



扫二维码关注现代+、无锡头条、快报无锡微博，参加活动将有机会获得丰厚奖品。

交通银行无锡分行多渠道开展优化现金服务系列活动 提升公众现金使用便利性和满意度

为不断优化无锡市现金使用环境，提升公众现金使用的便利性和满意度，保障公众支付选择权，交通银行无锡分行开展“交流诚信，优服畅行”主题活动。

筑牢现金服务基石，多措并举提升支付便利性

交通银行无锡分行多措并举持续优化现金使用环境，提升零钞服务质量。目前，辖内网点均开展零钱包便捷兑换服务，每日备付足量“标准化定额零钱包”，满足客户兑换需求，同时全网点开辟零钱包、零钞、残损券兑换绿色通道，节约客户办理零钱兑换时间；全网点手机银行端已上线“零钞预约”“外币取现/兑换”预约功能，持续提升现金使用便利性。

分行全辖9家中支已各布放一台可支取小面额的自助机具，不仅能支取100元券，还可以领取10元小面额券，后续分行将根据社会需求，逐步增加可支取小面额钞券的机具数量，同时在机场、涉外酒店等外国人聚集区域布放外币兑换机。

传递正确支付观念，多层次营造和谐旅游环境

为充分展现无锡地区优质的支付服务水平，进一步完善人民币现金使用环境，助力无锡市“2024大运河主题旅游海外推广季”活动，4月1日，交通银行无锡分行组织“整治拒收现金义务宣传员”团队前往清名桥古运河景区开展整治拒收人民币专项宣传活动。

活动现场，宣传员通过发放《维护人民币法定地位尊重消费者支付方式选择权告知书》，增强景区商家对拒收现金行为违法的认识，提倡商家合理设置支付方式，尊重消费者多元化的支付方式，并积极引导



无锡交行工作人员在大运河周边商铺开展优化现金服务宣传工作

商户主动张贴现金收付标识、做好零钱备付，同时现场提供“定额零钱包”兑换服务，满足商家找零需求，免去商家往来时间。此次活动共走访商户248户，张贴现金收付标识166份，签订不拒收承诺书26家，发放零钱包50余个。有效促进了清名桥古运河景区金融服务的公平性和多样性。

定制“零钱包”服务，多方位助力司乘文明出行

为了满足出租车司机在日常运营中对于小额现金的需求，交通银行无锡分行为无锡市锐通出租汽车有限公司提供“零钱包”服务。该服务定制了200元规格的“零钱包”，并结合出租车司机的实际需要，提供了服务站上门兑换以及营业网点“绿色通道”等专属服务。这不仅为出租车司机提供了极大的便利，同时也有效保障了他们的资金安全。截至目前，

交通银行无锡分行共为出租车公司提供定额零钱包415个。

锐通出租汽车有限公司负责人表示：“以前我们的司机需要到银行排队办理现金业务，非常麻烦。现在有了‘零钱包’服务，他们随时可以在服务站点或者交通银行的营业网点兑换定额零钱包，既方便又安全。”交通银行无锡分行将不断创新服务模式，与出租车公司共同推动城市出行服务质量的提升。

下阶段，交通银行无锡分行将全力践行“金融为民”理念，维护人民币法定地位，确保整治拒收现金工作落到实处、发挥实效，持续改善现金使用环境。

交通银行无锡分行营运与渠道管理部供稿



招商银行无锡分行多措并举 做好普惠金融大文章

为深入贯彻中央金融工作会议精神，积极落实监管部门工作部署，做好普惠金融大文章，招商银行无锡分行迅速开展“普惠金融月”行动，通过组织多种形式的活动，主动对接市场主体和人民群众，广泛宣传介绍普惠金融政策及产品，以实际行动增强人民群众对普惠金融服务的获得感、幸福感、安全感。

2024年3月20日，招商银行无锡分行充分利用营业网点、门户网站、官方微信等线上线下渠道，做好宣传工作。例如，在分行所有营业网点内外电子屏滚动播放“普惠金融推进月”“普惠金融服务，惠及千企万户”信息，在厅堂电子屏展示活动宣传海报，在招行官网首页设置“普惠金融推进月”专栏，并通过官方

微信等积极开展宣传活动。

此外，2024年3月24日，招商银行锡山支行作为合作方参与2024年上海交大校友会活动。本次活动中，招商银行无锡分行介绍了对公普惠产品“招企贷”“招捷贷”的优势以及金融监管总局第一届普惠金融推进月“普惠金融服务，惠及千企万户”的主题进行宣传活动。

现场客户对特色金融产品及普惠金融宣传表示认可，后续招商银行无锡分行将继续加强与参会企业的沟通，以最优质的金融服务，推动普惠金融高质量发展。



工行无锡惠山支行开展 工行驿站“情暖朝夕”志愿服务活动

为弘扬和培育新时代志愿服务精神，深入践行金融工作的政治性、人民性，全面打造业界认可、百姓信赖的“工行驿站”公益服务品牌，3月份，工行无锡惠山支行在辖内组织开展工行驿站“情暖朝夕”志愿服务活动，以实际行动让志愿服务精神在新时代绽放更加璀璨的光芒。

筑牢网点主阵地，升级体验万象新。活动期间，该行营业室在网点门口设立公益咨询台，分管行长带头向市民宣传金融常识和政策法规，现场接受市民的咨询，解答疑惑、倾听民声、回应民需，切实增强市民对该行的信任感和满意度，不断提升客户体验感。厅堂内，大堂经理抓住营业旺季客流量大的契机，主持开展沙龙，通过打卡集赞、有奖问答、线上反诈小游戏等形式调动现场气氛。大堂经理用通俗的语言、详实的数据、典型的案例，深入浅出地为客户讲解常见的诈骗手法，提醒广大群众“不轻信、不透露、不汇款、不扫码”。

