服务无小事，为民解烦忧





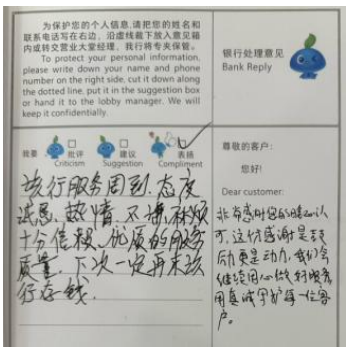
杭州银行“普及金融知识万里行”之“为民办实事”篇（二）

杭州银行始终秉持“金融为民”宗旨，以实际行动践行便民利民、特事优办的服务理念，做实金融暖心服务，也让金融知识走进群众身边。

■ 适老服务：专业筑底，温度护航

养老金领取、社保卡激活、存款取款、换折换卡等基础业务，对年轻人来说动动手指就能完成，然而不少老人因不会使用智能手机而无法享受数智金融的便利，只能专门前往网点；也有一些老人因年事已高、身体抱恙、或行动不便等原因，无法直达网点办理业务。打通金融惠民最后 1 公里，是适老服务的突破点，也是服务的得分点。

耐心坚守暖残老。<u>嘉兴濮院支行</u>近日收到一位高龄残疾老人的表扬，致谢支行理财经理 3 年多来的付出和耐心包容，面对老人行动不便、年岁偏高，理解金融业务较慢的特殊情况，上门服务、厅堂绿色通道高效办理、贴心解决老人出行难题等贴心关爱；细心叮嘱反诈、资金保管等安全要点。真情服务深深打动了老人。



上门解忧真放心。<u>华成支行</u>一老年客户咨询同卡号换卡，因腿脚

不便长期无法出门。面对按规定需本人远程视频核验的“技术门槛”，老年机又无法视频，网点没有简单地说“办不了”，马上安排上门服务，“核对身份”“验证旧卡”“签署协议”，每一步合规操作让老人放心，老人特意合影留念。适老金融从柜台走向民生深处。




三个电话和一张路线图。武林门支行柜员电话通知为一名 87 岁老人客户办理存款续存，第一次联系老人担心未知路线、身体不便等不愿到网点处理，就近处理；第二次联系，营业经理做好公交线路图规划解决出行困难；第三次联系，提前到公交站点迎接老人。老人非常感谢，主动将他行业务专至支行。从“办理业务”到“服务陪伴”，是提升消费者获得感幸福感的关键。





■ 爱心助考：警银同心助高考 防诈反诈护前程

高考日的热忱关爱。合肥蜀山支行联合合肥高新区反诈中心民警走进合肥高新创新实验中学高考考点，**合肥肥东支行**走进合肥通用职业技术学院及肥东三中清河校区，开展爱心助考与反诈金融知识普及宣传活动。针对家长群体家中中老年长辈数字金融使用薄弱、金融安全意识不足的特点，工作人员重点讲解了养老非法集资等常见陷阱；提醒家长妥善保管账户、证件及支付信息，警惕以“升学理财”“教

育投资”为噱头的诈骗陷阱。

合肥蜀山支行





合肥肥东支行




高考爱心服务站。<u>温州分行龙港支行</u>、<u>瑞安支行</u>响应地方经文保协会号召，开展“爱心助考+金融宣传”双主题志愿服务。高考期间，考点外，支行志愿者搭建“爱心服务站”，提供防暑用品、应急文具、矿泉水等物资，提供路线指引、秩序维护等服务，为考生筑牢温暖后盾。支行同步开展针对性金融宣传，为家长、“爱心送考”出租车司机、市民送上金融知识手册。公益服务与金融知识普及相融合，为考生护航，为市民筑牢金融安全防线。

龙港支行



瑞安支行



■ 新市民关爱：接地气、有温度

外来务工人员、新就业大中专毕业生、“两司两员”（货车司机、网约车司机、外卖员、快递员）等新市民群体，是城市运行不可或缺的重要力量，为提升他们的金融素养，聚焦其金融需求和风险痛点，

普及远离非法金融、支付安全、防诈反诈等金融知识，送上专业、暖心的金融安全守护。

爱心义剪，反诈护安。南京大长支行联合石佛社区、西厂门派出所、中建二局项目部，共同走进在建工地，开展“爱心义剪进工地 反诈宣传护平安”金融知识宣传暨金融服务活动。民警从刷单返利、虚假贷款、冒充客服、网络交友投资、工资卡异常等典型风险案例，现场警示；支行员工针对工资卡安全使用、个人信息保护作等实用金融知识细致讲解，帮助工友们增强识骗、防骗、拒骗的意识和能力。





关爱“两司两员”。绍兴店口支行走进辖区快递站点，针对快递员日常移动支付等金融活动频繁的特点，结合“低息快贷”“代理理赔”等快递员易遭遇的诈骗场景，针对性开展支付安全、反诈等知识宣传，警示“征信修复”“洗白征信”等非法中介陷阱，助力新就业群体守护好个人信用与“钱袋子”。宣传过程中，快递员们主动咨询征信查询、贷款逾期对信用的影响等问题，工作人员逐一耐心解答，并引导大家主动学习征信知识，养成良好信用习惯。活动得到站点负责人和快递员的好评。



致敬“城市美容师”。温州乐清支行走进乐清市城卫清洁服务有限公司，结合环卫工人的实际生活场景，围绕“珍爱信用记录”“数智温暖民生”“筑牢安全防线”“严打黑灰乱象”等内容，将金融知识送到一线环卫工人身边，用实际行动致敬“城市美容师”。环卫工

人们纷纷表示，学到了很多日常生活中用得到的金融知识，增强了自我保护意识，希望今后能有更多这样的学习机会。

银企同心筑防线。<u>**淳安支行**</u>金融宣传队分组分次走进辖区企业，向企业外来务工人员、财务人员重点警示冒充老板、冒充客服等高发电信网络诈骗套路，传防骗技巧，筑牢反诈防线。同时；普及银行卡合规使用知识，纠正盲目办卡、过度透支等认识误区。精准化金融知识宣教，搭建了银企沟通桥梁，有效提升了企业员工金融素养与风险防控能力。

