

南京银行盐城分行

# 不断提升金融适老化服务水平

□马晓丽

为持续打造有温度、有关爱的银行适老网点,进一步解决老年人在金融服务领域遇到的困难,让老年人更好地共享金融业信息化发展成果,南京银行盐城分行持续推进适老化服务工作。

完善服务设施。该行各网点均配置爱心座椅及标识、老花镜、放大镜、饮水机等基本便民设施,各项设施须定期重检,确保齐全可用、无安全隐患。网点外设置无障碍通道或相关功能的服务设施,公示求助电话或设置呼叫按钮,标识醒目,要求求助电话有人接听、呼叫按钮响应及时,确保老年客户顺利、安全进入网点办理业务。考虑到老年人的身体状况及业务办理习惯,智能柜台单独为老年人设计开发了温馨版界面,身份识别的摄像头可根据老年人身高随意调节高度,实现了存款理财查询、定期存取款、密码重置等老年人常用的功能。手机银行App完成“大字版”改造,页面简洁、重点突出。与此同时,手机银行开发了一键语音和数字营业厅功能,老年

客户只要语音输入“我要转账”“我的余额”“账户明细”等常用业务,就能直接跳转到对应的业务办理页面,有效解决了老年人手机银行App字太小看不清、手机按键太小看花眼、业务功能在哪儿找不到等困难,实现了关键信息易读、主要功能易找、操作步骤简便的功能,进而实现了老年人也能玩转手机银行。

优化服务流程。一方面,对于老年客户身体不便等特殊情况,由老年人子女或家属至就近网点预约登记,网点服务人员与老年人家属约定上门服务时间,指定专人进行双人上门服务;通过传统上门服务和智能技术融合,为老年人提供贴身金融服务;另一方面,尊重老年人使用习惯。本着“以客户为中心”的原则,该行目前仍保留纸质存折、存单等老年人熟悉的服务方式,在充分尊重老年客户意愿的前提下,引导其借助智能机具快速、高效地办理业务。不少老年客户在体验过用智能设备办理业务后均表示满意,越来越多的老年客户开始主动运用

智能技术办理业务。此举不但提高了业务的办理效率,缩短了老年客户的等待时间,还提升了老年客户的服务体验度。

宣传金融知识。各网点除了常态化在厅堂开展金融知识微沙龙,还会定期深入周边社区、菜场、广场等老年人密集区域,以“送学上门”的方式,重点面对老年群体宣讲防范电信网络诈骗、辨别假币、守护征信、保护金融消费者权益等金融知识。给老年人发放防诈骗宣传单,并结合通俗易懂的案例,讲解与日常生活密切相关的安全防范知识,提醒他们不要輕易将个人资料、卡号、存款密码等告知他人,做到“不听、不信、不转账”,增强了金融消费者的金融决策力,提升了消费者的风险防范意识和获得感。

南京银行盐城分行将不断改进工作思路和方法,采取各种切实可行的方法解决老年人在银行办理业务中遇到的各种困难,以更好地服务老年客户,为建设和谐社会添砖加瓦。

## 兴业银行与汇丰签署“跨境理财通”合作备忘录

近日,兴业银行股份有限公司与香港上海汇丰银行有限公司在深圳签署“跨境理财通”业务合作备忘录(以下简称“备忘录”),双方将就共同推动粤港澳大湾区金融市场互联互通和高质量发展开展合作。兴业银行副行长张旻、汇丰香港区财富管理及个人银行业务总经理兼主管伍杨玉如见证。

张旻表示,汇丰是香港及全球领先的财富管理机构。此次签署备忘录,深化双方合作,将实现

资源共享和优势互补,共同为大湾区居民提供更优质的财富管理服务,有效满足大湾区居民的多样化投资需求,携手推动粤港澳大湾区金融市场互联互通、双向开放。

伍杨玉如表示,兴业银行作为内地系统重要性银行,在大湾区内拥有广泛的客户基础和强大的业务拓展能力。很高兴与兴业银行签署合作备忘录,为更多大湾区客户提供全面、优质及可靠的私人财富管

理体验,以支持区内日益增长的境外财富管理需求。

根据合作备忘录,下一步,双方将继续发挥各自优势,进一步在跨境金融、同业金融等方面深入开展合作,同时利用数字化手段,不断提升“跨境理财通”服务水平,为客户提供更为高效便捷的综合性财富管理服务,共同加强跨境金融风险合规管理,做好投资者风险适配及消费者权益保护工作。

欣仁

## 建行盐城分行员工帮助客户追回错汇资金

近日,某劳务公司李先生和会计小王一起来到建行盐城解放路支行,面露难色。网点工作人员见状赶忙邀请他们坐下,经过一番询问,了解到事情的来龙去脉。

原来,李先生安排会计小王给工人发工资。小王在手机银行上选择收款人的时候,错转给了周某12000元。发现转错后,小王当场就懵了,立刻汇报给李先生。李先生回忆起周某是几年前一工地上的工人家属,当时给这位工人结算工资的时候,因他本人没有建行卡,就提供了其家属的建行卡号,所以小王手机银行一直自动保存了收款人记录信息。工程结束后,就没有再合作过。周某账户信息也是当时包

