权德商村镇银行一直以来秉承的服务理念,将服务送上门、让特殊客户享受到同样的银行服务,对该行来说不是第一次,也不是最后一次,民权德商村镇银行将时刻本着以客户为中心的原则,设身处地地为客户着想,致力于为社会大众提供最便利、周到、热情的服务,打造“最受尊敬的百年德行”。文/图 通讯员 朱希英 姜静



亲情服务 感动客户

四问信用卡 巧避“雷区”

如今,消费者钱包里有一两张信用卡是再正常不过的事,然而很多人并不真正了解自己手中的卡片,甚至因为使用不当而遭受不必要的损失。记者为持卡人梳理在日常生活中容易碰到的几大信用卡“雷区”,看看您“踩雷”了吗?

开卡未激活会收取年费吗?

案例:市民姜先生在去银行办理业务时,正好遇到信用卡开卡优惠活动,开卡赠送精美礼品。趁着有优惠,姜先生填写了申请表,不过这张白金信用卡寄到后,姜先生感到额度较高,为控制冲动消费,姜先生并未激活。然而令姜先生没有想到的是,这张“沉睡”的信用卡却在一段时间后,收到了一张费用不菲的年费账单。

解析:对于姜先生遇到的

这种情况,记者从某国有银行信用卡服务中心了解到,目前大多数银行对不激活的普通信用卡是不收年费的,但是针对白金卡、钛金卡、无限卡等高端信用卡,因涉及银行前期大量投入以及卡片具有特殊功能,即使不激活,只要发卡都会向客户收取一定的费用,所以面对这样并未激活的信用卡,消费者最好主动申请销卡,以免产生不必要的费用。

信用卡取余钱也要收费吗?

案例:市民王女士近日去某银行网点办理业务时,发现自己重复还款,信用卡上就有了一笔余钱,王女士打算把钱取出来作为日常开销,然而取款后查询账单时,才发现自己的账单中多了一笔溢缴款提取手续费。王女士不禁纳闷,自己的钱取出来为什么还要收

手续费呢?

解析:按照银行的专业说法,王女士重复还款而多存出来的这笔款项,被称之为溢缴款。目前各行对于这笔款项领回的规定不同,部分银行通过ATM机或银行柜台办理是免收手续费的,也有部分银行会收取0.5%至2%的手续费。记者在

向某股份制银行信用卡服务中心咨询时了解到,该行对于溢缴款取回的手续费为0.5%,最低每笔5元人民币或1美元。

那么,如何将多余的钱取出而不掏多余的手续费呢?某

销卡能消除不良记录吗?

案例:白领朱女士近日查询自己的信用报告时,发现自己有一笔信用卡逾期记录,因为打算近期买房,朱女士担心这笔不良记录会影响到自己的房贷,匆忙之下朱女士选择还清了这张卡片的欠款,并进行销卡,希望以此能“洗白”自己的信用记录。

解析:随着信用卡的普及,不少第一次申领的持卡人也都有因为还款不及时而产生不良记录的时候,销卡

信用卡为什么被降额?

案例:市民张先生申请了一种信用额度为3万元的信用卡,但是在使用一段时间后,张先生发现自己的卡片额度减少了,张先生感到纳闷,自己并没有恶意透支,也没有逾期,为什么会被降额呢?

解析:对于持卡人而言,如果出现信用卡无故降额的情况,很可能跟自己的刷卡行为有关。银行对信用卡降额有严格的审

信用卡客服中心工作人员告诉记者,目前一些银行持卡人可以先用网银将溢缴款转至自己在该行的储蓄卡名下,再进行取现,这种方式可以免收手续费。

绝非第一选择。

因为根据目前征信管理规定,“征信机构不得披露、使用自不良信用行为或事件终止之日起已超过5年的个人不良信用记录”,也就是说不良记录在信用报告中的保存时限是5年,不会因为持卡人单方销卡而消失。如果持卡人只是偶尔出现一次逾期还款,只要在此后按时、足额还款,那就足以证明自身的信用状况正在向好的方向发展。

同时,该行开通了“农行商丘分行”微信公众号,加大微信营销推广力度,并出台灵活的激励措施,引导员工积极参与微信营销,带动本行“微信用户”在朋友圈转发相关营销活动信息,目前已重点锁定了“80后”、“90后”、“00后”新生代客户群体。

今年以来,农行商丘分行理财产品销售已从原来单一的柜台购买,进而转向网上银行、手机银行在线实时查询和“24小时x365天”随时购买,购买渠道更加多元化,购买方式更加便捷。

据人民网

银行保险 投诉热线

应广大读者的要求,本版特开设《银行保险投诉热线》栏目,把您在办理银行、保险、证券、担保等业务时遇到的麻烦事、烦心事、服务态度以及整改建议等倾诉出来,也可以诉说令您感动和难忘的事。

我们将及时归纳整理并予以刊登,让金融投诉者一吐为快,让优质服务得到应有的发扬。读者可以通过电话、信件和信箱等方式进行投诉或表扬。

投诉热线:

13837038945

0370—2617730

倾诉信箱:

xieshijie429@163.com



加入《商丘报业金融》
掌握最新金融动态

农行商丘分行

积极应对 互联网金融

本报讯 今年以来,农业银行商丘分行以信息科技力促网点转型,以高质量的服务稳固客户关系,多措并举,积极应对互联网金融。

该行从提高柜面优质服务水平入手,由主要依靠网点柜台和客户经理服务客户,逐步向培育“纯网上用户”为核心目标的产品、服务和渠道资源整合转变。在高效精品网点推广“智慧银行”服务,营业大厅全面覆盖Wi-Fi网络信号,客户使用笔记本电脑、手机等移动设备即可实现轻松免费上网,也可通过网点内配置的触屏电脑,轻轻一触,即可浏览最新产品、服务信息及新闻资讯等。网点还配备了平板电脑,客户经理配备随身电脑,追随客户的脚步,随时随地为客户讲解和演示网上银行和无线办公。

同时,该行开通了“农行商丘分行”微信公众号,加大微信营销推广力度,并出台灵活的激励措施,引导员工积极参与微信营销,带动本行“微信用户”在朋友圈转发相关营销活动信息,目前已重点锁定了“80后”、“90后”、“00后”新生代客户群体。

今年以来,农行商丘分行理财产品销售已从原来单一的柜台购买,进而转向网上银行、手机银行在线实时查询和“24小时x365天”随时购买,购买渠道更加多元化,购买方式更加便捷。

通讯员 祁洪洲