



扫二维码关注无锡头条、快报无锡微博，  
参加活动将有机会获得丰厚奖品。

## 沉甸甸的硬币彰显真诚的服务

### 兴业银行无锡惠山支行积极做好小面额人民币存款业务

“真是太麻烦你们了，你们兴业银行的服务真周到！”无锡惠山区红十字会的工作人员感动地为兴业银行无锡惠山支行的工作人员竖起了大拇指。

10月16日下午，无锡惠山区红十字会工作人员携带两袋沉甸甸的零钞来到兴业银行无锡惠山支行，询问是否可以帮忙清点、整理并存入银行。大堂经理热情接待了该会工作人员，将客户带至柜面，向会计主管作了汇报。此时网点正值客流高峰，厅堂里等候客户较多。看到满满两大袋的零碎钞票，会计主管没有任何畏难情绪，

而是本着“以客户为中心，急客户所急”的服务理念，迅速上报网点负责人，积极调配人员，分流业务窗口，安排人员在不影响其他业务办理的情况下尽快为客户开展清点。

分拣、清点、包扎……参与清点的人员一刻都不停歇。在柜员娴熟的操作下，杂乱无章的硬币小山渐渐缩小、推平。经过两个半小时的努力，支行工作人员清点了硬币3000多枚、纸币200余张。看着支行工作人员因清点染污的黝黑手指和桌上整整齐齐的硬币卷，客户不禁连声感谢。

零币兑换只是兴业银行无锡惠山支行日常点滴服务中的一件小事，但点滴小事映射出的是该支行以满足客户需求、解决客户难题为己任和全心全意为群众办实事的精神风貌。无论客户远近，业务大小、工作难易，兴业银行无锡惠山支行都始终坚持“以客户为中心”的服务理念，积极为客户办实事，用实际行动诠释金融为民，让客户有更多幸福感、安全感和获得感，努力做好“有温度的银行”。



## 南京银行无锡分行 重点突出、形式多样开展“宣传月”活动

近期，南京银行无锡分行组织开展2023年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动，提升消费者金融素养，增强消费者金融安全意识，全面保障广大金融消费者合法权益。

南京银行无锡惠山支行联合金都花园社区开展“全民反诈，喜迎中秋”社区集中宣传活动，银行消保宣教小组向社区居民介绍了防范电信网络诈骗、安全使用银行卡、新版人民币防伪技巧等金融知识，帮助社区居民守好自身“钱袋子”。南京银行江阴城东支行走进江阴城中实验小学，举办“给娃娃讲金融”主题宣传活动，

通过“反假小课堂”为学生们讲解金融知识。活动现场气氛热烈，小朋友们在热烈讨论中，将金融知识牢记脑海。南京银行无锡滨湖支行来到客流量较大的滨湖万达广场，向来往市民发放宣传折页，并接受市民现场咨询。

活动期间，南京银行无锡分行持续推动建设“集中性+阵地化”的金融知识宣传全矩阵，突出重点、形式多样，积极营造良好的活动氛围，展现金融消费者权益保护新担当、新气象。



## 交通银行无锡分行第十二届职工体育运动会精彩举办



排球赛精彩瞬间 交通银行无锡分行供图

10月14日至10月21日，交通银行无锡分行第十二届职工体育运动会精彩举办，大赛共设有乒乓球、羽毛球、气排球3个比赛项目，来自全行200余名运动员参加了这场体育赛事。

比赛中，运动员们拿出全力以赴的气势，灵活传球，巧妙吊球，凌厉扣球，起跳、拦网一气呵成，

矫健的身姿尽显专业运动员姿态，赢得场下观众掌声阵阵、喝彩连连。场上比分你追我赶、紧张刺激，体育馆内始终洋溢着拼搏、激情、欢乐的氛围。

举办此次“凝心聚力展风采，勇毅奋进新征程”职工体育运动会，正是落实党的二十大精神、增强员工身心素质的重要举措，也是彰显员

工关爱、展现员工风貌的重要窗口。下阶段，无锡交行员工将凝聚起来，团结起来，把运动场上的精彩延续到事业发展中，以更加坚定的意志、更加健康的体魄为分行高质量发展贡献积极向上的蓬勃力量。



## 工行无锡云林支行三个“多一点”提升网点服务质效

为持续提升网点服务品质，打造效率高、体验佳、服务好的“人民满意银行”品牌形象，工行无锡云林支行加强服务质量管理，提高员工服务意识和能力，赢取客户的认可和称赞。

服务意识“多一点”。该行树牢以人民为中心的发展思想，坚守人民金融底色。利用晨夕会时间加强标准化服务、场景化沟通和应急化处理等方面的培训，加强员工对岗位职责的认知理解，增强服务意识，提升综合履职能力。用心用情解决好客户遇到的“急难愁盼”问题，提升网点办事效率和服务效能，

