牡丹晚报

2021年4月21日
星期三

责任编辑:婉华
美术编辑:宋萍
电话:5969581
E-mail:zehmdwb@sina.com

菏泽金融

主办:牡丹晚报 菏泽市银行业协会

牡丹晚报 菏泽创富
菏泽市银行业协会 菏泽金融

工行菏泽分行
关注老年人金融需求 努力提升服务水平

客户是银行发展的基础,随着社会老龄化趋势加快,做好老年客户群体金融服务工作刻不容缓,积极优化客户体验,主动响应老年客户群体金融服务需求,提升服务适老化程度,是社会发展进步的体现。工行菏泽分行注重加强网点服务管理,突出做好"银发客群"金融服务工作。

该行注重做好"银发客群"服,加强网点员工培训学习,提升尊老敬老服务意识,要求客服经理接待老年客户时更加热情周到,注意保持网点内外环境整洁和通道畅通;对行动不便的客户,主动提前开门并接送搀扶客户;对老年客户不再查验"健康码"或采取网点人员手工登记方式查验;注意加强对老年客户自助使用智能设备、移动客户端、手机银行等线上功能的指导和帮助;随时关注老年客户的排队机号码,以防老人听力不好或行动迟缓导致过号。要求柜员为老年客群办理业务时更加耐心仔细,需要重复确认客户需求,得到客户肯定答复后再办理,注意保护客户隐私。营业网点充分利用晨夕会时间学习演练,强化敬老服务理念,提升服务水平。

完善硬件服务设施,用好"工行驿站"。该行积极推进"工行驿站"便民服务站点建设工作,即在网点现有便民服务设施的基础上,以开放共享网点日常生活类服务资源为主要形式,设置共享服务区域,增配服务内容,目前全辖网点覆盖率100%。其中重点为老年客群提供了轮椅、应急药箱、老花镜等服务设施。另外,辖内网点做好玻璃门防撞提示,铺设雨雪天防滑地毯400余米,做好"小心台阶"等温馨提醒,更是在细节之处尽显对老年客户的关爱之情。

该行认真落实总行"工银爱相伴"老年客群品牌及相关服务。为落实"积极应对人口老龄化国家战略",履行国有大行社会责任,推进"第一个人金融银行"战略实施,提升全行针对老年客户(注:60岁及以上)的金融服务水平,菏泽分行召开各相关部室、支行网点进行学习部署总行"工银爱相伴"老年客群品牌服务体系。便捷渠道服务紧扣客群特点,打造立体贴心服务网络;发挥大行优势,助力资产增值、财富传承和养老所需,提升客户满足感、幸福感。

优化宣传方式,提升宣传效果。该行充分发挥网点阵地优势,在老年客户领取工资的关键时期,利用客户等候业务办理的时间开展了系列微沙龙活动,讲解移动支付和防范电信诈骗知识,积极引导老年客户对于扫码支付、扫码取款等新兴支付方式从不会用、不敢用向能用、会用转变,并实际指导客户利用手机银行扫码取款功能进行取款,增加老年人的体验感。另外各网点还配备了支付业务明白纸,并通过大屏幕播放短视频普及金融支付内容和中老年疾病预防小知识。通过形式多样的宣传方式,提升宣传效果。

通讯员 **牛殿军**

浦发银行菏泽分行
积极开展"牡丹花开"文明旅游志愿服务

本报讯(通讯员 **刘凯**)在第30届国际牡丹文化旅游节来临之际,浦发银行菏泽分行组织青年志愿者积极参与"牡丹花开"文明旅游志愿服务。

4月13日,该行青年志愿者来到曹州牡丹园东门开展文明劝导、文明指引、秩序维护等志愿服务,配合园区做好身份验证、体温测量、消毒消杀等疫情防控志愿服务工作,引导旅客文明旅游、安全出行,劝阻随地乱吐口香糖、乱扔垃圾等不文明现象。

通过此次活动,树立了浦发银行青年志愿者的良好形象,切实增强了文明素质,提高了志愿服务水平。

中国银行巨野矿区支行
"金融消保评估A级单位"榜上有名

本报讯(通讯员 **徐绅**)近期,在中国人民银行巨野县支行对当地九家金融机构开展的2020年金融消费者权益保护评估中,中国银行巨野矿区支行荣获A级单位。

一直以来,中行巨野矿区支行高度重视消保工作,认真学习贯彻监管部门和省市分行消保工作各项要求,加强内部管理,严格落实消保各项规章制度,明确金融消保部门和岗位人员,健全相关制度,并切实开展了金融消保宣传培训工作。在日常工作中,该行认真做好员工培训考试档案并留存,积极发动员工积极探索、创新消保宣传宣传场景、宣传方式,持续扩大客户群体覆盖面;注重抓好日常员工学习培训,持续提升员工文明优质服务水平,打通服务客户"最后一公里",受到社会各界好评。

下一步,中行巨野矿区支行将以此为新起点,锲而不舍、久久为功,强化员工培训、提高专业技能、提升服务质效、坚持依法合规经营,持续做好金融消费者权益保护工作,为当地社会经济发展积极贡献自身力量。

现金服务进社区 普惠金融心连心

3月25日,按照中国人民银行菏泽市中心支行统一安排,农行菏泽牡丹支行走进牡丹区成阳路名仕豪庭小区,积极开展"现金服务进社区,普惠金融心连心"活动,现场为小区居民提供全方位现金服务。

活动期间,农行菏泽牡丹支行工作人员采取发放宣传材料、真假币对照、音频播放、现场答疑解惑等方式,向小区居民深入宣传第五套人民币真伪鉴别、禁止非法使用人民币图样规定、反假币知识等内容,进一步提高居民爱护人民币意识和反假货币鉴别能力。同时,工作人员现场为居民提供小面额硬币兑换和回收、残损人民币兑换服务,让小区居民足不出户就享受到贴心的小面额现金服务。

通讯员 **王明胜** 摄

邮储银行成武县支行
积极组织开展爱国卫生月宣传

本报讯(通讯员 **史文娟**)为认真贯彻落实党中央、国务院决策部署和党的十九届五中全会精神,落实《国务院关于深入开展爱国卫生运动的意见》,按照市行工作精神,根据成武县爱国办、文明办关于《成武县第33个爱国卫生月活动方案》要求,邮政储蓄银行成武县支行围绕"文明健康 绿色环保"的主题,积极开展爱国卫生月宣传活动。

该行首先以网点为阵地,在LED屏幕上滚动播放"文明健康,绿色环保"的宣传标语,以《文明健康绿色环保生活方式手册》为主要内容,向厅堂内的金融消费者宣传"绿色出行""光盘行动""垃圾分类""健康乐跑"等主题的健康生活方式,开展了一次主题科普活动,提升了广大金融消费者文明健康、绿色环保的理念。

其次,该行深入社区、企业、乡村开展了一次"文明健康始于心"的科普活动,通过深入宣传、耐心讲解,强化了群众对文明健康生活方式的认识。

今后,邮储银行成武县支行将进一步多角度开展宣传活动,为深入推动全社会形成文明健康、绿色环保生活方式营造浓厚的氛围。

中国工商银行股份有限公司菏泽分行
中国银行 BANK OF CHINA
中国邮政储蓄银行 POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA 中国邮政储蓄银行菏泽市分行
菏泽市银行业百行进万企
金融消费维权热线 13001790136