

# 工行镇江句容支行 积极推进“适老化”服务

京江晚报讯 近年来,国家大力推动“适老化”改造工程,工行镇江句容支行贯彻“以客户为中心”的理念,关注老年人运用智能技术困难及支付结算中遇到的问题,以提升老年人支付服务便利度为目标,积极推进金融标准化,向老年客户群体提供更周全、更贴心、更直接的“适老化”服务。

推进设施改造,升级老年人服务硬件条件的舒适性。该行对重新装修、新开业网点在厅堂布置上优先纳入适老化改造目标,围绕老年客户特征和行为习惯,网点增设无障碍通道、扶手座椅、老年人爱心扶手沙发、流动小推车、老年报刊架、急救箱,以及温馨提示牌等,配置老花镜、现金袋、金融知识宣传折页等,尽可能为老年客户提供一个

温馨、舒适、便捷的服务环境。

保障现金服务,满足老年人金融服务的针对性。在现金方面,该行全力保障为老年客户提供家门口金融服务的宗旨,特别是疫情防控期间,规范现金收付消毒操作,严格执行现金收支两条线,关闭自助设备循环功能,确保全行现钞正常服务不间断。加强小钞及新钞服务,开展预约换新钞活动,配足20元、10元、5元等小钞,满足老年客户使用现金的需求。

改善支付环境,普及老年人线上金融的适应性。丰富老年人支付工具选择,针对老年客户偏好使用存折的特点,辖内网点均配置支持受理存折介质功能的智能自助设备,有效降低老年客户排队等候及办理时间;改善老年人支付服务体验,对有使用融e行的老年客户,指导切换手机银行

幸福生活版,便于查看老年人各类专属产品、适老服务和专享权益,推介智能安全卫士、防诈骗账户查询、生物识别认证、语音交互咨询或转人工等亮点服务。

强化金融宣传,切实维护老年人合理消费权益。该行不断强化阵地宣传,指定大堂经理及时向到店老年客户开展以“防范电信网络诈骗”“防范非法集资”“人民币现金使用常识”等贴近老年人实际需求的主题宣教,持续提高老年客群自我保护意识。柜面遇到老年客户办理转账汇款、大额取现业务时,耐心询问、有效提醒预防诈骗,进一步提示老人保管好随身携带的重要物品、注意资金安全等防范类词语,帮助老年客户保障个人资金安全。

(吴旻 戚建霞 胡四荣)

## 工行镇江句容支行 开展“春雷行动” 全面排查账户风险

京江晚报讯 为进一步强化企业账户风险管理,前移防控预警工作,工行镇江句容支行结合近期上级行关于开展企业账户风险排查“春雷行动”的通知要求,紧密安排部署,落实应对举措,对账户风险防控工作进行分析、再研判、再落实,持续提升账户风险防控能力,确保冬奥期间金融环境稳定有序。

针对省分行此次下发的异常特征风险账户清单,该行结合前期对岁末年初营销旺季新开账户的全面排查和回访的工作要求,充分运用大数据分析工具,提取并解析异常特征,结合对重点模型、重点领域的风险监测开展逐笔分析排查,及时落实账户风险管控,清除风险隐患,有效提升账户风险识别管控水平,切实防范新型电信诈骗风险。

当前,涉赌涉诈账户防控形势仍然十分严峻,为防范银行账户各环节风险,该行要求各现场管理,每日定时登录风险智能系统查看是否有推送事项,对于需要在新系统中回复协查以及法客系统中回复尽调核查的任务,及时答复,避免任务超期,同时利用好分析工具深入分析单位结算账户的业务合规性、交易合理性。句容支行还运用智慧复核功能,及时发现存量账户是否存在经营状态异常、证照超期、重要信息变更、其他信息变更等异常情况,有效保障存量账户的规范使用。

此外,该行还有效依托总行运营风险智能体系,密切关注触发模型的账户问题,梳理总结出规律特点。对新开对公账户,首先从源头上加强客户风险识别,通过加强尽职调查、加强风险管控手段等方式,进行充分的客户身份识别和交易监测;其次进一步加强账户分类分级管理,通过设定合理的网银限额加强对企业账户网银支付功能的分级管理;最后,根据上级行工作要求及时组织对岁末年初营销旺季新开账户的全面排查和回访,有效确保客户风险持续识别和定期跟踪回访执行落实避免账户涉诈风险发生。

(吴旻 胡四荣)

## 南京银行镇江丹徒支行 举办“小小银行家”职业体验活动

京江晚报讯 近日,南京银行镇江丹徒支行开展了以“你真的认识钱吗?”为主题的“小小银行家”职业体验活动。活动包括参观营业网点、趣味科普、绘本精读、动手DIY设计钱币、现场办理儿童卡等几个环节,30余名儿童及家长受邀参加。

该行工作人员带着孩子们参观了厅堂的各个功能区及配套机具,并现场讲解了钱币的演变、人民币面额和假币识别方法等货币小知识,同时辅以有奖竞答,充分激发孩子的求知欲。随后讲解了财商绘本《夏洛特的小猪钱罐》并指导孩子们现场设计制作了属于自己的“钱币”。最后,孩子用自己的证件在南京银行开立了属于自己的账户,进一步培养了理财



意识和良好习惯。

本次活动的成功举办,让小朋友们学会如何管理零花钱、使

用压岁钱,既给孩子传授金融知识和货币知识,也帮助他们树立正确的价值观。(俞乐 单杉)



“三八”女神节将至,农行江苏镇江京口支行开展“草长莺飞‘莓’好相遇”女员工与女性客户“三八”节联谊活动。在专业老师的指导下,大家把鲜红欲滴的草莓包成美丽的花束后纷纷拿起手机拍照留念。此次联谊会不仅让大家愉悦心情,热爱生活,也拉近了农行与女性客户的距离。

顾唯奇 李彪  
摄影报道