

兴业银行盐城盐都支行

优化外籍人士开卡支付服务

□陈雅

日前,在兴业银行盐城盐都支行营业大厅内,一位来自巴基斯坦的外籍客户顺利办理了工资卡开立业务。此次业务办理不仅展现了高效专业的服务水平,更是该行践行支付服务优化、提升涉外金融服务质效的生动实践。

为保障外籍客户业务办理顺畅高效,客户经理提前沟通了解客户情况,柜面人员提前做好充分准备。面对交流的障碍,一个真诚的微笑、一句流利的英文问候,瞬间拉近了彼此距离。该行配备的双语填单指南、简化的业务流程以及支持多语种的智能终端,处处体现着服务的专业与用心。

在业务办理过程中,柜员熟练完成护照核对、信息录入、现场制卡、功能激活等环节,并耐心讲解了账户功能、取现限额和手机银行使用方法,重点介绍了针对外籍人士的支付服务便利化措施,确保其薪资安全。

“太快了,太方便了!”巴基斯坦籍客户手持刚刚办好的银行卡连声称赞。这份赞誉,既来自于业务办



外籍人士为该行支付服务点赞。

理的高效顺畅,更源于服务过程中感受到的尊重与温暖。

近年来,兴业银行盐城分行持续优化涉外支付服务,通过完善服务设施、优化业务流程、提升员工素养等多措并举,为外籍人士提供更加便捷、高效、有温度的金融服务。一张小小的工资卡,承载的是外籍

人士在中国工作生活的便利与安心,传递的是兴业银行“真诚服务相伴成长”的初心与担当。

未来,兴业银行盐城分行将继续践行金融为民的初心使命,持续优化支付服务体验,为营造更加开放、包容、便利的涉外金融服务环境贡献兴业力量。

工行铁军在行动

工行盐城滨海支行

精准施策,推动信用卡业务发展

工行盐城滨海支行通过聚焦重点客群,强化网点营销、激活存量客户等系列精准举措,为信用卡业务可持续高质量发展注入新活力。

攻坚重点客群,拓宽获客渠道。该行精准锁定学校、医院等优质客群,以公务卡拓展为重要抓手,稳步扩大重点客群覆盖范围。

强化网点阵地,激发营销活力。以网点为阵地,发起网点间信用卡营销竞赛,明确奖励机制,

营造“比学赶超”的良好氛围,充分调动全体员工的积极性。市场营销二部建立常态化督导机制,每日通报各网点竞赛业绩,每周开展总结复盘,对进展滞后的网点针对性开展培训指导,通过闭环管理提升整体营销效能。

激活存量客户,减少客户流失。该行精准对接客户需求,依托总行“焕新相伴礼”等专属权益活动,定向开展客户唤醒与促活工作。通过精准触达流失风险客户,

强化权益感知,有效提升客户留存率,从源头遏制客户流失势头。

下一步,工行盐城滨海支行将持续深耕信用卡业务,充分利用“薅羊毛群”、微信朋友圈等线上渠道,及时向持卡客户推送最新权益活动,回归消费本源。同时,不断优化客群拓展策略与服务体验,进一步巩固扭负为正成果,推动信用卡纯消费业务实现高质量增长。

孟响宇

征磊

工行盐城东台高新区支行

成功落地千万普惠贷款

近日,工行盐城东台高新区支行网点聚焦制造业企业金融需求,成功为一家制造业企业发放普惠贷款,并同步实现百人规模代发业务,实现了普惠金融与零售业务的联动突破,以高效专业的服务赢得了客户的高度认可。

该行网点负责人、客户经理根据预先梳理的目标客户清单,深入工业园区及制造业企业聚集区,开展“地毯式”逐户走访。在走访过程中,了解到一家制造企业经营稳定、订单充足,企业当前融资分散,且今年以来由于业务发展较快,规模快速增大,企业有扩大融资的需求。网点迅速将其列为重点跟进目标。

针对该企业“融资零散、综合成本高、融资需求增大”的核心痛点,该行为其量身定制了一揽子综合金融服务方案。通过整合其分散的借款,以该行更具竞争力的普惠贷款产品进行置换,显著降低了企业的综合融资成本,同时优化了融资结构,提升了备用金规模。该行专业的方案和真诚的态度深深打动了客户,最终成功促成1000万元普惠贷款的顺利投放。

在贷款业务成功落地的同时,工行盐城东台高新区支行捕捉到企业希望提升员工薪酬发放效率的衍生需求。该行网点全员行动,主动牺牲周末休息时间,组建外拓服务小队,携带移动终端设备上门为企业集中开卡、激活及电子银行、养老金融服务。服务现场,工作人员耐心细致地为近百名工人办理银行卡,并一对一指导他们使用手机银行查询、转账、缴费等基础功能,确保了代发业务的快速、顺畅落地。

周宁

工行盐城东台富安支行

多措并举打造适老化服务网点

为积极响应国家应对人口老龄化战略部署,切实破解老年群体金融服务中的“数字鸿沟”难题,工行盐城东台富安支行立足“中国茧都”老年客群集中的地域特点,以“硬件暖心、服务贴心、宣教入心”为抓手,将适老化理念融入网点服务全链条,用有温度的金融服务为老年客户筑牢幸福防线。

硬件“适老改造”,让服务环境更安心。聚焦老年客户生理特点与安全需求,全面升级网点硬件设施。在网点入口设置无障碍坡道与醒目标识,方便行动不便的老年客户安全通行;在大厅专设“爱心服务区”,不仅配备柔软靠垫的专座,还整齐摆放老花镜、放大镜、应急医药箱等便民物品,针对自助服务场景,对ATM机等智能终端进行适老化升级,优化为大字体、高亮度显示界面,新增

语音操作提示功能,同时安排专人在自助区域值守,实时协助老年客户完成取款、转账等操作。

服务“精准适配”,让业务办理更省心。配备“适老服务专员”,挑选熟悉方言、耐心细致的员工负责引导,从取号、填单到业务办理全程陪同,对不会使用智能手机的客户提供“一对一”指导服务。针对行动不便的特殊老年客户,开通“上门服务预约通道”,通过电话登记即可预约账户激活、密码重置等上门服务,将柜台“搬”到客户家中。线上服务同步升级,推动手机银行推出“长辈模式”,简化界面布局、放大显示字体,突出账户查询、生活缴费等常用功能,支持语音朗读与延长输入时长,让老年客户轻松玩转智能金融。

宣教“贴心护航”,让金融消费更放心。围绕老年客户金融安

全需求,该行构建多维度宣教与保障体系。用方言结合真实案例,讲解防范养老诈骗、辨别假币等实用知识,通过“冒充子女借钱”“虚假养老投资”等典型案例,手把手教老年客户识别诈骗套路。针对数字人民币等新业务,专门制作简易操作指南,推荐适合老年客户的硬件钱包,现场演示“刷卡支付”“现金兑换数币”等便捷流程,并联合周边商超打造“适老消费专区”,用实际优惠鼓励老年客户尝试新服务。同时建立老年客户服务档案,定期提醒存款到期、养老金到账等信息,用细节服务增强获得感。

该行将持续深化适老化服务内涵,计划增设老年客户专属理财咨询岗,开展员工适老化服务专项培训,不断优化服务细节,让网点真正成为老年客户信得过、靠得住的“金融港湾”。

穆雯静