

江苏银行丹徒支行：用心方显成效 做丹徒居民的“好邻居、好伙伴”



江苏银行 | 95319

京江晚报讯 江苏银行丹徒支行是江苏银行镇江分行最年轻的支行。为更好地服务丹徒区域内居民，不管是炎热的夏天还是寒冷的冬天，丹徒支行都持续开展暖心活动，让更多金融知识和产品进万家，让更多丹徒居民知晓爱民路上有家暖心的江苏银行。

大堂经理作为支行基层一线人员，积极主动分组排班，为附近人流较多的居民小区送服务。早晨上班前，他们去周边市场分发传单和宣传折页，和大爷大妈们唠唠嗑、跟商户们聊聊天。去的次数

多了，大家渐渐熟悉了起来，有些商户还主动帮忙一起宣传。晚上下班后，大堂经理们又一起前往广场，向晚饭后外出散步的居民宣传反假、反电信诈骗等金融知识，帮助居民树立防范金融诈骗意识，了解居民对金融服务的需求，积极引导居民正确选择正规金融机构。

小分队中，热情的大堂经理朱小勇，即使刮风下雨，也会拎上装满宣传品的小布袋子笑容满面的出现。常常有人问：“你们为什么要那么辛苦天天出去宣传啊？”小组成员许林根总是笑着说：“我们让更多的人知道丹徒区还有一个江苏银行，想把既安全又好的产品介绍给大家，让大家都能安心享受优质金融服务带来的便利和福利。”

星光不负赶路人，时光不负有心人。长期的服务活动，



让更多的丹徒居民知晓了丹徒区政府附近的江苏银行丹徒支行；知道了热情的朱小勇经理和踏实靠谱的许林根师傅；知道了安全性、收益性都还不错的江苏银行理财产品。周边客户的认可和

更是提振了全体员工的干劲和信心。江苏银行丹徒支行所有员工将坚持以真心、诚心、恒心，立足丹徒地区、携手丹徒居民，提供更加温暖、精致的金融服务。

(陈欣 王小月)

工行镇江东门支行积极开展适老网点创建活动

京江晚报讯 为进一步深化银行业文明规范服务管理体系建设，弘扬中华民族尊老敬老传统美德，履行社会责任，工行镇江东门支行积极参与江苏银行业文明规范服务适老达标网点建设，落实《“工银爱相伴”老年客群综合金融服务方案》，围绕老年客户特征和行为习惯，在硬件上增添定制的老年人座椅等，软件细节上优化适老服务模式，合理营销，精准服务，在去年12月获评首批“江苏银行业文明规范服务适老网点”。

该行是工行老年客户较多的网点之一，到店60岁以上的客户占比达53%，围绕老

年客户特征和行为习惯，网点硬件上增添定制的加高靠背、增加扶手、配置靠垫和扶手桌等老年客户专属等候座椅，设置兼容轮椅办理业务，配置老花镜、大字版点钞机、大字版计算器、现金袋、金融知识和老年专属产品服务宣传折页等。软件细节上优化适老服务模式，加强老年客户服务引导，以入口身份识别为动线起点，前移前置服务流程，加强爱心标识指示引导，业务办理区设置爱心柜口和爱心理财室，优先为老年人办理业务，合理营销，精准服务。

老年人多有视觉、听觉等不便的困扰，该网点员工在问

询沟通过程中提高音量，放缓语速，不厌其烦地指导他们操作“签字”、“清点”完成。针对老年人普遍具有节俭、喜欢储蓄的特点，该网点紧抓代发养老金老年客户到店优势，以人性化的业务流程和夯实的专业技能收获了庞大的老年客户群体，助力“银发经济”。

在众多老年客户中常发生当事客户不能到网点情况，该网点多次上门暖心服务获高龄老人点赞，表示工行人性化服务使老年客户感受到工行的大爱。针对老年客群的核心金融需求与“不会用、不敢用”智能服务等难题，该网

点利用等候时间，理财经理、大堂经理适时开展自助设备、手机银行“微讲堂”活动，召集三五老年客户讲解自助设备、手机银行，通过屏幕一步步演示简单操作流程，耐心指导操作，帮助其无障碍舒享该行智能服务，解决老年客户体验痛点，破解老年客户在金融服务领域面临的“数字鸿沟”与“技术壁垒”，让老年人共享金融科技成果，提升老年客户体验。去年七月份以来该网点开展场景服务“微讲堂”11次，受众老年客户50多人，取得较好实效。

(戚建霞 胡四荣)

零售数字化转型显效 兴业银行手机银行接连获奖

兴业银行手机银行近期分别荣获“数字金融一体化创新奖”“手机银行最佳适老化创新奖”“2021年度最佳零售银行数字化转型应用奖”以及“杰出手机银行App”等媒体奖项。数字化时代，兴业银行新一轮五年发展规划提出数字化转型贯穿始终。该行以手机银行作为零售银行数字化转型的重要突破口，积极拥抱金融科技，全面推进零售业务数字化转型。

兴业银行坚持“平台开放化、功能服务化、集成标准化”的理念，全面推动数字化中后台服务能力的建设，2019年完成了网络金融“218工程”建设，2020年起启动零售智慧银行、财富银行科技建设等重点

工程建设。目前，该行数字化中后台服务能力日益强大，可提供灵活的业务组件和原子化的微服务，支持用户自由组合，在手机银行各个业务场景快速应用，赋能数字经营。

财富银行是兴业银行着力擦亮的“三张名片”之一，伴随着兴业银行全面深化财富银行数字化建设，手机银行成为财富管理业务的基础运营与服务平台，手机银行财富货架越来越丰富，常态化上架的理财、基金、保险、券商资管、实物金、纸黄金等优质代理类产品有2000多款，覆盖全市场、全谱系的财富产品和服务体系。

近年来，兴业银行围绕不同场景与不同客群的实际需

求，努力提升服务质效，改善金融服务，不断构建个性化服务能力，努力提升金融服务的可得性和获得感。面向“银发一族”量身打造了手机银行“安愉版”，提供字体更大、功能更聚焦、流程更简洁的交互体验，同时提供线上医保电子凭证、第三支柱养老金账户等丰富功能，不断丰富养老金融的服务内涵；面向广大农民客户，手机银行推出专属“兴惠版”，推出助农服务、金融小课堂等特殊功能，助力乡村振兴；面向理财达人，推出私募专区、交易通专区、指数星专区、基金打折专区，满足不同客户的投资需求，提供了线上开户、财富风险评估、合格投资者认定等服务，实现了线上

财富交易的闭环；面向代发工资客户，提供全渠道电子差旅费报销、专属理财等个性化服务和权益；面向购物达人，“兴公益”商城专区网罗全国扶贫商品，促进产业兴旺和农民增收，助力乡村振兴之余，为零售客户提供了精选优质商品。

“下一步，兴业银行将持续加大金融科技投入，坚持以客户为中心，不断提升用户体验，将手机银行打造为客户服务与业务经营的平台银行，融入更多平台的生态场景，覆盖更多客群，不断提升数字化、智慧化水平。”兴业银行零售网络金融部负责人表示。

(兴业)