

有心、有爱、有温度

邮储银行镇江市分行开展适老服务

本报讯(储萱 俞佳融)“邮储银行对老年人的服务太有心了,非常温暖。”在邮储银行镇江市分行营业部办完业务的李奶奶感叹道。

为切实优化“适老化”服务,帮助老年人跨越“数字鸿沟”,邮储银行镇江市分行围绕老年客户群体的行为习惯和金融需求,通过加快网点便利化服务建设,推动传统服务和智能化服务创新并行、融合发展。

探索老年服务特色示范网点建设,优化网点布局。通过网点客群大数据分析,对于老年客户占比较高的地区,优化辖内网点年度设置规划,优先满足老年客户群体金融服务需求。邮储银行镇江市新区支行对现金、非现金、自助服务、尊老公益、公众教育、便民服务等服务区域进行了合理布局,在网点的显著位置上公示了江苏银行业金融助老服务“六个一”承诺;规范设置了服

务区域引导牌和平面分布图;加强了对网点环境的日常管理和维护,方便老年客户办理业务,被评选为老年服务标杆网点。

近年来,邮储银行镇江市分行聚焦老年人群体金融服务场景,合理运用智能技术,着重解决老年人在接受金融服务中的痛点难点问题,打造线上线下一体化,做实做细老年人金融服务各项工作,提供更便捷、更周全、更贴心、有温度的金融服务。完善老年人绿色通道。在营业网点外部设置无障碍通道并在显著位置设置求助电话或呼叫按钮。

充分发挥厅堂窗口“助老”效能。该行开设“爱心窗口”并张贴标识,为有需要的老年客户提供优先办理服务,并配备爱心座椅、老花镜、验钞机、雨伞、饮水机、便民箱等便民设施,在雨雪天气及时铺设防

滑垫,摆放小心地滑标识牌,加强人性化服务,提高老年人服务满意度。

完善应急保障措施。在社保卡激活、社保资金发放、养老金代发日等老年客户服务高峰时,该行灵活增配厅堂服务人员,引导老年人选择使用柜面或自助设备等多种渠道办理业务,避免老年客户排队时间过长。同时,通过上门服务、远程视频等可靠、便利的方式核实开户老年人真实意愿后,由代理人代替老年客户到柜面办理相关业务,进一步丰富老年人办理业务的验证方式。

丰富教育形式。该行积极开展“金融机构体验日”“厅堂微沙龙”等专项教育活动,通过内容丰富、参与便捷的体验活动,满足老年客户“老有所学、老有所乐”的精神需求和社交需求。

■ 相关阅读

江苏银行业金融助老“六个一”承诺

保留一个现金服务窗口,完善一套助老便民设施,畅通一条咨询绿色通道,组建一支志愿服务队伍,定制一节适老金融课堂,构建一片尊老公益区域。

“适老”金融服务要注重保障老年客群基本业务需求和服务质效提升同步,充分尊重老年人金融消费习惯,保留和改进传统金融服务方式,要谋划长远,有计划、有步骤推动该项工作走深走实,形成“家家有示范、行业有参照”的整体格局。

邮储银行镇江市分行

减费让利,助力实体经济发展

本报讯(储萱 俞佳融)为优化营商环境,助力实体企业降费减负,今年以来,邮储银行镇江市分行强化惠企利民责任担当,对账户开户、账户管理、柜面转账、电子渠道转账、ATM取现、票据业务等收费项目进行了优惠减免,以实际行动护航小微企业发展。

据悉,为强化减费惠企支持力度,邮储银行镇江市分行认真梳理了小微企业及个体工商户降费政策,明确价格分管部门,逐项对应行内收费价目,确定降费措施和实施方案,并持续跟踪系统优化,推进全行各项降费措施落地见效。

为了让更多小微企业了解政

策优惠,该行以营业网点为主阵地,通过网点厅堂宣传栏、宣传展架、最新收费价目表等形式,向客户展示减费让利政策。同时在官网、手机银行、微信等渠道进行公示,在办理业务时主动对客户宣传减费让利政策,确保客户应知尽知。

