



中国银行郓城支行:

适老服务有温度 真情守护“夕阳红”

近年来,中国银行郓城支行始终将老年客户群体的服务体验放在重要位置,以暖心举措传递敬老温情,用细致服务彰显金融担当,让每一位老年客户都能在金融服务中感受到家一般的温暖。

细微之处见真情,暖心服务暖人心。“真是太感谢你们了,不然我这老婆子真不知道该怎么办!”日前,一位年近七旬的老人在支行办理完医保卡激活业务后,紧紧握住大堂经理的手连连道谢。原来,老人因年事已高,听力模糊,办理业务时屡屡受阻。大堂经理见状,立刻上前搀扶老人到柜台,全程俯身耐心沟通,逐字逐句重复业务流程,协助老人顺利完成激活。这样的暖心场景,在支行已是常态,无论是帮老人调试手机银行字体大小还是

为行动迟缓的老人搬来座椅,员工始终从细微处着手,用真诚与耐心化解老年客户的不便,让金融服务充满人情味。

硬件软件双提升,贴心服务办实事。作为近六成客户为老年人的金融机构,支行深耕老年客户服务场景,从“硬件”到“软件”全方位升级适老服务。在硬件设施上,精心打造老年人便民服务区、无障碍通道等让行动不便者出行无忧,便民服务箱里的老花镜、放大镜随取随用,老人专属座椅旁贴心设置扶手,绿色窗口减少排队等待,急救药箱为突发状况保驾护航。在服务模式上,推行“一对一”专属陪伴,大堂经理手把手指导操作,用通俗易懂的语言讲解业务细节。针对行动不便的老人,还主动提供上门服务,将柜台“搬”到客

户家中,让特殊群体也能享受到便捷的金融服务,有效延伸了适老服务的“触角”。

宣教护航守钱袋,筑牢安全防护网。“陌生来电要警惕,转账汇款多核实”“非法集资藏陷阱,保本高息是骗局”……在支行金融教育专区,面向老年人的防诈骗讲座不定期进行。为守护老年客户的“钱袋子”,支行积极搭建宣传阵地,通过厅堂沙龙、LED屏滚动播放、发放宣传单等形式,重点讲解非法集资、电信诈骗、征信保护等知识,并结合真实案例,用接地气的语言拆解骗局套路,帮助老年人练就“火眼金睛”。同时,在业务办理过程中,员工会主动提醒风险点,引导理性投资,让金融安全意识深植老年群体心中。

通讯员 郭子轩

解“零钱之困” 暖“商户之心” 建行郓城唐塔支行服务小微显担当

近日,建设银行菏泽郓城唐塔支行成功为一客户办理了一笔601元硬币存款业务,高效解决了客户的零钱积压难题,赢得了客户的高度赞扬。

这天中午,一位经营加油站的客户提着沉甸甸的袋子,步履匆匆地走进唐塔支行营业大厅。袋中装着的并非普通纸币,而是其在日常经营中收到的面额不一的600元硬币。这些硬币虽金额不大,但长期积压占用了资金流,给小店经营带来不便。客户曾担心银行会因清点烦琐而拒收,故面露难色。了解到客户的特殊情况后,大堂经理立即上前接待,并真诚地表示:“为您办理现金业务是我们的职责,无论面额大小,我们都会耐心清点,请放心!”

清点工作考验着柜员的耐心与细心。硬币数量多、种

类杂,混杂着一元、五角和一角多种面值。两名同事分工协作,一人负责将硬币初步按面值分类,另一人则把它们卷起来,方便清点。他们动作娴熟,配合默契,面对部分氧化、粘连的硬币,他们细心地进行手工分拣和清理,确保每一枚硬币都清点准确。

经过近一个小时紧张而有序的工作,所有硬币清点完毕,总计601元整,并顺利存入了客户指定的账户。看着手中那张轻飘飘的存款凭证,客户如释重负,脸上露出了欣慰的笑容。

唐塔支行员工用专业的技能和真诚的态度,将客户的“烦心事”办成了“暖心事”,不仅体现了银行员工扎实的业务功底和客户至上的服务意识,更彰显了国有大行畅通货币流通、助力小微企业发展的担当。
通讯员 闫冉

建设银行菏泽巨野支行:

服务送上门 温情暖人心

近日,建设银行菏泽巨野支行一位客户因术后康复,无法亲临网点办理业务,面临诸多困扰。在了解到这一特殊情况后,该行迅速启动特事特办服务流程,派出两名员工携带移动设备,提供上门服务,妥善为客户解决了难题,赢得了客户及其家人的高度赞扬。

当天,巨野支行员工按照与客户预约的时间,准时抵

达客户家中。他们首先耐心地与客户沟通,详细了解其身体状况和业务需求。在确认客户意识清醒、业务办理意愿真实后,他们严格按照服务规范与风险控制流程,在温馨的氛围中协助客户完成了业务办理的各个环节。

“真是太感谢你们了!专门跑一趟,为我们家解决了大难题。”业务办理完毕后,客户紧紧握着员工的手,激动地表

达感谢。客户家属也表示:“你们银行这种人性化的服务,真正做到了我们心坎里,让我们感受到了不一样的温暖。”

这次上门服务,只是巨野支行践行“以客户为中心”服务理念的一个缩影。近年来,该行持续优化针对特殊客户群体的服务流程,积极延伸服务触角,将便捷、安全、有温度的金融服务送上门。

通讯员 郝洋洋

工商银行菏泽分行:

筑牢资金安全防线 守护群众“钱袋子”

本报讯(记者 刘宏明)今年以来,针对电信网络诈骗高发态势,工商银行菏泽分行以守护客户资金安全为核心,通过识诈宣传、流程管控、联防联控三项举措,全方位筑牢资金安全防线。

该行深入开展反诈“四进”活动,组织人员走进企业、

商场、社区、学校,面对面普及常见诈骗套路与防诈技巧,筑牢群众思想“防火墙”。同时将反诈融入日常业务,线上通过短信、公众号、手机银行推送提醒,大额转账时弹出反诈提示;线下严格执行“三问两查一核”流程,从源头遏制风险。

此外,工商银行菏泽分行

与公安机关建立常态化联防联控机制,凝聚反诈合力,并引导群众遇疑似诈骗及时咨询核实、遭遇诈骗第一时间报警,织密安全“防护网”。工商银行菏泽分行相关负责人表示,将持续践行大行责任,呼吁群众携手共筑反诈长城,维护安全稳定的金融环境。



金融知识入心 安全消费随行

▲为切实提升公众金融素养,守护消费者“钱袋子”,近日,中国银行菏泽东城支行组织开展金融教育宣传,将专业金融知识与消费场景深度融合,为市民送上一份“金融安全礼”。

此次活动共发放宣传资料500余份,覆盖商户50余家,不仅让市民掌握了实用的金融安全技能,更进一步拉近了银行与公众的距离。

通讯员 张铭 摄

