

为了让老年群体也能畅享智慧金融,长期以来,邮储银行大同市分行多措并举,致力于为老年客户群体提供更周到、更贴心、更安全、更便利的服务。

# 服务有温度 细节暖人心

## ——邮储银行大同市分行多举措服务老年客群

本报记者 刘江华 通讯员 梁秋君

作为我市重要金融力量之一的邮储银行大同市分行,其客户群体呈现社区客户多、“三农”客户多、老年人客户多等特点。该行全体员工牢固树立“尊老敬老、责无旁贷”观念,把服务好老年客户等特殊客户群体作为职责和使命,用实际行动践行“服务老年客群、邮储在您身边”的承诺,突出“全、亲、暖、适、稳、快”六字要求,提供多样化适老服务,切实满足老年客群金融需求,让金融服务暖到心坎。

### ◆ 全面优化服务细节

该行在营业网点外部设置无障碍通道,方便行动不便的客户进出网点;在营业网点内部配备爱心座椅、老花镜、放大镜、语音设备等服务设施,细节之处无不体现出以人为本和无微不至的服务理念。同时,针对老年人多习惯使用存折、存单的行为偏好,该行在营业厅增设了存折、存单类自助设备,并指派大堂引导员辅助老年客户使用,快捷便利办理业务。

### ◆ 打造亲切服务环境

该行各网点均按照统一标准和要求装修装饰,干净、整洁、温馨,力求让客户有宾至如归的体验。同时,该行为经常来网点办理业务的老年客户备案了“家人联络卡”,万一老年客户在营业场所遇到突发事件,以便能够及时联系老年客户家

属,妥善、快速、有效处理突发事件。

### ◆ 主动提升服务温度

该行全面加强厅堂服务流程管理,工作人员从引导、问询、辅助等多环节入手,及时发现并积极为老年客群提供服务。该行员工对有意愿使用自助设备的老年客户,全程耐心辅助,有效缩短其等待时间;对无法引导至自助设备的老年客户,则尽量安排到临近柜台办理业务;对行动不便、子女不在身边的老年客户,积极开展延伸服务,使其能够获得精细化和人性化的金融服务。

### ◆ 充分尊重客群意愿

在服务过程中,该行员工充分考虑老年客群的风险承受能力,坚持做到不诱导、不欺骗。此外,该行不定期组织健康养生、棋牌娱乐、文化鉴赏等老年客群喜闻乐见的活动,将对老年客群的关心关爱渗透到服务的点点滴滴,搭建起与老年客群之间的“连心桥”。

### ◆ 持续加大宣传力度

为增强老年客群的防风险和防诈骗意识,该行以厅堂为主阵地、外拓走访为辅助,组织工作人员运用多种形式开展金融知识宣传。宣传中,该行员工利用通俗易懂的方式,为老年人介绍了银行卡的基

本知识、防范金融诈骗常识、防范非法集资等内容,并结合近期出现较多的诈骗手段,讲授了防范方法,提醒老年人谨慎辨别,引导老年客群识别并远离金融诈骗。

### ◆ 不断完善服务方案

该行专为老年客户群体出台了细致周到的金融服务方案,通过开通绿色通道、及时增设窗口等措施,提高对老年客户的关注度,优先为老年客户提供优质服务,确保业务办理高效率,节约老年客户等待及业务办理时间,切实维护老年客户利益,树立了良好的服务品牌形象。

此外,为方便老年客群使用,邮储银行推出手机银行“大字版模式”,界面设计简洁清晰,方便老年客群随时在线办理业务。同时,邮储银行还开设了电话银行“尊长专线”,60岁以上客户用本人手机号拨打95580,无需再经过语音导航和按键选择操作环节,可直接接通专属人工客服,为老年客群提供咨询服务。



## 交行北城支行 构筑客户连心桥

本报讯 为进一步深化合作关系,夯实营销工作客户基础,日前,交通银行北城支行行长张志军来到大同东方瑞信房地产开发有限公司,与该公司负责人进行了交流。

走访期间,张志军与客户面对面沟通,认真听取客户需求,积极征求客户意见,详细询问客户真实想法,深入了解客户的生产经营情况,咨询客户对北城支行提供的金融服务的满意程度。双方还就该公司开发的房地产项目进行了资金结算、贷款等业务的沟通,并就下一步合作展开深入交流。此次走访让客户体会到了北城支行的贴心服务,构筑起与客户的连心桥。

(江华)

