

# 工行多举措提升老年人智能金融服务体验

本报讯 近年来,随着互联网应用加速普及,老年人面临的“数字鸿沟”问题日益凸显。为帮助老年人充分享受智能化服务带来的便利,中国工商银行创新推出手机银行“幸福生活版”,自2019年上线以来,已为1300多万老年客户提供安

全、便捷、贴心的移动金融服务新体验。

据介绍,工商银行根据老年客群的核心金融需求与“不会用、不敢用”智能服务等难题,专门优化了手机银行功能,有效降低了老年客户的使用门槛。其中,在操作体验方面,工

行手机银行对55岁以上老年客户自动提示切换至“幸福生活版”,并对版本业务流程、页面字号大小、语音双向交互等进行了优化升级。在亲情互动方面,支持子女通过亲情账户等功能协助父母进行操作,并推出“一键求助”功能,方便老年

人在使用过程中随时截图向子女咨询。在专属服务方面,根据老年人投资理财需求推出专属存款等特色金融产品,不断扩展服务场景,满足老年人消费、出行、医疗等多元化需求。

在帮助老年人填平“数字鸿沟”的同时,工商银行还着

力打造健康安全的交易环境,帮助老年客户避免“数字陷阱”。例如,工行手机银行“幸福生活版”新增安全向导功能,引导老年客户主动使用账户安全锁、转账汇款预警等智能风控服务,有效防范电信诈骗等风险。(工宗)

## 郑州银行平顶山分行开展整治拒收人民币现金行为专项宣传活动



本报讯 为维护人民币法定货币地位,打造安全、高效、和谐的人民币流通环境,在元旦来临之际,郑州银行平顶山分行组织开展了整治拒收人民币现金行为的专项宣传活动(如图)。

据介绍,该行以“支付自由、自由支付”为主题,采用线上、线下宣传相结合的方式,向周边商户和网点客户讲解了整治拒收现金行为的重要性,详细介绍了整治拒收现金案例和遇到拒收人民币行为时应该采用哪些方式来维护自身合法权益。

线上方面,该行在官方公众号上发布整治拒收人民币现金相关知识,并由网点工作人员推送至朋友圈进行宣传;在网点LED屏幕和电视上循环播放整治拒收人民币现金宣传标语和宣传动画,对进厅客户普及整治拒收人民币现金知识。

线下方面,该行组织工作人员对网点周边的餐馆、药店、农贸市场、景点等公共服务领域进行拒收人民币现金摸底排查,通过发放宣传折页、普及人民币相关知识、讲解拒收现金危害等方式,

引导商户正确看待人民币的地位和作用,营造共同维护人民币流通秩序的良好氛围。

该行相关负责人表示,整治拒收人民币现金行为关乎老百姓切身利益,关系到支付活动的正常开展,特别是对中老年人支付需求的满足。今后,郑州银行平顶山分行将继续做好人民币相关知识的宣传普及,落实各项金融惠民政策,为维护人民币流通环境和平顶山地区的金融稳定作出应有的贡献。

(刘兆强 文/图)

## 工行平顶山分行扎实做好年末岁初及元旦春节安全保卫工作

本报讯 按照上级行做好岁末年初及2021年元旦春节安全保卫工作的要求,近日,工行平顶山分行提早安排、靠前部署,采取多项安保措施,压实责任、强化落实,全方位加大安保工作力度,确保年末岁初及双节安全生产运营。

及时启动安保预案,逐级落实安全生产责任,严防各类安全案件及事故,全面开展安全大排查和隐患治理活动。检查突出营业网点、金库、自助银行、机房等重点部位及接送款、自助设备加钞等重点环节,采取不间断方式加大检查力度和频度。

各支行、网点按照检查要求,认真落实月普查、周自查、日巡查,强化问题隐患治理,确保安全检查与隐患治理工作落到实处。

着力提高员工对“双节”期间安保工作重要性的认识,要求各支行、网点加大员工安全教育和安全检查力度,突出“两个危险十分钟”和“五个习惯养成”,坚持每日对本行营业大厅及所辖网点进行全面安全检查,包括门窗、报警、监控、消防、通信、自卫器具、水电、线路安全、ATM机具设备、疫情防控以及武装押运、驻点保安、自助设备巡查及门卫值班人员

