

# 兴业银行郑州普罗旺世支行 用心做服务 真诚暖人心

对于银行业来说,优质的服务给客户带来的不仅是业务需求的满足,更是精神上的享受。不断提高服务质量,从每一件小事,每一个细节做到优质服务,才能真正留住客户,赢得市场。自成立以来,兴业银行郑州普罗旺世支行用优质、细心、高效的服务,收获了许多忠实客户。 郑报全媒体记者 倪子

## 小网点也可以有大作为

“麻雀虽小,五脏俱全”,正是对我们普罗旺世支行最好的写照。”该网点相关负责人说,普罗旺世支行成立于2009年,前后经历过两次搬迁,2018年迁址普罗旺世社区,并更名为普罗旺世支行。不少忠实客户宁愿坐十几站公交,也要来这里办业务。

真诚服务是赢得客户信赖的敲门砖,客户的信赖是一家银行长远发展的关键。凭借出色的服务,普罗旺世支行多项业务指标表现抢眼,实现“小”阵地也有“大”作为的目标。

## 打造有温度的金融服务

在银行业竞争愈来愈激烈的今天,服务是赢得客户的关键。精细规范的服务管

理和情感打造的关怀式服务文化,早已成为兴业银行为客户传递温暖和正能量的重要依托。“尊老敬老”一直是兴业银行郑州普罗旺世支行对老年客户秉承的服务理念。让每一个走进网点的老年客户,都能感受到家人般的关怀与温暖。

“疫情期间,有位80多岁的客户因为生病住进ICU,子女不小心连续输错老人账户密码导致账户无法继续使用。经过和老人子女沟通、医院沟通,在确定老人意识清醒的情况下,我们决定上门服务,帮助老人重置密码,解决老人治病用钱的问题。”支行相关负责人说,支行周边老年客户多,为腿脚不便的老人提供上门服务是常事儿。

服务的需求在哪里,他们的脚步就会走到哪里。靠着这些点点滴滴“急客户之所急,想客户之所想”的细小举动,从细节上打动客户,真诚服务客户,该行打造出了有温度的金融服务。

## 把客户时刻放在心上

普罗旺世支行像磁石一样,吸引了越来越多的客户,也时时刻刻吸引着每一名员工。这里的员工们亲如一家、团结协作、同甘共苦,大家用精湛的专业知识和细心的周到服务,赢得了客户的肯定。

记者采访时发现,理财经理们都会有一个台历本,他们会将客户配置的理财产品到期日期登记在台历本中。记者了解到,虽然有内



部系统的“客户理财到期产品即将到期提醒”,但是“好记性不如烂笔头”,亲手写一写,印象会更深刻,而且利用台历本的登记,可以随时随地看到好几个月后客户到期的具体情况,做到“早知晓、早通知、早规划”。

普罗旺世支行老年客户比较多,在为客户做理财规划时,理财经理们坚持将资产配置的理念传输给客户,让客户根据自身的实际情况合理配置资产。在他们的坚持下,很多客户的理财观念

发生了改变,开始尝试不一样的产品,得到了不一样的收益。

“给别人一滴水,自己也要有一桶水”。成绩的背后,离不开精湛的专业知识和日复一日的努力,更离不开他们设身处地为客户着想,把客户放在心上的工作原则。该行相关负责人表示,银行就是为老百姓提供优秀服务的,未来,他们将一如既往用专业知识为客户排忧解难,温暖客户的心,做客户最贴心的人。

# 你的防诈骗能力该升级了

来,华夏银行郑州分行携手行业专家、反欺诈民警给咱支招儿

随着互联网的蓬勃发展,个人信息泄露、电信诈骗、网购诈骗、非法集资、利用高额收益诱导老百姓投资等损害金融消费者利益的事件时有发生。

为了普及金融知识,提高防骗意识,3月19日,由郑州晚报主办、华夏银行郑州分行承办的2021年“3·15”金融消费者权益保护宣传周特别策划“全民防诈 你我同行——争做金融防骗小达人”直播活动在正观新闻、郑直播等多个新闻平台同步直播。

