



服务客户无小事 零钱兑换获好评

农行郑州东风路支行用行动诠释大行担当

“感谢你们帮我辛苦清点零钱，你们效率真高，不愧是为咱老百姓服务的大型银行。”在农业银行郑州东风路支行营业大厅，一名客户热情地夸赞着该行的工作人员。

一直以来，农业银行郑州东风路支行坚持为客户提供优质周到的服务，将客户需要摆在首位，急客户之所急、了客户之所愿、帮客户之所需，以高效、有序、专业的服务满足客户需求，践行国有大行普惠金融的责任和担当。

郑报全媒体记者
倪子 张俊 文/图



合力将客户的7万余元零钱清点清楚

市民遭遇零钱清点难题

日前，有位客户急匆匆来到农业银行郑州东风路支行网点，大堂经理李晓平接待了客户。客户先是小心翼翼地问：“我有一些零钱，咱们银行可以帮忙兑换吗？”

李晓平略感奇怪，心想：兑换零钱不是各个银行、各个网点应有的责任与义务嘛，为何客户会如此发问。李晓平耐心地向客户：“换零钱哪家银行、哪个网点都可以办理啊，您有什么难处吗？”

客户听到大堂经理关怀的话语，长叹一口气，一脸愁容地说：“这不是疫情嘛，好

不容易追回的货款，对方给的都是零钱，好几万块钱，这几天跑了好多家银行，要么没换成，要么就是换了几百几千，我这得换到啥时候啊。”

另一位大堂经理刘世平听到两人的交谈，也走了过来，在了解客户的情况和难处后，刘世平跟网点主任彭俊杨汇报了此事。经过与客户方的详细沟通，彭俊杨得知该客户在信基调味品城做生意，因为疫情已经延期营业一两个月了，好不容易追回的货款欠款还是一堆零钱，客户很是发愁。

用心服务解决客户心病

彭俊杨先是安抚客户情绪，然后告知客户，兑换零钱是银行义不容辞的责任，农行作为国有大行，更是会承担起这份社会责任。同时，彭俊杨也说：“由于东风路营业室白天客流量较大，网点柜台数量少，大量零钞会占用有限柜台资源，不过，我们可以利用下班时间，在监控的可视范围内帮您整理清点。”

客户连声说道：“没事没事，你们能帮忙就解决我的心病了。”于是，在接下来的几周，东风路营业室全体员工上下一条心，

纸币零钱陆续在柜台整理完，剩余的一元、五角硬币利用下班时间，点硬币、卷硬币、包装打捆，合力将客户的7万余元零钱清点清楚。客户终于不再愁容满面，并对农业银行郑州东风路支行热情周到的服务和高效的工作方式频频点赞。

兑换零钱只是网点服务的缩影，一直以来，农业银行坚持“服务至上”的理念，用心做好服务，想客户所想、急客户所需，赢得客户的认可与信赖。该支行表示会一如既往地提供贴心服务，竭尽全力满足百姓金融需求。

■ 银行快讯

工商银行郑州分行 做好反假货币培训工作

近日，工商银行郑州分行开展了2020年反假货币培训工作，持续打造精通本外币知识、假币鉴别技能过硬的反假货币专业队伍。本次培训要求现金人员培训全覆盖，以提升实物类现金库管、票币清分整点人员反假货币操作能力为培训目标，以3年为一个培训周期，逐年制定详细周密的培训计划，统筹规划每年度参训人员，确保3年内现金从业人员全部轮训一遍，新人及新上岗人员必须先接受培训，取得相应资质后持证上岗。同时，充分利用行内、行外各种反假培训班资源和机会，通过线上+线下多方式、多渠道开展理论知识和实务操作的现场集中培训及测试测评进行多元化反假货币培训，进一步提升该行从业人员识别、鉴定、堵截假币专业能力。李欣

