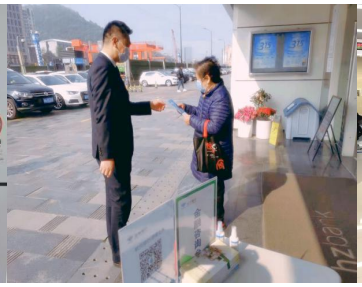
特别的日子，特别的服务

--2021 年“3.15 金融消费者权益保护日”活动系列报道九

每月的退休人员工资发放日是老年客户群体较为集中的时期，杭州银行各网点总是早作准备，“关怀备至，温情相伴”，为老年群体提供系列敬老爱老贴心金融服务。

西湖支行：人员保证，耐心指导

退休人员工资发放日正值“3·15 消费者权益保护日”，西湖支行组建了金融志愿者队伍，分管行长带队，设立金融咨询台，重点面向老年群体开展宣传和助老金融服务。


华成支行：共学知识，微笑服务

为让老年客户能享受快捷、温馨的服华成支行在退休工资发放日当天，开展以“微笑服务”为主题的金融知识宣传教育活动。口罩也无法阻止的“微笑”服务，带着微笑温度的语气、动作、眼神，让客户如沐春风。活动当天，厅堂还有金融微课堂，开展金融知识普及，邀请老年客户合影留念，为消费者权益发声。





望江支行： 智慧金融，助老服务

望江支行为了保障大量领取退休工资的老年客户能顺利、愉悦地办理业务，一方面，增加营业大厅工作人员，有效分流；另一方面，为使用自助机具意向的老年客户耐心演示和指导，提升其数字金融应用能力，享受便捷、利索、舒心的金融服务。同时，向厅堂等待办理业务的老年客户一对一宣讲电信诈骗、非法金融广告的识别方法，告知被非法金融广告误导的救济途径等知识。中午还为等候客户准备了水和小点心，客户对支行的贴心服务赞不绝口。





采荷红菱社区支行：小小放大镜，传递敬老情

为应对退休工资发放日客流相会显著增长局面，支行充足准备：增设临时休息座椅，备足金融知识手册；举办金融知识讲座；厅堂人员专人待命，随时指导叔叔阿姨自助设备以及电子设备操作。3.15金融知识宣传周期间，支行还特别为老年客户精心准备了小礼物——便携式放大镜，便利老年客户在日常生活中使用。