河南省银行业协会法律维权部主任纪东、郑州市公安局反欺诈中心民警相冰、华夏银行郑州分行运营管理部副总经理谢跃玲一同走进直播间,为广大网友普及金融防诈骗知识。 郑报全媒体记者 倪子



## 聚焦“一老一小”,开展针对性金融教育

为提升金融消费者防范意识,保护人民群众财产安全,作为监管指导部门,河南省银行业协会在今年“3·15”期间部署了相应工作。

“加强金融知识宣传普及,帮助金融消费者提高防范能力,免受非法侵害,既是监管部门对银行业的要求,也是银行业义不容辞的社会责任。”河南省银

行业协会法律维权部主任纪东说,“3·15”宣传周期间,河南省银行业协会配合河南银保监局消保处和省民政厅社会组织管理局对郑州市区部分银行机构网点进行了巡查,现场督导和指导银行网点开展教育宣传活动。重点聚焦“一老一小”,多增加对老年人权益的保护内容,开展针对性金融教育,提升金融素养。

## 诈骗花样不断升级,老百姓一定要小心

郑州市公安局反欺诈中心民警相冰全程为大家介绍了电话诈骗、伪基站、不明链接、伪卡交易、杀猪盘、刷单诈骗等多种诈骗方式,并对如何防范诈骗进行了通俗易懂的讲解。

相冰说,有的诈骗分子利用伪基站及改号软件,伪装银行客户服务号码向客户发送极具迷惑性的诈骗短信;有的诈骗分子向客户发送带有不明链接的短信,诱

导客户点击钓鱼网站实施诈骗;有的不法分子制作伪卡,在异地甚至境外盗刷客户资金;更有不法分子利用交友软件,通过网恋步步诱导被害人投入到在线赌博竞猜、外汇买卖,深陷巨大债务陷阱,诈骗套路令人发指。

警方提示广大老百姓,凡要求事主透露自己的身份、银行信息乃至密码、验证码等信息,都要予以警惕,不要轻易汇款。

## 安全意识不能丢,反诈方法记心头

人们日常生活中,不管存取钱、投资理财还是贷款买房,都离不开银行。因此,作为防范风险的第一道防线,华夏银行郑州分行也时刻紧紧守卫住这一条警戒线,为老百姓的资金保驾护航。

华夏银行郑州分行运营管理部副总经理谢跃玲提醒广大客户,牢记反诈方法,保护好“一卡、二码、三要素”,做到“四要、三不要”。其中,“四要”包括“官网网址要认准”“账户变动要关注”“转账支付要核对”“手机电脑要杀毒”;“三不

要”包括“不明链接不要点击”“欺诈借口不要轻信”“公共网络不要使用”。

多年来,华夏银行郑州分行致力于普及金融知识,提升全民防诈意识。除在网点门楣LED电子显示屏滚动播放宣传口号、通过厅堂电视播放宣传视频、张贴宣传海报等阵地宣传外,该行还充分利用短信、微信及录制小视频等方式进行线上宣传,以多样的展现形式和丰富的宣教内容向社会大众普及金融知识,提高消费者的风险意识和自我保护能力。

## 相关链接

### 防骗达人就是你

“3·15”期间,本报联合河南省银行业协会、河南省民政厅社会组织管理局(社会组织执法监督局)以及华夏银行郑州分行推出“火眼金睛,防骗达人就是你”有奖答题活动。截至目前,共收到有效答题

问卷5000多份。值得欣慰的是,绝大多数参与者都具有较强的防诈防骗能力。我们还从中抽取了10名幸运参与者,每人将获得话费奖励,中奖名单请关注TOP理财微信公众号:ZZWBTOPLICA1。