

有夸奖、有责问、还有质疑……

## 银行业服务状况读者调查问卷受追捧

本报11月26日讯(记者 马瑛) 本报11月20日推出的《2012德州市银行业服务状况读者调查问卷》,受到了广大热心读者的追捧,读者通过网络、电话、报纸等各种渠道反馈众多信息,有夸奖、有温馨的故事,除此之外,不少读者也反映出不少问题,还有的提出了质疑。

本次问卷调查共设有17题,读者可在报纸上填写好答案,寄至齐鲁晚报·今日德州编辑部,也可拨打财金热线2696672,本报将根据读者普遍反映的银行业服务问题予以核实并跟踪报道;问卷调查结束后,本报将把有关分析数据和结果反馈给相关银行和管理机构,以供其了解情况,完善服务。

“我每次都把自己的网银密码忘了,后来人家的大堂经理都认识我了,我一进门人家特别热情地给我拿出各种单据。”市民孙女士对湖滨大道工行的一家营业网点特别偏爱,她说,人家服务态度特别好,我就总喜欢在这家营业网点办理业务。

王先生则对解放中大道的农行营业部“格外亲”,记者了解到,王先生的家人有一次在农行办完业务,心脏病复发,幸亏银行的工作人员及时拨打了120,并忙前忙后联系到王先生。“现在的人都怕担事,人家可没想这么多,太感谢了。”王先生说。

除了夸奖和感谢,不少读者也反映出来不少小毛病和问题。德城区的陈先生颇有意见地向本报讲述了他的遭遇。

陈先生的女儿在北京一所初中学校就读,女儿开学之际,他通过德州某银行向学校转了一笔住宿费,粗心的陈先生竟然把转账账号写错,导致女儿的学校并未收到住宿费,无法为他女儿办理住宿。“钱没有汇到,我一周之后才知道,女儿也没了住的地方。”陈先生认为银行有义务第一时间通知他此事,也不至于女儿没有宿舍。记者将陈先生的问题反馈给银行,银行相关负责人向陈先生道了歉,陈先生也接受了道歉。

本次调查问卷面向社会推出仅一周的时间,收到来信90多封,还有银行业内人士也给本报寄来了“心里话”。小娜是一名柜台工作人员,她说作为银行的一线工作人员,她也希望



每一位顾客能高兴而来,满意而归,但是有时工作强度过大,业务量较多,难免有疏忽的地方。“以后的日子,我们会更加努力,更加完善!”小娜在信中提到。

### 德城联社 680万元支持农民专业合作社发展

德城区农村信用社紧紧围绕当地经济发展,按照“一二三四六”的发展目标和工作思路,以“争创一流金融机构”为奋斗目标,坚持稳健经营、稳步发展的“双稳”经营理念,支持“三农”的服务宗旨,坚持“面向三农、面向社区、面向中小企业、面向县域经济”的市场定位,切实发挥金融主力军作用,打造特色的金融品牌,不断提升服务水平,组织开展了“金融服务进社区活动”,解决帮扶社区黄河涯镇耿李扬社区的实际困难。

截至目前,共为34个农户办理贷款680万元,切实将金融服务触角延伸到乡村、社区,助农走上了致富之路,有力地支持了地方经济的发展。

(刘玉磊 孙海敏)

### 乐陵联社 加大电子设备巡检力度

临近年底,为保障各类业务系统正常运行,实行24小时不间断式服务,乐陵联社组织开展了电子设备巡检工作。一是加强自助设备的巡检。对各网点ATM等自助设备的系统运行、线路布设等进行全方位测试、检查,确保24小时正常运行。二是加强对营业网点网络线路的重点检查。对各网点的

线路进行重新梳理,测试营业用线路与备用线路是否能正常连接,确保日常营业正常运行。三是加强对布设的农金通、POS机具等电子机具的日常维护。邀请厂家工程师对农金通、POS机具进行拉网式维护,逐户上门测试,发现问题及时解决,确保金融服务进村入社区工作起到实效。(郑海波)

### 夏津联社 率先开展问题整改验收工作

自7月份办事处下发通知开展“审计问题集中整改活动”以来,夏津联社严格按照要求建立问题整改台账,及时统计整改情况,整改活动已于前期结束。为保障和验证整改效果,夏津联社提早安排,周密组织,率先开展以整改真实性和全面性为核心的验收检查工作。

加强领导,定下基调“整改活动”。周密部署,迅速开展。根据联社工作部署,严格要求。赋予检查组延伸检查权力,检查人员可抽取最近发生的业务验证某类问题整改情况,确保验收工作成效。目前,验收检查工作已全部结束,全县问题整改率90%,问题“复发率”为零。(闫俊青 时建)

### 平原联社 多措并举提高电子银行使用率

平原县农村信用社对电子银行产品用户采取逐户回访、集中培训、现场教授使用操作方法等多种措施,激发电子银行产品用户使用积极性,提高电子银行产品使用率。

今年以来,平原联社为提高农村金融服务水平,在全县共安装农民自助服务终端106台,电话POS855部,发放各类银行信用卡15.48万

张。在此基础上,县联社还落实了客户经理、各信用社主任电子银行产品使用责任制,按照“谁发放,谁管理”的原则,及时叫醒或注销睡眠卡,以确保电子银行产品的真实有效性。通过采取以上措施,有效激活了农村电子银行产品市场,使电子银行产品使用率达到了90%以上。(高玉才 于华)