工头报来的,李先生已想不起来这个人是谁,也无具体联系方式。

李先生和小王到派出所报过警,但根据收款人姓名,民警查到全国有200多人同名,无法确认具体收款人信息。因为是操作失误转账,不存在对方诈骗等违法行为,民警无法受理。李先生和小王只好来到建行网点,期望网点人员能够提供帮助。

网点工作人员表示,出于客户账户信息保密和消费者权益保护要求,网点不能将收款人联系方式等信息提供给他们,但对他们提出的实际难题表示理解,提出可帮他们联系收款人,询问对方态度,协助尝试从中斡旋协调。

网点工作人员拨通了对方电话,

讲述小王转错款12000元的过程,希望对方主动退还款项。周某称人在外地,且该账户已长期不用,委婉拒绝了退款要求。网点工作人员又提出将小王的电话提供给对方,以便周某可以主动联系小王,亦被周某拒绝。针对周某不愿配合的情况,网点工作人员并未放弃,继续与其沟通,并向其宣传不当得利后果,汇款人可通过法院提起诉讼等方式要求对方返还款项法律知识。经工作人员动之以情、晓之以理的劝说,周某态度有所松动,最终同意和李先生对话,双方友好协商谈妥后续退款事项。

离开网点时,李先生再三向网点工作人员表达感激之情。

周亚 杨晓晶

## 盐城人保财险为电梯安全插上“翅膀”

为推动电梯新模式向更深层次发展,8月12日至15日,盐城人保财险连续走访了7个电梯项目,与业主单位和维保单位进行交流,摸排电梯项目运行中的难点和痛点,积极解决走访中发现的问题。

通过走访了解,业主单位充分认可盐城人保财险的电梯服务新模式,通过电梯工程师对维保单位的

维保、维修进行专业管理,解决了业主单位不懂电梯专业知识的痛点,从而降低了电梯故障率和维修率,延长了电梯使用寿命,提高了乘梯人员满意度。

走访中,维保单位的管理人员也认为盐城人保财险的电梯管理系统可以帮助其有效地管理一线维保人员,确保了维保工人维保动作的真实

性,从而降低了电梯使用的投诉率。

截至目前,盐城人保财险电梯新模式运行一周年,承保电梯超千台。通过本次走访活动,盐城人保财险加深了对市场行情的了解,希望进一步提升电梯服务专业能力,充分发挥保险公司在电梯新模式中的价值体现,为安全插上“翅膀”。

吴勇

工行铁军在行动

工行滨海支行

## 创新措施提升金融服务

工行滨海支行在金融科技的浪潮中不断前行,致力于提升服务水平和优化用户体验,以增强网点的竞争力。面对客户日益增长的多样化需求,该行采取了一系列创新措施,以确保客户享受到更加便捷和高效的金融服务。

刘女士是一位经常在周一高峰时段到网点办理业务的商户老板。为了减少她的等待时间,大堂经理向她介绍了银行的预约服务。客户可以通过手机银行或中国工商银行客户服务公众号预约取号,有效避免长时间排队。获得刘女士的同意后,大堂经理帮助她完成了预约取号,并在次日为她提供了快速高效的服务。此外,大堂经理还指导刘女士如何自行在手机银行和公众号上进行预约,以便她今后能更加便捷地办理业务。

在处理外籍人士的开户业务时,该行展现了灵活的服务策略。面对客流量较大的情况,网点主动调配大堂经理开设弹性窗口,由运营主管负责厅堂工作,确保业务快速有效办理。

随着旺季的到来,网点的到店客户量激增,柜面服务压力也随之增大。为了提高客户满意度并促进服务创新,该行通过预约取号功能和灵活的人员调配,不断改进服务流程。这些措施不仅减少了业务拥堵,也提升了客户的体验感和满意度。

展望未来,该行将继续围绕客户需求,不断改进服务流程,探索实践管理方法,以提高客户体验和满意度,推动高质量发展。

孟熙

工行建湖建中桥支行

## 提升网点服务质量

工行建湖建中桥支行积极推进网点服务质量提升,深化以客户为中心的服务理念,采取多项措施以增强网点竞争力。该行围绕上级行的“三个一”中心任务,重点关注市场动态,挖掘客户潜在需求,优化服务质量,提升服务效率,致力于打造一个环境舒适、流程简便、服务规范的金融服务环境。

该行调整了网点人员的工作内容,确保大堂人员始终在岗,以热情的问候和精准的业务分流来缓解客户在高峰期的等待焦虑。同时,提供了饮用水、老花镜、爱心座椅、wifi等便民服务,以缩短客户的心理等候时长,改善客户体验,提高客户对银行的认同感。

在优化服务流程方面,该行在上级行的指导下,注重培养员工的服务意识,强化团队的专业素养和服务技能。通过每周三的固定学习培训,网点负责人、运营主管和业务骨干轮流进行业务学习指导,加强员工对业务的熟练程度,从而提供准确、快速、贴心的服务,让客户感受到专业与服务热情。

该行在个人客户经理和对公客户经理双双到位的情况下,优化了外拓和网点阵地营销的分工合作。对于到店客户,分析客户需求,进行分类定制个性化服务。例如,对于存款不满足利率的客户,根据客户的年龄和心理预期推荐银行的优质保险或理财产品。通过这种方式,不仅增强了网点的服务能力,还增加了客户的财富,并改善了客户体验。

工行建湖建中桥支行的这些举措,旨在为客户提供优质的金融服务体验,不断提升客户满意度和忠诚度。

周婷