服务为民惠民，传递杭银金融温度



杭州银行“3·15”为民办实事系列报道（一）

杭州银行始终坚持以人民为中心的发展思想，以保护消费者合法权益、提高消费者金融素养作为为民服务办实事的抓手，聚焦关系金融消费者切身利益“关键小事”，不断挖掘新角度，以线上线下宣传让金融服务“飞入寻常百姓家”，优化业务流程实现“一件事一次办”，让服务高效又暖心。

■ 细节说话，服务走心暖心

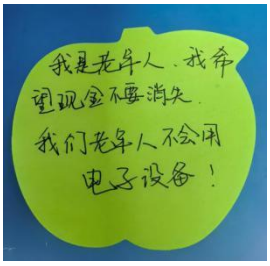
近年来，杭州银行一直努力在“老年视角”“老年思维”上下功夫，在不断完善老年客户服务设施如爱心窗口/专座、老花镜、轮椅等的同时，更是着力提升工作人员服务意识和创新意识，在服务力度上不断倾斜，员工以“移动的服务器”为标准，“老龄化”与“数字化”不是无法逾越的鸿沟。

案例一：客户心声驿站



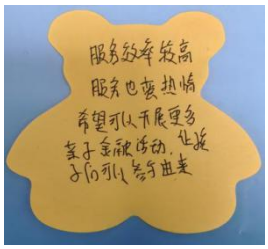
网点特别推出“客户心声驿站”，希望让消费者成为金融服务的“主角”，而银行则转换角色成为“聆听者”，倾听消费者心声，守护消费者权益，让一张小小的“便利贴”架构起双方沟通的桥梁，促进客户金融服务体验的提升。

客户留言一



答复：专门组织“‘银龄’电子银行知识科普周”活动，各网点依托厅堂，走进周边社区举办讲座、沙龙等，满足老年人群体对数字金融知识需求，助力跨越数字鸿沟解决数智金融应用难点，让老年人群体享受更周全、更贴心、更直接的数字金融便捷服务。

客户留言二



答复：金融知识从小抓起。将亲子活动与“金融知识伴我成长”系列有机融合，“携手童行 点亮未来”“小小银行家”“种下金融小种子”等活动，让小朋友们身临其境沉浸式体验，帮助他们树立正确的价值观、消费观，掌握必要的防范电信网络诈骗技巧。

启示。“客户心声驿站”成为倾听客户心声、了解客户需求的桥梁，化解客户矛盾，既提升客户服务体验，更促进业务正向发展，是对“以客户为中心”理念的进一步诠释和良好实践。

案例二：感同身受，贴心有加

有位老年客户十分看重自己的存款余额，对推荐的线上渠道又不放心，经常到柜台查询余额。服务经理考虑到老年人来回奔波不方便，专门设计制作了简易版操作流程图，不厌其烦指导操作。老人家收到后流程卡片非常开心，感谢网点的贴心服务。





启示。面对老年客户群体及其特殊需求，耐心沟通、细节挖掘，是提升服务品质，

提高客户满意度都的法宝。

■ 唤醒行动，破冰“沉睡账户”

杭州银行开展沉睡账户“唤醒行动”，以“方案先行、全员联动、科技赋能”为核心，形成“总行-分行-网点”三级联动机制。依托手机银行、网银等线上渠道简化流程，通过社区走访的方式“大海捞针”，为 80 岁以上高龄老人及家属提供一站式服务，让客户足不出户即可完成账户管理，真正实现“数据多跑路，群众少跑腿”的工作目标。



案例三：您来不了？那我来！



一位神色焦急的阿姨走进杭州银行武林门支行营业厅。原来阿姨女儿怀孕卧床，自己想帮她办理社保代扣业务，但女儿银行卡因长期未使用成了不动户需要激活。鉴于阿姨女儿未办理过手机银行，营业经理迅速给出解决方案-上门服务。约定日当天，支行提前联系准时上门，顺利办理业务。阿姨一家对 支行“急客户所急”的服务理念 称赞有加。

■ 爱心驿站，特殊关爱

网点厅堂主打贴心服务。夏天，一碗绿豆汤、一份菊花茶送清凉；冬天，一杯热茶、一声问候有暖意；更是走出网点，为正在作业的户外劳动者送上防暑降温慰问品，道一声“辛苦了”，对他们为维护城市环境建设付出辛勤表示敬意。

案例四：温馨港湾，爱心常伴

网点对“爱心驿站”区域提升改造，配备血压仪、医药箱、点心、茶水供有需要的群众使用，致力打造温馨、舒适的网点环境。举办“一杯凉茶 清凉一夏”活动，主动邀请户外工作者来网点休息纳凉，传递社会关爱。




户外工作者
爱心网点
工会驿站
“爱心驿家”活动公告


反电信网络诈骗法


网络诈骗法》