### 禹城联社 精品网点建设再添新亮点

11月21日上午,升级改造后的禹城联社安仁分社盛装开业。开业庆典仪式上,该联社付小剑理事长、德州银监分局禹城监管办刘洪涛主任以及安仁镇党委书记孙勇同志先后致辞,随后与会领导共同为“安仁分社”揭牌。安仁分社是继迎宾分社、石屯分社、辛寨信用社、辛

店信用社之后,禹城联社打造的又一高标准精品网点,标志着该联社网点建设工作取得阶段性进展。安仁分社新营业大楼的启用,进一步完善了网点服务功能,提升了服务定位,增强了辐射带动能力,必将为当地经济发展产生积极而深远的影响。(刘伟 季海)

### 乐陵联社:将温暖送向基层网点

入冬以来,气温骤然下降,但乐陵联社各基层网点营业室里却感不到一丝寒意。自10月份开始,该联社便开展了“给职工送温暖”行动。

一是联系采暖炉厂家对乡镇网点的所有炉具及供暖系统进行检修、更换,确保所有乡镇网点均能实现安全、正常供暖。

二是积极与供热公司联系,有条件的市区网点全部接入集中供暖系统,暂时无法接入供暖系统的网点统一购置采暖设备应急取暖。三是联社领导组织相关人员到各网点实地走访,发现供暖质量不达标的立即进行处理,确保所有员工都能过一个暖和的冬天。(李培刚 宋高峰)

### 夏津联社:做好三篇文章强合规

夏津联社坚持以人为本,从“突重点,抓关键,严落实”做起,多渠道落实案件防控措施,提高员工的案防意识,使案件防控工作保持高压式和持久性,有效防范了各类案件的发生。

做好合规素质教育,增强员工合规经营意识。做细监督检查,及时消除风险隐患。按照“九

种人”和“十不准”的要求,对员工的行为按月进行排查。做严责任追究,提升制度的威慑力和执行力。该联社在合规管理方面,从小事和细处抓起,严要求,严问责。促使全员养成依法经营、合规操作的良好习惯,从而提升员工队伍的整体合规素质和案件防控能力。(李庆东 周祖红)

### 德城联社 开展“电子银行产品提升季活动”

为提高电子银行产品客户活动率,提升柜台业务替代率,进一步减轻柜台压力,德城区联社在全区范围内开展“电子银行产品提升季活动”,真正发挥了电子银行业务规模效益和替代效应。

制订回访制度,实行“谁推广、谁负责、建台账”制度,逐户建立电子银行产品推广以来的所有开立台账,对台账建立后再营销的电子银行产品,在台账上及时进行登记,对营销的所有电子银行产品客户进行一次全面回访,详细咨询客户产品的使用情况、有何建议,在电子银行体验区为客户讲解产品的使用方法、操作说明,确保回访工作取得实效,为广大客户提供优质高效便捷服务。(于恩刚 齐娜 孙海敏)

## 持农行信用卡

# 乐享网购分期 最高送百元红包

一、活动时间: 2012年11月21日至2012年12月10日,共20天。

二、活动对象: 农行信用卡持卡人

三、活动内容: 农行信用卡持卡人在淘宝(含天猫)网购,使用支付宝快捷分期支付,单笔分期交易金额每满1000元,返20元支付宝红包一份。单笔最高送100元红包!

四、活动细则: 1.本活动适用于农行信用卡(商务卡、准贷记卡除外)主、附卡持卡人; 2.活动期间每个持卡人完成分期交易,满足条件可享受“满立返”红包优惠。一次分期交易金额满1000元返20元红包,以此类推,2000元返40元红包,最高封顶返100元红

包。一个客户活动期间仅限享受一次(特别说明:如该客户分期交易金额为1000-2000元之间,按20元返);

3.持卡人完成支付后,则会收到由支付宝发出的短信提示,告知红包已经派发到持卡人支付宝账户;

4.本次活动每天红包优惠数量:20元红包250个,40元红包150个,60元红包100个,80元红包50个,100元红包50个。先到先得,每天送完为止;

5.红包适用于农行信用卡在淘宝网使用快捷支付时使用(此优惠可与淘宝商家同期其他活动同时参与)。红包有效使用期为2年,到期未使用,视为持卡人自动放弃,不得要求将过期的红包折现或返还;

6.本次活动细则可咨询农行信用卡中心24小时客服热线或致电支付宝客服电话0571-88156688;

7.持卡人如有下述任何一种情况,其参加本次活动的资格将被取消,包含但不限于:进行虚假交易或者违法交易、当前账户出现欠款逾期、账户状态不正常、违反《中国农业银行金穗借记卡章程》和《中国农业银行金穗借记卡领用合约(个人卡)》及其他相关规定;

8.中国农业银行非本次活动的商品或服务提供商,如发生与商品或服务有关的争议,中国农业银行将协助持卡人与商家协商解决,但不承担任何经济与法律责任;

9.中国农业银行和支付宝(中国)网络技术有限公司在法律许可的范围内保留对本活动内容的最终解释权 and 变更权。

网址:www.abchina.com 全国咨询热线:95599