

宁波银行专栏

宁波银行：贴心服务 暖心助老

近日，两位老人来到宁波银行高塘支行，没有立即办理业务，而是东张西望，像是在寻求帮助。网点大堂经理小施见状，立即上前询问。可是他们连连摆手，然后不停比划手势。小施这才明白，两人都是聋哑人。

两位老人不会说话，也听不见，这让沟通很困难。小施先请他们坐在大堂沙发上，再倒上两杯温水，然后找到纸和笔，请他们将需求写在纸上。但又遇到了困难，两位老人识字不多，很难顺畅地写出他们的要求。

经过写字、比划，小施了解到，他们需要办理4个社保卡变更业务。小施立即拿出业务表格，又是一番写字、比划，终于将业务表格上的

内容填齐全。

虽然是一笔简单的业务，但整个过程持续了30多分钟，最终两位老人办好了业务。老人紧紧握住小施的手，不停比划着称赞和感激的手势。

宁波银行高塘支行是一家以老年客户群为主的网点，九成以上的客户是周边社区的老人。特别是高塘支行近期承接了社保卡变更业务后，每日很多老人来这里办理此项业务。而高塘支行一直细致、热情地为老人提供周到的服务。

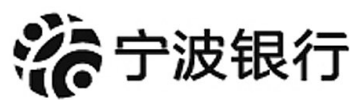
这样的场景每天在宁波银行网点内出现。在宁波区域，宁波银行有230家网点，其中62家是社区支行

网点，主要服务网点周边的社区居民特别是老年人。随着金融数字化持续推进，宁波银行关注到老年人的金融需求难点，努力做到设施有保障、服务有温度，让金融服务更加适老、更加人性化。

目前，宁波银行在网点内为60周岁以上老人及残障人士开通了无障碍通道及爱心窗口，网点内提供老花镜、助听器、放大镜、轮椅、血压仪等便利工具。对因行动不便确实无法到网点办理业务的老人，宁波银行第一时间提供免费上门服务。2020年，宁波银行共计开展80余次上门服务，快速响应老年客户的金融需求，获得家属肯定和好评。

宁波银行部分网点承接了人力资源和社会保障局市本级退休人员养老待遇的发放工作，月均发放笔数12万笔以上、涵盖人数将近5万人。宁波银行通过专线发放、专窗对接等措施，保障钱款及时入账，让退休老人安心放心。

宁波银行各网点大力普及金融知识，提升老人风险防范意识；举办“智能手机小课堂”，手把手教老人使用银行APP转账、缴费等。在日常办理业务过程中，对客户特别是老人的大额资金划转，严格做到“四问一告知”，帮助老人守住“钱袋子”。2020年至今，宁波银行堵截电信诈骗21起，为客户挽回资金400余万元，其中多数当事人是老年客户。



工行宁波市分行提升普惠金融服务护航小微企业

今年，工行宁波市分行针对小微企业金融需求特点，加大“e抵快贷”、“经营快贷”、“数字供应链”等线上融资投放，提高中长期贷款占比，加快“数字普惠”升级等有力举措，不断提升普惠金融供给水平与能力。2月份，普惠金融贷款单月增量位居宁波同业第一。

健康发展的小微企业，是千千万万从业者的安身立命之所。针对小微企业在发展中面临的资金周转、经营管理、商业拓展等难题，工行宁波市分行持续优化以融资、融智、融商为核心的普惠金融综合服务，通过线上线下协同，不断拓展服务广度和深度，全方位支持小微企业健康发展，助力提升民生福祉。

应女士在宁波经营一家进出口公司，近日因一笔外汇资金无法及时到账，导致公司在一笔货款支付上出现困难。工行宁波江东华光城支行客户经理结合客户相关情况，用智能估值、审批快捷、随借随还、循环期长的“e抵快贷”，通过“后台大数据+调查标准化+决策智能化”的业务流程，完成了合同签订、办理抵押、房产评估、收妥权证等系列操作，仅4天就为应女士公司办妥了420万元的提款。工行宁波市分行“e抵快贷”采取“线上24小时申请+线下快速对接”的业务模式，也赢得了宁波众多小微企业的称赞。



工行宁波市分行客户经理走访宁波汉竹液压马达有限公司。

邮储银行宁波分行开展“3.15消费者权益日”金融知识宣传活动

“3·15国际消费者权益日”之际，邮储银行宁波分行积极组织辖内网点开展金融知识宣传活动，保障广大金融消费者的权益。

邮储银行宁波分行营业部联合天水家园社区开展主题为“以人民为中心，增强金融消费者获得感”