下一步,邮储银行镇江市分行

将持续输出更多有益内容,为小微企业的发展保驾护航。同时继续坚持以客户为中心,持续创新与前进,不断提升金融服务水平,提供更加有温度的金融服务,更好的履行金融服务实体经济责任。

加大投放,为制造业注入新动能

本报讯(储萱 俞佳融)今年以来,邮储银行镇江市分行积极履行政治责任和社会担当,全力支持实体经济发展,加大制造业中长期贷款投放力度,为制造强国建设贡献力量。截至11月末,该行制造业中长期贷款增速超80%。

“这次贷款到账真的太及时了,解决了我的大问题,感谢邮储银行!”张先生是某新材料公司的

负责人,提到邮储银行,感激溢于言表。作为本地高新技术企业,四季度公司因订单激增,急需一笔资金用于扩大生产,看着积压的订单和有限的厂房和设备,企业老板心急如焚。邮储银行镇江市分行客户经理了解到这一情况后迅速行动,深入了解企业生产经营情况,量身定做融资支持方案,解决了企业的燃眉之急。

这只是邮储银行镇江市分行金融支持制造业高质量发展的一个缩影。近年来,该行始终深入贯彻落实政府决策部署及监管部门有关政策,坚持支持先进制造业,及时调整业务发展战略、信贷政策和资源配置,把经营发展重点聚焦到服务支持制造业发展上来。通过数字化渠道扩展制造业企业客户群,通过创新线上产品满足制造

业企业个性化融资需求,通过全流程限时管理提升制造业企业的获贷效率。

同时,该行将制造业贷款纳入各级经营机构绩效考核工作中,并实施动态监测,努力提高制造业贷款在各项贷款中的比重,以实际行动为制造业高质量发展注入新动能。

走进商圈,金融服务贴近市民

本报讯(储萱 俞佳融)近日,邮储银行镇江市分行联合商场开展送金融服务进商圈活动,为广大客户送来贴心、周到的金融服务。

本次活动环节多样,内容丰富,知识性、互动性及趣味性极

强。该分行在商场搭建宣传台,工作人员向广大来往消费者发放宣传折页,普及防范电信诈骗、保护个人信息、防范非法集资、存款保险等基础金融知识。活动还设置金融知识闯关答题环节,邀请市民

参与知识有奖竞答。市民们在踊跃参与互动的同时,也深刻感受到邮储银行的金融为民理念,宣传内容都切中他们的现实生活。

此次活动获得了广大市民的一致好评,取得了显著的宣传成

效。接下来,邮储银行镇江市分行将继续秉承“金融为民”的服务理念,积极践行社会责任,践行普惠金融,服务社会民生,持续做个有温度的银行。

邮储银行象山镇支行提升网点服务质量

本报讯(储萱 俞佳融)今年以来,邮储银行象山镇支行始终把加强服务品质提升作为提高核心竞争力的有效手段,紧抓网点服务质量,通过打造服务品质、服务品牌和服务文化,不断推动网点服务质量提升,为客户树立了邮储银行的优良社会形象,吸纳了大批优质的客户

群。强化服务基础。该支行突出抓好网点服务环境、员工服务形象和行内,各种服务设施的规范化、标准化,切实保证营业环境整洁有序,员工用语规范、服务行为规范,确保网点服务对内规范有序,对外统一形象。

加强队伍建设。该支行在积极

推进业务发展的过程中,积极加强员工的业务技能、服务礼仪、专业知识培训,积极做好晨夕会、内控案防会、业务分析会的学习,通过对内控案防、业务案例、服务案例、内部规定等各项内容的学习,不断加强员工的业务水平与服务水平。

注重服务效能。该支行从大堂

服务入手,加强柜员、客户经理与大堂经理的无缝衔接,以此提升网点服务效能,针对客户不同的业务需求,将产品优势、专业服务搭配运用,多岗位联动、多维度积聚形成稳固客户的合力,使客户感受到该行服务的专业化、个性化,不断提升客户对邮储服务的满意度。