以更优质的服务赢得客户信任。

厅堂服务“多一点”。该行充分发挥厅堂服务主阵地的作用，主动为正在等待办理业务的客户宣传金融知识，减少客户等待的焦虑，做好客户的“二次关怀”。网点负责人作为网点管理的第一责任人，强化网点服务管理，带头服务好客户，强化文明服务用语，确保做到态度热情、服务主动。及时清理厅堂内过期无效的宣传物料，对网点可能发生意外风险的区域、设备等，做好安全提示，营造安全舒适的营业环境。

联动服务“多一点”。服务最关

键的是让客户感到热情和真诚，该行始终关注客户需求，帮助客户解决实际问题。根据业务“峰谷图”，做好网点服务环境维护、到访客户接待和分流，灵活安排厅堂岗位，促进岗位间协同配合、衔接互补，保证各岗位服务不空岗，全面提升服务水平。着重加强网点岗位现场履职管理，根据客户实际需求将其引导至各业务办理处实现联动服务，确保整个服务体验顺畅、便捷、专业。

丁秋博



## 聚焦“一老一小一新” 中信银行持续加大金融消费者权益保护

近年来，中信银行聚焦“一老一小一新”等重点群体，从提供高质量产品服务和普及金融知识两方面发力，持续加大金融消费者权益保护。

### “幸福+”专属服务满足老年人个性化金融需求

近年来，中信银行积极落实“应对人口老龄化”国家战略，不断升级“幸福+”老年客户服务体系，搭建了“幸福+财富”“幸福+健康”“幸福+优惠”“幸福+学院”“幸福+舞台”“幸福+传承”六大服务板块，不断满足养老客群的个性化金融服务需求。

经过十余年耕耘，“幸福+”老年客群服务体系在市场上拥有广泛的影响力和良好的口碑。截至2023年6月末，中信银行服务的50周岁以上客户超过2200万户，管理资产达到1.78万亿元。同时，中信银行还积极推进线上和线下适老化改造，切实推动解决老年人应用智能技术困难等问题。

中信银行工作人员针对当前常见的养老理财骗局，概括了四点建议提示广大老年朋友：一是要不轻信所谓“高回报、低风险”的各类投资和虚假承诺；二是要警惕“熟人介绍”“免费活动”“专家讲座”等各类活动中带有的洗脑消费；三是遇到诱惑型投资或活动，多与子女、家人沟通听取意见；四是如果被骗要及时报警、留取证据，积极维权，切实保护好自身合法权益。

### 深入开展青少年金融知识普及教育

中信银行高度重视青少年金融知识普及教育工作，注重把握青少年群体的知识水平和行为特点，针对性开展“送金融知识进校园”“少儿财商课”“青少年消保书画大赛”等活动，帮助广大青少年更好、更多地了解金融行业，学习金融知识，掌握金融工具，树立合理借贷、理性消费观念，助力推进金融教育融入国民教育体系。

同时，中信银行持续加强校园

贷典型案例宣传教育，引导青少年防范校园贷、套路贷等非法借贷，提升青少年防骗意识和自我保护能力。

### 优质金融服务护航新市民融入新生活

中信银行高度重视新市民金融服务工作，针对新市民在社会融入过程中的相关痛点及需求，通过安居、创业、消费、生活四个方面积极提供应对并有效解决。

在支持购房安居方面，中信银行对符合当地“限购限贷”住房信贷政策的异地户籍客户开放个人住房贷款业务，并创设安居场景消费贷款产品，满足新市民在新城市的购房和装修需求。在支持创业经营方面，中信银行通过优化现有个人经营性贷款产品政策、探索创设政府担保类新市民创业贷款产品等举措，持续加大贷款投放力度。在支持获得消费信贷方面，中信银行信秒贷业务已与169家省市公积金中心建立数据合作，下一步还将积极探索适配新市民的信用评价体系，不断提升匹配新市民客群的信秒贷服务能力。在生活服务创新方面，中信银行通过搭建信用卡“健康服务平台”、丰富“动卡空间”App生活缴费场景、打造“幸福+”养老账本等举措，为新市民提供一站式的医疗、生活及养老服务。

“让财富有温度”不仅是中信银行的品牌主张，也是该行作为国有股份制商业银行的责任和担当。维护客户的各项合法权益，为客户提供优质服务，持续为客户创造价值，正是中信银行践行品牌主张、消保为“民”的体现。未来，中信银行将坚持“消保为民”的初心，不断探索创新客户服务文化及客户体验模式，将消保理念贯穿到产品和服务创新之中，更好发挥消保工作在服务实体经济、防控金融风险、促进业务高质量发展中的关键性作用，做客户身边“有温度”的银行。