集中上门送服务，关爱老人传真情。辖内前洲支行得知有8名老人忘记银行卡密码，都因卧病在床不方便来网点，于是决定为他们提供集中上门服务。3月1日那天，网点负责人根据社区提供的名单和地址规划好路线，自己驱车带领两名员工挨家挨户为老人办理密码重置业务。每到一户，工作人员都对老人嘘寒问暖，关心老人的身体及生活状况，为他们做一点力所能及的家事。走到最后一家时已经快晚上7点了，老人的女儿拉着工作人员的手激动地说道：“真的太感谢你们了，今天一定要留下来吃完晚饭再走。”质朴的语言中流露出对网点工作人员深深的感激与信任。

深入集市忙宣教，保护消费

者权益。3月15日当天，该行组织青年员工前往惠山万达广场“惠品惠货”集市开展金融知识宣教活动。为做好此次主题活动，支行高度重视，前期充分做好各项准备工作。活动现场气氛活跃，精彩纷呈。志愿者们为商户们普及辨别假币的方法、残损人民币的兑换标准、识别电信诈骗的小妙招以及存款保险等金融知识，通过趣味问答、派发传单、现场演示等方式，帮助市民树立正确的金融消费理念，提高市民的风险防范意识和维权意识。同时帮助过往游客安装反诈APP软件，切实守护好群众的“钱袋子”。

奔赴近六百公里，爱心接力解难题。江苏省高速公路交通运输执法总队盐锡支队因上级要求员工须办理公务卡，但因其管辖站点涉及盐城、兴化、姜堰、靖江、常熟等多个城市，点多线广，在被多家银行婉拒后找到了惠山支行。该行了解情况后，给予了肯定的答复，给盐锡支队工作人员当场吃了一颗定心丸。3月13日，派出两支外拓小分队，奔赴盐锡支队7个站点进行公务卡外拓办理。一天时间，两支小分队奔赴近600公里，成功办理好63张公务卡资料收集、初审和合影拍照。事后，该行还收到了盐锡支队的表扬电话，其对工行暖心、认真、高效的服务赞不绝口。

未来，该行将持续坚守金融为民的初心，不断完善“工行驿站”硬件设施和服务质量，营造安全、舒适、高效的到店环境，提供丰富多样的金融服务，以实际行动履行国有大行的社会责任。

(臧黎明)



做好养老金融大文章 悉心守护最美夕阳红 江苏银行无锡分行持续提升老年人支付服务便利化水平

“我老伴刚去世，存折又找不到了。幸好江苏银行的小姑娘热情服务，帮我办好了所有挂失手续，找回了养老钱！”近日，江苏银行无锡分行再次收到市政府热线电话12345的表扬工单。该行新世纪支行为一名八旬老先生提供的便利服务，让客户倍感温暖。

据悉，随着老龄化社会的来临，“银发一族”成为银行厅堂服务的主要对象。江苏银行无锡分行作为无锡市老龄办唯一的合作银行，近年来不断挖掘老年人日常生活场景，为老年群体提供有温度、有广度、有深度的金融服务，得到社会各界广泛关注和认可。截至目前，该行获评无锡市“敬老文明号”及江苏省“敬老文明号”称号，辖内六家网点成功获评市级以上银行业文明规范服务适老网点。

优化支付系统助力弥合“数字鸿沟”

在人工智能日新月异的今天，广大中老年人最大的痛点是对新生活场景的不适应。为了弥合这一“数字鸿沟”，无锡分行在推进柜面业务无纸化，减少业务申请资料填写的基础上，业务签字确认环节，提供“幸福版”柜外清界面，放大屏幕文字，还支

持打印业务凭证供签名不便的老年人按指纹确认，降低柜面业务办理的门槛；同时，在手机银行系统推出了专门为老年客户打造的手机银行适老“关爱版”。此外，无锡分行还优化了上门服务系统，为行动不便的老年人提供人脸e识别、借记卡开卡、电子银行签约等便利化上门服务。

打造适老化网点满足特殊服务需求

为积极响应省银协适老服务要求，确保服务品质，无锡分行每个网点确保至少开设一个敬老服务专窗，根据网点业务处理情况，为老年或困难客户提供绿色通道，优先为高龄、重病、伤残等行动不便有特殊服务需要的老年客户办理业务，进一步缩短老年客户的业务等待排队时间，提高老年客户的柜面服务体验。通过电话、微信、短信等渠道引导客户（特别是退休人员、老年居民发放养老金期间）错峰办理业务，充分利用自助设备，减少客户等候时间，避免出现客户扎堆现象。

此外，在每月15日至17日养老金代发高峰期，逢双休日增加对外营业的网点数量，并暂停网点中午休息，以减少老年客户等待办理业务的时间。

开展适老化宣传构筑“金融防火墙”

无锡分行自2021年5月启动老年人运用智能技术专项普及培训工作以来，不断挖掘老年人日常生活场景，教授老年人在日常生活中掌握手机支付、手机出行、手机挂号等技能，仅2023年，全行共举办智能技术专项普及培训313场，培训人数6987人次。同时，该行还加强反诈宣教，坚持防、堵结合，2023年成功堵截10起老年客户通讯网络诈骗事件，避免经济损失接近68万元。

江苏银行无锡分行有关负责人表示，根据国务院办公厅《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》，该行正聚焦老年人支付体验痛点、堵点，以丰富支付服务供给、提升支付便利性为切入点，开展“3+5”提升支付便利性专项行动，打通支付服务“最后一公里”，着力完善多层次、多元化的支付服务体系，为老年群体提供有温度、有广度、有深度的金融服务，以实际行动践行“融创美好生活”使命。

江苏银行无锡分行 梅凌雁