工商银行郑州分行 树立制度屏障 加强内控合规建设

为持续推进合规文化建设，培养本行风险管理专业员工合规意识，工商银行郑州分行切实提高风险管理专业基础管理水平，运用制度防控风险，保障业务稳健发展。例如，该行以上级行内控制度文件学习为基础，结合风险管理专业领域的风险重点和常见问题，组织开展集中学习，进行警示教育、制度教育和法纪教育，提高员工的思想觉悟和防范意识，同时加强员工内控合规相关文件的学习，积极推动“明红线、守底线”专项行动、内控合规“制度治理年”以及“锤炼内功，同心战役”等学习活动，全面提升风险防控意识。建立逢会必讲的内控案防机制，加强内控教育和培训。加强督导落实风险管理条线及业务领域问题整改，配合做好问责。李欣

中信银行郑州分行 为小微企业精准纾困

日前，为精准响应小微企业复工复产金融服务需求，中信银行郑州分行从开辟绿色通道，到线上化贷款节省流程时间；从无还本续贷，到优化续贷展期服务；从借助征信逾期报送调整，到减免逾期贷款罚息复利，打出了一套普惠金融支持小微企业“组合拳”。截至4月末，中信银行郑州分行普惠型小微企业法人贷款余额25.82亿元，较年初增加2.5亿元，2020年累计投放11.96亿元。疫情期间，中信银行郑州分行还有多个为小微企业精准纾困的案例。分行加强授信到期客户排摸，列出疫情影响企业白名单，一户一策解决企业阶段性困难；通过商票e贷、银票e贷、物流e贷等产品，帮助企业足不出户便能获得短期周转资金。分行多举措确保2020年度普惠金融贷款利率不高于去年同期水平，以实际行动帮助小微企业复工复产。章世刚



客户拿一袋子硬币到农行网点兑换

银行理财产品收益率持续下行 收益率超4%的越来越少了

“以前4.5%的收益率还嫌低，现在能超过4%的都不多见。”刘女士发现当前市场中，收益率在4%以上的理财产品在逐渐减少，不少国有银行和股份制银行的理财产品收益率逐渐从4%以上下滑至3.5%以下。业内人士表示，理财产品收益率下降与市场流动性水平有关，不排除继续下跌的可能。投资者可以考虑购买较长期限的存款产品或理财产品。

收益率后期仍有下行空间

进入2月以来，虽然银行理财产品的发行量趋于持续稳定上涨，然而，央行下调LPR利率，银行压缩存量，市场进一步放宽资金面，银行理财产品收益率一直处在持续下行的趋势。

另外，今年以来，人民银行采取多种措施引导贷款利率逐渐下行，支持实体经济发展。在当前贷款利率下行的背景下，银行自然倾向于降低负债成本，其中包括理财产品的收益率，以将存贷款利差维持在一定水平。

业内人士表示，由于宏观货币政策持续保持宽松状态，再叠加疫情影响，央行定向降准，固收类资产收益持续下行，以存款、债券等固收类资产为主要投资标的货币基金和银行理财产品收益率均呈现持续下行态势，预计货币基金和银行理财产品收益率后期仍有下行空间。

选择中长期产品锁定收益

理财产品收益率持续下降，投资者该

如何选择合适的理财产品呢？业内人士表示，在购买理财产品时，投资者可以结合自身实际情况，优先选择购买中长期理财产品，并适当进行多元化资产配置。

对于保守型投资者而言，要想提高收益，只能是牺牲资金流动性，投资期限较长的银行理财产品，鉴于未来银行理财产品收益仍将下行，选择中长期产品也有利于提前锁定高收益。而对于有一定风险承受能力的投资者，可以关注权益类投资品种的投资机会。

另外，投资者不妨考虑购买银行推出的结构性存款产品，结构性存款的收益率相对较高，但投资者也要注意识别其中可能存在的风险，合理审慎地进行投资。

郑报全媒体记者 倪子