

工行射阳支行

## 构建财富客户长效维护机制

□卞雅

今年以来,工行射阳支行坚持“以客户为中心”的服务理念,通过精细化维护、个性化满足、情感化链接,不断深化与财富客户的合作黏性。

精细化维护,用细节筑牢信任。该行从客户接触的每个环节入手,打造“有温度的精细化服务”。建立财富客户KYC,详细记录客户生日、家庭构成、兴趣爱好、风险偏好等信息,形成动态更新的“客户画像图谱”。理财经理通过日常沟通持续补充信息,例如记住客户偏好的产品、关注的体育赛事等细节,在服务中自然融入,让客户感受到被重视。针对客户特殊需求提供“定制化服务”。今年以来,该行联合工银安盛,为高净值客户提供“财富传承咨询”等增值服务,成功帮助1名客户完成家庭资产传承规划,带动保险金信托业务落地1笔,金额合

计300万元。

个性化满足,用专业创造价值。该行摒弃“一刀切”的产品推荐模式,坚持“一户一策”的个性化服务策略。针对不同生命周期的客户设计差异化方案:青年客户侧重“成长型配置”,以基金定投、信用卡分期等产品为主,帮助积累财富;中年客户侧重“平衡型配置”,通过“固收+基金”组合兼顾收益与风险;老年客户侧重“稳健型配置”,重点推荐保本理财、年金保险等产品,保障资产安全。某私营企业主客户处于事业稳定期,既有扩大经营的资金需求,又有资产保值的规划诉求。理财经理为其设计“公私联动方案”:个人资产配置“定期存款+保险保障”组合,企业端对接“经营快贷+对公理财”服务,既满足企业流动性需求,又实现个人资产

稳健增值,客户AUM半年内增长300万元。

情感化链接,用温度维系长久。建立“情感关怀机制”,在客户生日、节日等重要节点送上专属祝福,而非简单的礼品赠送。例如为爱好阅读的客户赠送签名书籍,为注重健康的客户预约体检服务,让关怀更具心意。某客户在收到理财经理手写的生日祝福信后表示:“没想到你们能记住我的喜好,这种用心比任何礼物都珍贵。”

财富客户维护的本质是“用心换心”。工行射阳支行将继续秉持“工于至诚,行以致远”的理念,把精细化、个性化、情感化服务融入每一个环节,用专业能力创造价值,用真诚服务赢得信任,让每一位财富客户都能感受到家一般的温暖,为全行财富业务可持续发展筑牢客户根基。

南京银行东台海陵支行

## 情系银发 便民暖心

“理发、量血压还能学防骗知识,在家门口就把事儿办了,这活动真贴心!”刚理完发的王阿姨拿着银行工作人员递来的便民服务卡,笑得合不拢嘴。近日,南京银行东台海陵支行走进城北社区开展“情系银发·便民暖心”的主题活动,把免费理发、健康检测和金融守护安全“打包”送到老人身边,用实际行动为社区老人筑起“温暖防线”。

清晨,南京银行东台海陵支行工作人员就在社区广场活动中心摆好各类服务设施,特别邀请两名专业理发师驻场,为老年客户修剪合适的发型。同时该行还和社区居委会沟通,对行动不便的老人进行登记,后续可为老人提供上门服务。活动现场,刚刚理完发的李爷爷对着镜子说:“剪得真精神,比去理发店方便多了,还不用花钱,以后养老钱就来南京银行存!”活动现场还为老人提供量血压服务,工作人员会对血压异常的老人做好提示;同时把本次的测量结果记录在老人专属的“健康小手册”上,方便老人后续复诊使用。

该行在做好便民服务的同时,还把“金融知识小课堂”搬进了社区活动中心,安排专人结合“虚假投资”“冒充子女借钱”“保健品诈骗”等典型案例,用“方言+大白话”的方式拆解诈骗套路,提醒老人注意“凡是让转钱的都是骗子”“不要轻易点陌生链接”“重要的事情多跟子女商量”等事项,牢牢守住养老“钱袋子”。

此次活动共吸引150余人参与,未来,南京银行东台海陵支行将继续以“便民、利民、惠民”为出发点,把更多的贴心服务送到社区、送到银发客群身边,让金融服务既有“专业度”,更有“人情味”。

赵巍

马晓丽

工行东台高新区支行

## 提升社保卡和个人养老金业务质效

工行东台高新区支行积极响应国家养老保障和社会服务政策要求,通过系统性优化服务模式、精准化宣传推广和智能化科技支撑,全面提升社保卡服务效能与个人养老金业务普及度,切实增强民生金融服务质效。

优化服务流程,提升办理效率。利用网点的社保卡办卡机,设立养老金业务“绿色通道”及专员服务岗,提供政策解读、开户、缴存、咨询“一站式”服务,社保卡业务实现“即时制卡、立等可取”,减少客户等

待时间。网点外拓人员深入企业、社区、乡镇开展上门办理,批量开立养老金账户及社保卡激活,覆盖数十家单位。

强化宣传引导,精准普及政策。线上通过银行公众号、手机银行推送养老金税收优惠、社保卡功能图文指南。线下通过网点电子屏、折页滚动宣传以及网点微沙龙现场宣传。针对企业员工重点宣讲养老金税延红利与长期增值优势;针对老年群体普及社保卡医疗结算、补贴领取等便捷功能,强化防诈

骗知识。

深化科技赋能,打造智慧服务。引导客户通过手机银行“一键开通”养老金账户,缴存投资。通过社保卡办卡机现场办理社保卡,并通过智能柜员机现场激活社保卡。对接社保系统共享信息,减少客户重复提交材料。

该行将持续以“便民、利民、惠民”为核心,推动社保与养老金金融服务向智能化、普惠化升级,为构建多层次社会保障体系提供坚实金融支撑。

赵巍

马晓丽



招商银行 繁星计划  
陪伴万千企业成长

企业开户选招行  
账户省心管、融资高效得、工具随心用、业务轻松拓

企业开户选招行

招商银行  
CHINA MERCHANTS BANK  
因您而变