

贴心服务暖人心

工行宝鸡分行关注特殊客户群体需求获好评

开辟“绿色服务通道”，为行动不便的客户上门服务；将“银行柜台”搬到企业、工地，现场办理业务让群众少跑腿……今年以来，工行宝鸡分行及辖区各支行以“靶向式”金融服务为抓手，从实际出发、从细处着手，想客户之所想、急客户之所急，切实满足特殊客户群体需求，获得一致好评。

日前，家住渭滨区石坝河街道的两位居民先后致电工行宝鸡宝光路支行，称其家属因年龄及身体原因，无法前往支行网点办理社保卡换卡业务，希

望能得到帮助。了解情况后，支行立即开辟“绿色服务通道”，安排两名工作人员携带资料分别前往客户家中，在确认客户真实意愿后，陪同客户亲属返回支行完成了后续业务，成功解决了客户的换卡难题。这只是该行贴心服务的一个缩影，像这样的事情还有很多。

“作为国有大行，为民办实事、解难题是应尽的职责和义务。”工行宝鸡分行相关负责人介绍，他们全辖网点依托“工行驿站”专门为特殊客户群体设立了爱心座椅、

爱心窗口，准备了老花镜、医药箱、手机充电站等贴心物品，让客户办业务更方便、更舒心。下一步，该行将秉承为民服务初心，紧紧抓住人民群众最关心、最直接、最现实的问题，采取更多惠民生、暖民心的举措，为辖区群众提供更加细致周到温暖的金融服务。（李晓菲）



金融之窗

竞赛场上展风采



日前，宝鸡市“金融践初心”金融业务知识竞赛决赛在人民银行宝鸡市中心支行举行，经过激烈角逐，我市8家银行分获团体一、二、三等奖。本次竞赛，是对我市金融消费者权益保护工作的一次全面检阅，也是进一步锤炼金融消保队伍作风、树牢金融为民理念的一个重要载体，增强了金融工作者为民服务意识，提升了金融消

费权益保护工作水平。决赛当天，通过知识竞答、英文翻译、案例解析和风采展示4个环节比拼，渭滨农商银行夺得团体一等奖，长安银行宝鸡分行、交通银行宝鸡分行获团体二等奖，农业银行宝鸡分行、浦发银行宝鸡分行、金台农商银行、中国银行宝鸡分行、建设银行宝鸡分行获团体三等奖。（李晓菲 摄）

邮储银行太白县支行 拦截一起电信诈骗 避免客户损失五万元

近日，邮储银行太白县支行工作人员在受理客户业务过程中，成功拦截一起电信诈骗案件，帮助客户避免直接经济损失5万元。

10月26日下午4时许，两位30多岁的客户来到邮储银行太白县支行网点，请工作人员为其办理汇款业务。和往常一样，网点工作人员按照制度，仔细核实了客户的汇款信息，并询问“是否认识收款方、有无业务来往……”提示客户不要随便向陌生账户汇款，避免遭遇电信诈骗。在业务办理过程中，收款方

多次打来的催款电话引起了网点工作人员的警惕，他再次询问客户汇款原因以及收款方账户相关问题。原来，客户近期计划购买一批鱼子酱，本次汇款的收款方为他们前期做生意时在网认识的人，对方表示有好的进货渠道，价格更低廉，只要把钱直接转给他就行。

良好的业务素养，让网点工作人员立即意识到，这两位

客户可能遇到了骗子，随即停止了汇款业务，并向他们耐心讲解金融安全知识和此类电信诈骗的过程，同时拨打了110。很快，派出所民警就赶到了营业网点，通过与客户再次沟通，确认了这是一起电信诈骗案件。随后，在民警和支行工作人员的耐心解释下，两人才恍然大悟，意识到自己遇到骗子了，连连向工作人员道谢。

近年来，各类电信网络诈骗案，给群众造成了极大损失。为此，邮储银行太白县支行坚持将防范电信网络诈骗、反洗钱、打击非法集资等贯穿金融工作始终，不断加强员工业务培训，提高从业人员业务素养，全心全意为客户金融资产安全保驾护航。（李晓菲）



陕西福彩积分回馈活动开启

11月1日，陕西省福利彩票“迎新年、庆双节 积分大回馈”活动火热来袭。据介绍，活动期间所获得的积分，可在全省公益驿站积分兑换兑换礼品，礼品兑换时间至2023年4月底。本次活动时间为2022年11月1日至2023年1月31日，用户可扫描所购双色球、3D、快乐8彩票右下角二维码，根据票面金额获得相应积分奖励，每位用户每日积分获取上限为500积分，积分可兑换礼品。礼品分为电子类、生活类及小件类等。

需要提醒的是，积分兑换管理规定，所有用户获取积分连续超过全省平均获取量时（每日最高可获取500积分），系统将提示其规范操作，避免

恶意积分。礼品兑换设定电子类礼品每位用户每月兑换上限为2次，生活类礼品每位用户每月兑换上限为5次，小件类礼品不设兑换上限。被监控账号如一定期限内大量使用积分，将被作出现有积分清零或永久封禁处理。此外，自11月1日起，陕西福彩公益驿站礼品积分兑换系统进行优化升级，积分可由彩民购彩扫票获得，升级前所获瓦当不清零，不再参与福彩公益驿站礼品兑换，但仍可参加省福彩中心其他活动。（李晓菲）



重德修身 举止文明



文明有序 礼让三分

