



## 菏泽银行业服务“一老一少一新”心贴心

老年人、青少年、新市民是金融消费者权益保护的重点群体。菏泽银行业牢固树立以人民为中心的发展理念,将“一老一少一新”群体作为重点对象,提升服务能力,创新服务方式,不断推出暖心金融服务,让金融知识更加易于理解普及,让金融消费者更有获得感。

农行菏泽分行以网点改造为契机,为老年客户提供更周全、更贴心、更有温度的适老化金融服务。在营业厅堂增设移动轮椅、移动填单台、爱心座椅等便捷设施,开通老年人绿色

专用通道,力求让每一位老年人都能感受到如家的温暖。针对老年客户听力视力不佳等情况,网点提供多种老花镜、放大镜、助听器、无声大字版交流手册等实用工具,便利客户办理业务。常态化开展适老化业务培训,提高员工在适老化服务过程中的反应和应变能力,用精细化的服务提升老年客群金融服务体验,满足老年人的金融需求。

郓城农商银行“走进银行”和“贴近校园”双向互动,开展“小小银行家”活动,邀请小朋友们走

进银行网点厅堂,体验智能设备,储备金融知识,从小树立正确的财富观。单县农商银行做好下一代关爱工作,加强青少年群体金融知识宣传普及,组织青年志愿者服务深入社区为孩子们开设金融知识课堂,通过视频、讲座、情景模拟等形式,提升金融知识普及的广度、温度、精准度,用通俗易懂的语言向青少年讲解电信诈骗的常见套路,帮助青少年从小养成“保护信息、理性消费”的意识,树立正确的金融观和消费观。

工商银行菏泽分行完善

“工行驿站”服务,依托网点优势,对广大劳动者及新市民开放共享辖内网点日常生活类服务资源,配备休息座椅、雨伞、饮用水、复印机、针线包、手机充电、书籍报刊和应急药箱等便民设施,为新市民提供“歇歇脚、喝口水、充会电”等便民惠民暖心服务。以保护新市民金融消费权益为目标,集中宣教与常态化宣教相结合,充分运用网点和线上两个宣传阵地,触达新市民群体,提高新市民反电诈的辨别能力和防范意识。针对账户开立、代发工资、支付结

算等业务领域的常见问题,制作新市民金融服务手册,明确“融E借”、科创贷等11种金融产品的申请条件、办理流程等内容,帮助新市民更好地了解 and 享受金融服务。

“汇聚金融力量 共创美好生活”。菏泽银行业机构将继续践行金融为民理念,以守护“一老一少一新”美好生活为目标,持续提供暖心的金融服务,用心呵护金融消费者合法权益,积极构建和谐金融环境,不断满足人民群众日益增长的金融服务需求。 通讯员 李鲁民

### 莱商银行菏泽双阳小微支行: 点滴服务暖民心

莱商银行菏泽双阳小微支行始终坚持“以客户为中心”的服务宗旨,通过耐心细致的服务,解了客户的燃眉之急,坚守合规制度与人性化服务的完美结合,将服务送上门、让特殊客户享受到同样的银行服务。

11月26日,王女士急匆匆地来到莱商银行菏泽双阳小微支行要代其父打印银行卡明细,因查询账户交易明细需本人携带身份证办理,工作人员向王女士解释相关规定后,王女士犯了难。王

女士的父亲因工伤住院行动不便,连电话都无法接听,更别说网点亲自办理业务,而老人又急需打印工资明细用于与单位协商赔偿费用。获知情况后,在坚守合规的前提下,菏泽双阳小微支行急客户所急,想客户所想,立即着手安排,利用中午值班的时间前往菏泽市中医医院为客户进行上门核实。在确认客户王大爷的实际情况和意愿、按规章制度核实信息、告知风险、签字确认后,王女士带着授权委托书随核实人

员到网点打印了其父的银行卡明细,解了王大爷的燃眉之急。“真的非常感谢,你们真是老百姓自己的银行,周到又贴心!”王女士对该行的上门服务感谢不已,质朴的话语中流露出对莱商银行的感激与信任。

莱商银行菏泽双阳小微支行始终将服务客户放在首位,用优质的服务让客户满意,扎扎实实地为客户解决好每一个问题,积极践行身为莱商人的光荣使命。

通讯员 杨晶然

### 工行定陶支行: 积极推广“兴农通”App

本报讯 (通讯员 王雪纯)日前,工行菏泽定陶支行积极推广工银“兴农通”业务,依托“兴农通”App渠道平台,以服务乡村客户生产生活需求为核心,全力做好“兴农通”App推广工作,打造工行乡村振兴服务品牌。

该行高度重视,积极部署。要求各专业、各部门协同作战,借助工银“兴农通”已纳入市分行KPI考核的有利时机,将“兴农通”拓户作为拓展乡村市场的重要抓手,依托App功能寻求突破口,制定个性化营销方案,为农村客户全新打造线上综合化服务平台,切实服务“三农”。

该行利用晨夕会、周会时

间进行培训学习,使全员知晓“兴农通”App具有办卡、缴费、申请信用卡、账户管理、网点查询等全方位功能和特色专区,强化兴农e钱包营销,全行参与,全员营销,持续强化码上赢工具使用营销。

该行多方宣传,强力推广。通过在厅堂摆放宣传折页、电视视频滚动宣传,营造良好的宣传营销氛围,加强对到店客户逐一营销,保证到店客户开通并登录体验“兴农通”App。对于有普惠贷款需求的客户,让其通过兴农通App的贷款申请入口发起贷款申请,放款成功后在兴农通App上提款,完成普惠客户的入驻。

### 中行曹县珠江路支行: 全方位开展金融宣传

本报讯 (通讯员 蔡永嘉)近日,中行曹县珠江路支行开展“汇聚金融力量,共创美好生活”金融消费者权益保护教育宣传月活动。

该行立足网点宣传,充分营造宣传氛围。室内显示屏上公布受理金融消费者投诉电话、投诉处理流程等事项。同时配备充足的宣传页,内容涉及民生热点、反洗钱、反欺诈等

多项内容,向客户发放宣传资料,将宣讲消保知识融入业务办理。

近年来,以青少年为群体的新型网络诈骗也呈现高发态势,为进一步加强金融知识普及力度,该行走进曹县中小学,以近期网络游戏充值被骗等热点案例为切入点,分析案例中具体的防范要点,引导和帮助学生充分认识电信诈骗的危害性,提升青

少年金融风险防范意识。

此外,该行还提前梳理目标企业清单,提前与企业联系,有针对性地准备宣讲方案。对于老年群体较多的单位,宣传重点为个人信息保护、反洗钱、反诈骗等;对于员工普遍年轻化的单位,宣传时会侧重个人征信宣传。此次宣传受到企业员工的普遍好评,取得良好效果。

### 中行菏泽市北支行: 新市民政策宣传进企业

本报讯 (通讯员 王景东)为更好地担当社会责任,宣传新市民政策,让广大市民充分享受政策红利,近日,中行菏泽市北支行走进菏泽市公交公司开展“关爱新市民 中行在行动”宣传。

为扩大宣传的广度和深度,该行工作人员手持折页,一

对一为客户讲解新市民政策和中行服务方案,详细解答客户咨询,大力普及相关政策。

今后,中行菏泽市北支行将继续秉承“服务社会,惠及市民”的理念,进一步加大宣传力度,不断提高中行的社会形象,让更多的客户享受政策红利。