的宣传活动，以增强消费者金融决策力、风险防范意识和获得感为目的，重点关注老年人等人群，加大对老年人的权益保护，引导其正确使用金融服务，倡导理性消费观念。

邮储银行宁波宁海县支行前往跃龙街道怡惠社区正学公寓小区，

在社区内设立专题宣传窗向社区居民宣传金融知识。同时，通过分发折页现场讲解的方式，向老年人等重点人群进一步强化金融知识普及，提高其防范电信网络诈骗、非法集资等行为的意识，提升自我保护能力。

邮储银行宁波奉化区支行则走进浙江医药高等专科学校开展金融知识宣讲。本次宣讲以银行卡基础知识为切入点，向学生普及借记卡与信用卡的区别，并告知学生防范信用卡盗刷的关键点。

(王颖)

农行宁波市分行用心守护客户钱袋子

“农行的对公账户年检方式为系统自动比对，若账户信息没有变更，是不需要进行账户年检的。”近日，某科技有限公司财务人员龚女士在得到农行余姚泗门支行客户经理魏丽峰的明确答复后，终于放下了一桩心事。

原来，几日前龚女士接到自称“银行工作人员”的电话，对方称需要添加QQ，以便后续企业年检资料的传输。龚女士怕错过企业年检，但由于来电显示为9594开头的12位陌生号码，异于寻常电话号码，且开展年检的形式也与以往不同，又怕上当受骗。犹豫不决下，她找到了泗门支行的客户经理魏丽峰进行确认。魏丽峰向龚女士阐明了正常的年检要求和流程，并介绍类似

的电信诈骗手法多为不法分子冒充银行工作人员，以账户年检等名义，联系企业财务人员添加QQ后，将其拉入QQ群，并在群里冒充有“企业老板”，在获取财务人员信任后，诱导财务人员转账，实施诈骗。至此龚女士才恍然大悟。

诈骗“套路”不断翻新，犯罪分子千方百计编造各种虚假事实迷惑受害者，可谓防不胜防。为此，农行宁波市分行提醒广大市民：遇到电话或短信通知企业账户年检、办理贷款等问题，应第一时间联系经办网点或官方客服进行确认，请勿轻易点击相关链接或添加QQ、微信，更不要随意转账汇款，谨防电信诈骗。

(杨佳楠 赵梦青)

“甬助老·百千万”兴业银行在行动

为更好地服务老年群体客户，创造适老、敬老、愉老的服务环境，切实解决老年人在运用金融智能技术中遇到的困难，兴业银行宁波分行近日通过改造网点设备及服务、立足适老化工作细节，突出为老服务的方便性、安全性、特色性。

“安愉人生”品牌是兴业银行自2012年起面向市场推出的业内首个养老金融综合服务方案。通过该项业务，一方面为老年人提供专业、优质的老年大学课程服务，做好政府办学的补充，实现老有所学、老有所享；另一方面将

提供养老金融服务与践行社会责任紧密结合，提升综合服务水平，把兴业银行“安愉人生”会员权益做深做透，实现“安愉人生”品牌内涵的社会价值。

兴业银行宁波分行为老年客户提供更好的软硬件服务方面下足了功夫：规范标识标牌提示，放置优先座台牌，设置敬老专座、爱心窗口，提示老年客户享有优先办理业务的权益；布置特色设施，配备移动填单台、老花镜、血压仪等，为老年客户提供更优质服务。

(王颖)

中行荣膺“中国最佳债券承销商”

近日，《亚洲金融评论》(IFR Asia)公布“2020年亚太最佳投行”评选结果，中国银行荣膺“中国最佳债券承销商”。同时，其主承销的30亿元亚投行熊猫债获评“最佳人民币债”。

2020年，中国银行境内全市场债券承销量保持市场领先，中资离岸债券承销份额连续多年排名市场首位。此次获奖体现了

中国银行在国际债务资本市场的领先优势，彰显了中国银行在助力国内资本市场开放和中国企业境内外融资、推广绿色债券和疫情防控债券等方面的突出贡献。

下一阶段，中国银行将充分发挥全球化、综合化优势，积极助力畅通“双循环”新发展格局，持续推动中国资本市场的深层次对外开放。

(王颖)

