杭州市文明窗口“流动红旗”：杭州银行临平支

树杭银形象 做有温度的银行

近期，杭州市地方金融监管局公布了新一轮的杭州市银行网点文明窗口“流动红旗”评选结果，杭州银行临平支行获评上榜。临平支行始终坚持“服务客户”为先，从树文明窗口、重人文关怀出发，争做客户眼中的满意银行。



■ 顺服务痛点，强管理基石

临平支行建立了“三级沟通”机制，着力客户、一线服务人员、中后台人员无缝对接，用心服务。



支行对日常厅堂服务中的常见问题，有话术有解决方案。



建立线上与线下常态化培训学习机制，提升人员素质，保障服务质量。

■ 创智慧银行，重人文关怀



临平支行厅堂完善智慧金融功能，分区，自助服务区、高柜服务区、低柜服务区、数智金融体验区等合理布局。



始终奉行“金融服务为民、惠民”宗旨，客户进出厅堂有人迎有人送。为满足客户紧急需求，厅堂内设置了便民服务箱，配备了手机充电站、客用点钞机等便民设备，供客户随时取用。

履行银行社会责任，支行设立了爱心驿站，服务环卫工人等特殊人群送上免费茶水，提供休憩处等，志愿服务冬暖夏凉送人文关爱。





■ 守客户资金，防诈骗案件

支行积极投身金融消费者教育活动，厅堂内设立了公共宣教区，各类宣传折页、手册，方便客户取阅，并随时为客户解答金融知识。





防诈反诈不放松。组织一线服务人员不断学习防范电信网络诈骗知识，通过内外部培训、电信诈骗知识问答等方式，提高防诈骗技能。日常厅堂服务中秉持“多问、多想、多关注”原则，对客户的开户、

转账等业务，层层把关加强核实，严守防线，成为客户资金安全的“守护神”。2022 年，支行堵截电信网络诈骗案件 2 起，挽回客户资金损失 100 万元。




走出去送金融知识。每月组织人员走进社区、校园、农村、企业、商圈宣传，授人以鱼，不如授人以渔，提升消费者风险防范意识和责任意识，识骗防骗，守护好自己的“钱袋子”。

进社区



进校园



进农村



进企业



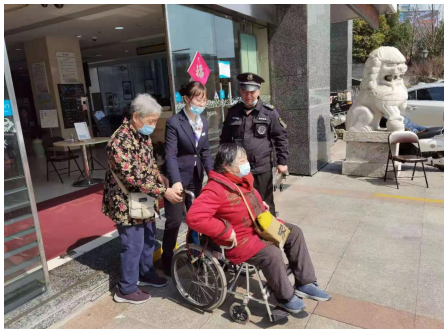
进商圈



■ 关爱老年群体，服务有温度

临平支行成立了专门的老年人厅堂服务小分队，对行动不便的老年人提供一对一服务；对不便前来网点的中老年人，厅堂延伸服务，制订了规范的上门服务操作实施规则，提供急客户所急，解客户所需，

为消费者排忧解难。





临平支行以“优化客户服务”为目标，以强化员工基础管理为手段，不断践行社会责任，打造客户心目中值得点赞的市民银行、贴心银行。