## 交行永和路支行 举办主题沙龙

本报讯 为感谢新老客户的支持,提高在周边社区的知名度,近日,交通银行永和路支行携手交银康联保险公司,举办了一场主题沙龙。

在前期准备阶段,网点客户经理积极为本次活动预热,来到周边社区向住户发放宣传折页,对高端客户发出邀请,并对网点进行了布置与装饰。活动中,理财经理为到场客户介绍了保险产品在家资产配置中的重要性,为客户合理配置资产提出建议。随后,美妆老师为到场客户精心设计妆容造型,并讲解化妆小技巧。本次活动加深了永和路支行与客户之间的沟通与了解,向金融消费者展示了交通银行的服务水平和服务理念,收获客户的好评。

(培桦)

## 交行御东支行 外拓营销信用卡

本报讯 近日,交通银行御东支行组织员工来到天镇县开展信用卡外拓营销,以提升信用卡进件量。

营销期间,御东支行员工通过发放宣传折页,向企业职工介绍了交通银行信用卡的特色功能及“新手消费换好礼”“最红星期五”等最新优惠活动,吸引了不少职工前来咨询办理。此次外拓营销活动效果显著,客户不仅了解了交行的各项金融服务与特色产品,同时也感受到交行方便、快捷、贴心的服务,让交通银行品牌形象更加深入人心。

(江华)

## 京都村镇银行开展全民国家安全教育进校园活动

近日,京都村镇银行走进大同二职中,开展了全民国家安全教育日普法宣传活动,引导师生充分认识总体国家安全观,了解维护国家安全的丰富内涵和重大意义,有效增强了师生的国家安全意识和法治意识。

活动中,该行工作人员向到场师生普及了《国家安全法》《网络安全法》等法律法规,大力宣传了宪法规定的关于公民维护祖国的安全、荣誉、利益的基本义

务,简述了坚持总体国家安全观、维护国家安全的深刻内涵,营造了全民学习相关法律法规的良好氛围。此外,该行工作人员还详细宣讲了如何安全使用网络支付、网络理财、网络借贷等金融产品,并结合近年来发生在学生群体中的案例,引导学生们树立正确的人生观和消费观,提升风险识别能力,增强安全意识。本次宣传活动现场气氛热烈、互动频繁,获得在校师生的一致好评。

此次宣传活动的开展,有利于学生科学准确地认识和把握总体国家安全观的内涵,促进学生国家安全教育日常化和生活化,进一步增强了在校学生的安全防范意识,普及了相关金融知识。京都村镇银行也将继续努力,为持续提升消费者的金融素养,推动国家安全教育普及贡献一己之力。

丽华



## 基金定投有技巧

一、基金定投适合长期理财目标的投资,两年以内的短期投资不太适合。

二、定投的基金数量要适当,最多选择4~5只,太多过于分散,太少则非系统性风险较大。

三、基金品种选择。投资者可以根据自身的投资期限来确定基金组合。10~20年可以选择相对激进的股票型和指数型基金;5年左右最好选择相对稳健的基金组合。需要注意的是,波动幅度较大的杠杆型基金需要投资者具有较高的专业水平,不适宜作为定投的品种。

四、基金定投需跟踪。设定好基金定投计划,并不等于一劳永逸,要对资本市场和基金品种进行跟踪。如果发现组合中的主动型基金的业绩表现在连续两个季度都落后于市场平均水平,就要考虑换品种了。

五、基金定投的时间选择有门道。基金定投比较适合趋势向上的市场,这样投入越多收益越多。基金定投计划外,还要逐渐把已经投资的份额赎回,规避市场下跌风险。等到市场下跌到低位后,风险大幅释放,再将资金投入。

左语

**金融热线**  
我的理财我做主

☎ 欢迎您发短信或拨打

**18635299919**

生活中,您不可避免地会到银行、保险公司、证券公司、典当行、小额贷款公司、投资公司等金融机构办理业务。那么,您是满意而归?还是扫兴而去?如果您在金融机构中办理业务时遭遇过侵权,或涉及服务缺陷,或落入诱导陷阱,或碰到霸王条款等情况,都可以向本刊反映。亦或,您对这些金融单位有什么意见或建议,也请您告诉我们。我们将会扬行业之正气,贬行业之时弊,将您的声音传递给相关单位 and 部门,并诉诸报端……

您可以发短信或打电话至  
18635299919,也可将邮件发至  
dtrbjzk1@163.com。