

工行阜宁支行

# 优化适老服务 打造标杆银行

□薛卉

为满足老年群体金融服务需求,工行阜宁支行将提升适老化金融服务作为转型发展重要举措,做实做细老年人金融服务各项工作,以细心、耐心、专心、爱心服务老年客户,提升老年客户在金融服务上的获得感、幸福感。

普及知识防诈骗。工行阜宁支行针对电信网络诈骗对象高龄化现象,为牢牢守住老年人“钱袋子”,开展金融知识及防电信网络诈骗宣传工作。通过多渠道、多形式深入社区,开展特色主题宣传教育,向老年群体普及老年人理财及防范电信网络诈骗、移动支付陷阱等金融知识,帮助老年群体提高识骗防骗能力,培养老年人文明理性、安全谨慎的金融消费

观,提高老年群体的金融素养及使用智能技术的能力。今年以来,共开展微型防范电信网络诈骗宣传2次,受益老年客户达60余人次。

提升服务有温度。为进一步优化适老化金融服务,按照有关特殊群体和适老化服务工作指引要求,通过提供温馨、个性化的厅堂服务,满足老年人厅堂需求。工行阜宁支行从厅堂布局、功能分区、设备设施、视觉元素等方面进行合理布置,为老年客户提供更加温暖、舒心的服务环境。同时,全面加强厅堂服务流程管理,针对老年客户柜台业务流程生疏、智能设备使用困难的问题短板,在营业网点设置爱心服务窗口,落实“语

速慢一点、动作轻一点、响应快一点”服务原则,由大堂经理“手把手”引导老年客户到柜面完成相关业务的办理,耐心指导老年客户学会使用智慧柜员机、手机银行等。

上门服务解忧愁。近日,一位老年客户长期卧病在床,其家人在办理业务时,将其领取社保金的社保卡密码输错3次,导致密码锁定。由于密码锁定要账户本人才能办理解锁业务,而老人年事已高,行动非常不便。工行阜宁支行工作人员了解情况后,立即带上便携设备为其提供上门服务,快速帮助客户解决了难题,老人为工行阜宁支行高效贴心的服务竖起了大拇指。

南京银行滨海支行

## 开展反洗钱宣传教育活动

近日,为进一步提升金融机构的反洗钱履职能,增强社会公众对反洗钱的认识,南京银行滨海支行积极响应号召,开展“保护个人信息,防诈拒赌反洗钱”“警惕洗钱陷阱,保护自身权益”“了解反洗钱,守好钱袋子”为主题的反洗钱宣传活动。

活动当天,工作人员组织开展反洗钱进小区、进企业等活动,通过悬挂横幅标语及发放宣传材料的方式,向小区居民、企业员工发放宣传手册和折页,开展反洗钱、反电诈、反网赌等风险提示宣传教育,提高群众金融

防范意识,及时远离洗钱犯罪,切实保护群众合法权益,保持社会稳定,促进金融机构各项业务快速健康发展。

营业网点的工作人员对进门的客户逐一发放宣传折页,利用客户等待办理业务的时间,围绕群众关注的亮点、新规向客户进行解读,并结合与生活密切相关的典型案例,用通俗易懂的语言引导客户深入学习反洗钱相关知识。利用电子屏滚动播出“保护个人信息,防诈拒赌反洗钱”“警惕洗钱陷阱,保护自身权益”“了解反洗

钱,守好钱袋子”的标语,增强社会关注度。

通过本次宣传活动,广大群众了解了反洗钱的相关内容,提高了反洗钱意识,增强了金融安全意识,宣传活动取得了良好的效果。近期,南京银行滨海支行将继续把反洗钱宣传教育工作作为一项长期的重要工作,加大反洗钱的宣传培训力度,严格履行反洗钱义务,切实打击洗钱犯罪活动,为促进滨海县经济高质量发展、优化营商环境提供更加优质高效的金融服务和保障。 沈文娟

南京银行盐城盐都支行

## 成功堵截老年客户可疑开卡

近日,南京银行盐城盐都支行通过加强开户身份识别,成功避免一起老年人可疑开户事件。

当天,一位老人进入厅堂,要办理开卡业务,业务办理途中,大堂经理注意到老人一直在使用手机微信聊天,并且躲躲闪闪,刻意将手机背面朝向工作人员。大堂经理再次核实用途,反复与老人确认办

卡是否本人使用,同时引导老人观看关于严厉打击出租、出借、买卖银行卡行为的通告,告知客户“出租出借银行卡是违法行为,很可能成为诈骗和洗钱的共犯,要自己承担法律后果”。老人神色更加异常,在大堂经理多次询问后,老人终于说出开卡用途。该行立即将老人相关信息留存给运营主任在

全行做工作提示,同时对客户进行防范电信网络诈骗的金融知识宣教。

整个事情过程中,大堂经理尽职尽责,加强开户环节的客户身份识别工作,对客户表现的异常行为进一步询问核实,了解客户真实用途,充分提示账户风险,有效避免了银行卡出租、出借事件。 孙明远

兴业银行盐城分行

## 向老人普及金融知识



活动现场

为深入贯彻落实监管部门及上级行关于存款保险宣传的工作部署,3月27日,兴业银行盐城分行联合社区居委会举办了一场别开生面的掼蛋比赛,并以此为载体,向该行客户和福裕小区、中海世纪公馆居民普及定期存款知识及开展主题为“存款保险,为您的存款保驾护航”的宣传活动。

本次活动主要针对老人、家庭妇女等特殊群体,宣传内容包括什么是存款保险、保障范围有哪些、保障程度、如何判断在哪家机构存款受到保障等,以及金融消费者的金融意识和自己决策承担责任方面的宣传教育。现场还提供金融知识咨询服务,如获取金融知识的途径和防范金融风险的技能等,引导金融消费者合理选择金融产品和服务,帮助社区群众增强金融防范意识,树立了银行业良好的社会形象。活动现场气氛火热,既调动了大家参与活动的积极性,又在潜移默化中传递消保知识。

多年来,兴业银行盐城分行积极践行社会责任,持续做好存款保险宣传工作,采取灵活多样的宣传方式,加大宣传力度、广度、深度,不断延伸宣传触角,提高存款保险的公众认知度,切实让存款保险走进千家万户,为群众的“钱袋子”保驾护航。

消保工作无小事,须常抓不懈。在愈加复杂的金融环境中,兴业银行盐城分行将持续践行金融为民、金融惠民、金融便民理念,全方位、多角度、广覆盖进行金融知识宣传教育活动,常态化开展金融知识宣传普及教育,让金融知识真正进校园、进社区、进商户,构建金融知识普及长效机制,为消费者提供更加优质的金融服务。

消保为民,伴您前行,兴业银行盐城分行一直在路上。

查玉婷

## 盐城市综合金融服务平台

一键式对接金融机构 一站式获得金融服务 全方位享受扶持政策

网址: <https://yc.jssjrfw.com>

