

积极践行便民惠民、支付适老的金融服务，让“有温度”的服务陪伴客户全程体验，一直是兴业银行的服务宗旨。兴业银行绵阳分行始终坚持制度与温度并行，通过持续提升服务质效，不断提高客户服务满意度。

6月17日一大早，一位七旬老人焦急地来到该行营业部，急切告诉工作人员，其老伴一个月前申请了已到期借记卡换卡，但因发生意外摔伤了腿，现在急需使用银行卡及资金，无法亲自来银行办理，咨询该怎么办。

得知客户的特殊情况及业务需求后，该行工作人员急客户之所急，立即启动应急机制，根据《特殊客户银行支付服务工作指引》，对意外事故等特殊原因无法亲自到银行网点的客户，由该行指派两名以上工作人员上门核实客户身份、真实情况后，为客户办理业务。该行两名工作人员立即上门，将换好的银行卡交至客户手中，并现场见证客户亲笔签字确认，通过照相、录音录像的方式，获得客户表达其真实业务意愿的证明。工作人员在风险合规的前提下，为客户提供了贴心周到的上门服务，解决了客户的燃眉之急，得到两位老人的连声道谢和高度赞扬。

满足老年客户的金融服务需求是金融机构的责任担当，面对多元化的服务需求，兴业银行绵阳分行优化账户服务，将便民惠民的金融服务落到实处，同时在人民银行绵阳中心支行的指导下，聚焦老人群体和残障客户特殊需求，有效提升老年人支付服务便利化程度，从小处着眼，从细节着手，以适老为目的，因地制宜创新支付服务适老化举措，统筹推进线上线下适老化改造，不断推出“有温度”的支付服务举措，用微笑促进服务，以真诚赢得信赖，用心把“兴业温度”传递给每一位客户。