的履约监督管理等;及时开展防撬盗、抢劫、诈骗、火灾等应急演练,全力做好各类风险突发应急事件的管理和防控工作。

加强报警监控联网平台值班力量,保证24小时每班3人在岗在位,认真落实值班和警情报告制度,坚决杜绝脱岗、睡岗等不认真履行值班职责的现象,最大限度地发挥报警监控联网平台作用,做好警情处置、远程监控巡查、守库等工作,遇突发紧急情况,快速反应,果断正确处置,从根本上加强远程监控和突发应急事件管理,防患于未然。(丁新正)

## 农行平顶山分行2021年“春天行动”综合营销竞赛活动正式拉开帷幕

本报讯 为营造“春天行动”旺季营销的热烈氛围,实现2021年全行首季业务开门红,12月25日,农行平顶山分行召开2021年“春天行动”综合营销竞赛活动启动会。

启动会上,该行党委书记、行长王逢乐指出,“春天行动”是农业银行的品牌活动,活动的核心在“客户”,服务好客户是农业银行的使命和担当,是生存发展的根本和基础,要求全行上下牢固树立“客户至上、始终如一”的服务理念,践行“发展为本、服务为魂”的服务要求,用好的产品、合适的产品、便捷的渠道为客户提供高质量的金融服务,并明确5项主体业务重点:围绕打好存款组织攻坚战,抓好客户维护,强化公私联动,扎实开展“深耕乡村市场”工作,夯实转型发展基础。围绕打好中收攻坚战,聚焦卡分期,狠抓交易额提升;聚焦掌银,狠抓用户月活率提升;聚焦代理保险,狠抓传统优势提升;聚焦贵金属和基金营销,狠抓留客能力提升;聚焦结算套餐,

狠抓对公中收提升。围绕打好客户拓展攻坚战,持续推进数字化赋能,搭好场景建设。围绕打好贷款营销攻坚战,坚持“一大一小一新”齐推进,线上线下同发力,早放快放、多放大放、放好放优。围绕打好清收处置攻坚战,把准节前关键时段,多措并举提高清收处置效果。

该行个人金融部、公司业务部、风险管理部负责人分别对2021年“春天行动”综合营销活动方案、零售业务、对公业务两大板块和清收处置、深耕县乡村市场竞争方案进行了解读。

该行辖属9家支行行长就2021年“春天行动”工作进行了表态宣誓。激情澎湃的口号、铿锵有力的誓言,展现了平顶山农行人团结一心、攻坚克难的豪情壮志,表达了全行上下奋进新时代,决战春天里,誓夺2021年首季“开门红”的决心,彰显了全行上下坚决打赢2021年经营管理翻身仗的信心。

(石晓燕 胡志军)

## 卫东农商银行召开2021年首季“开门红”启动大会

本报讯 12月27日,卫东农商银行召开2021年首季“开门红”启动大会,动员和安排部署2021年首季“开门红”工作及年终会计决算各项工作。该行领导班子成员、部室经理、支行行长、单列分理处主任参加了“开门红”启动大会。

会上,该行党委书记、董事长指出,2021年是中国共产党成立100周年,是十四五规划开局之年,站在新的起点,需要大家在新征程中开好局、起好步,以新的业绩展现新形象,以新作为体现新担当,积极融入“十四五”发展的宏伟进程,推动实体经济高质量发展。

对“开门红”工作,该行党委书记、董事长要求:一是要统一思想,提高认识,高度重视“开门红”工作,全行干部员工要深刻理解“开门红”活动的重要意义,切实增强危机感和使命感,全面发动,全员出击。二是要坚定信心,发挥优势,围绕资金组织、贷款投放、

网络金融等各项指标,发扬不畏强手、勇夺第一的拼搏精神,坚决打赢“开门红”攻坚战。三是党建引领,突出重点,扎实做好“开门红”工作,全面贯彻党的十九届五中全会精神,认真贯彻落实省联社党委“党建引领、改革先行、融网智联、固本拓源”转型发展总体要求,以党的建设高质量推动各项业务发展高质量,确保圆满完成“开门红”各项目标。

该行党委副书记、行长宣读了《平顶山卫东农村商业银行2021年首季“厉兵秣马战首季 众志成城开门红”业务营销竞赛方案》,明确了首季工作的指导思想、目标任务、考核要求、奖惩措施等。

会议对年终会计决算工作进行了详细安排部署。会上,各支行行长、单列分理处主任签署“军令状”,该行党委书记、董事长为各战队“授战旗”,并带领全体与会人员进行了庄严宣誓。

(周文娟 马腾飞)