

完善机制建设 强化服务创新 注重场景体验

工行焦作分行多维度优化升级支付服务

本报讯（记者孙阎河）日前，工行焦作分行积极响应中国人民银行关于支付服务优化升级工作部署，以“提升用户体验，服务民生需求”为核心，统筹辖内各支行和各部门，多点发力，从机制建设、服务创新、场景优化等维度，推进支付服务提质增效，切实为区域经济发展和群众生活便捷提供高效金融支撑。

构建服务优化长效机制。该分行召开专题会议，积极传达中国人民银行政策要求，制定“任务分解到网点、责任落实到专岗”工作机制，确保各项优化措施落地见效。各支行积极组

织全员学习支付体系优化升级文件，明确新增应用与流程优化要点，从提升结算质效、降低业务风险等维度，夯实服务基础。同时，成立专项工作小组，围绕“支付为民”理念，制订阶段性实施方案，构建“统筹部署—执行落地—反馈优化”闭环管理模式。

提升支付服务便捷度。在服务流程优化方面，该分行聚焦客户需求持续发力，从简化办理流程、完善投诉处理机制入手，建立“一对一”服务回访制度，主动了解客户支付需求，通过“线上+线下”渠道同步推广服务政

策，扩大惠民举措影响力。同时，在重点商圈网点配备外语服务人员，设置双语标志牌，为外籍来华人员提供外币兑换便捷通道。尤其是针对老年客户群体，配置老花镜、爱心座椅等适老设施，开设敬老服务窗口，对行动不便客户提供上门服务，切实解决特殊群体支付难题。

打造便民利民新场景。针对现金使用场景的优化，该分行大力推出“零钱包”兑换服务，并在解放路支行设立试点，根据客户需求提供标准化与定制化“零钱包”配置。其中，标准化“零上+线下”渠道同步推广服务政

策，扩大惠民举措影响力。同时，在重点商圈网点配备外语服务人员，设置双语标志牌，为外籍来华人员提供外币兑换便捷通道。尤其是针对老年客户群体，配置老花镜、爱心座椅等适老设施，开设敬老服务窗口，对行动不便客户提供上门服务，切实解决特殊群体支付难题。

打造便民利民新场景。针对现金使用场景的优化，该分行大力推出“零钱包”兑换服务，并在解放路支行设立试点，根据客户需求提供标准化与定制化“零钱包”配置。其中，标准化“零上+线下”渠道同步推广服务政

策，扩大惠民举措影响力。同时，在重点商圈网点配备外语服务人员，设置双语标志牌，为外籍来华人员提供外币兑换便捷通道。尤其是针对老年客户群体，配置老花镜、爱心座椅等适老设施，开设敬老服务窗口，对行动不便客户提供上门服务，切实解决特殊群体支付难题。

打造便民利民新场景。针对现金使用场景的优化，该分行大力推出“零钱包”兑换服务，并在解放路支行设立试点，根据客户需求提供标准化与定制化“零钱包”配置。其中，标准化“零上+线下”渠道同步推广服务政

工行焦作分行举办银企青年主题读书活动

本报讯（记者孙阎河）当北宋文豪的旷达诗心穿越千年时空，与现代职场青年的思想脉搏同频共振，会碰撞出怎样的火花？日前，工行焦作分行团委以“人生得遇苏东坡”为题，联合我市一家国企团支部，共同打造沉浸式读书盛宴，以主题读书活动开启跨越古今的精神对话。近30名银企青年员工参加活动。

活动中，“但愿人长久，千里共婵娟。”一句经典，引发共鸣，瞬间打开青年员工的交流话题，六支以苏东坡名句命名的读书小组在“此心安处是吾乡”的意境中畅游人生。其间，活动特邀讲师将苏东坡充满波折的一生和他乐观豁达的性格娓娓道来。千百年来，苏东坡给我们留下的远不止诗词，更是强大的精神力量，让在场的青年深刻领悟如何在现代职场锚定心灵坐标。

随后，双方青年员工开展诗词竞答，每一名员工都化身“东坡知音”，穿越千年，在诗词中与苏东坡共话、共情。青年们结合自身经历共同探讨如何才能将千年古诗词的结晶铸成新时代的职场智慧，活动在激烈的研讨中结束。

该分行团委相关负责人表示，此次主题活动采用“阅读+互动”形式，推动传统文化从书本融入生活，让参与者在共读、共学、共享中感悟传统文化魅力。同时，更以文化为桥，搭建起银企深度合作的新平台。

工行修武支行打造金融服务“银发港湾”

本报讯（记者孙阎河）近期，工行修武支行聚焦老年客户需求，从硬件改造、服务优化、知识宣教三方面推进适老化服务升级，打造老年友好型金融服务场景，让金融服务更具温度。该支行网点被老年客户亲切地称为“银发港湾”。

构建无障碍服务空间。该支行在网点厅堂醒目位置设立“长者服务专区”，配备老花镜、放大镜、轮椅、爱心专座、应急药箱等适老设施，为老年客户提供基础便利。同时，优化网点动线布局，确保通道宽敞无障碍，并增设大字版标识与操作流程指引，降低老年客户的识别与操作难度，从环境细节处提升服务贴心度。

打通助老服务全链条。服务中，该支行创新推出导诊、坐诊、巡诊“三诊式”模式，由大堂经理主动识别老年客户并提供全程陪伴引导；保留传统柜面服务优势，设置现金存取、存单业务等优先办理窗口；针对行动不便的老年群体，在风险可控前提下，提供预约上门服务。

筑牢金融安全防线。该支行定期开展老年客户专属宣讲活动，用通俗易懂的方言，讲解防范电信网络诈骗、假币识别、安全用卡等金融知识，增强老年群体的风险防范意识与金融素养，让金融知识普及更能满足老年客户需求。

工行孟州支行开展主题党日活动

本报讯（记者孙阎河）为深化党员思想教育、传承红色基因，日前，工行孟州支行组织全体党员及入党积极分子走进孟州岩山村红色教育基地，开展“聆听岩山故事，弘扬红色精神”主题党日活动，从红色历史中汲取奋进力量，强化党员责任担当。

沉浸式感悟红色历史。在岩山村红色教育基地展厅内，一件件承载记忆的革命文物、一幅幅还原历史的纪实图片、一段段震撼人心的文字记载，立体呈现了革命先辈在岩山地区艰苦卓绝的斗争历程。该支行党员在讲解员带领下，沉浸式体验先烈们在艰苦环境中坚守信仰、为理想信念舍生忘死的革命情怀。

重温誓词筑牢初心使命。活动中，该支行全体党员面向党旗，庄严举起右拳，重温入党誓词。铿锵有力的誓言在教育基地上空久久回荡。一旁聆听的入党积极分子深受感染并表示，这次活动进一步坚定了向党组织靠拢的信念。

交流研讨凝聚奋进力量。参观结束后，该支行党员与入党积极分子在岩山村广场开展交流讨论。党员们表示，将以革命先辈为榜样，把红色精神转化为金融服务动力，以饱满热情投入工作，发挥先锋模范作用助力工行发展。入党积极分子则分享感悟，立志以党员标准严格要求自己，提升综合素质，争取早日入党。



日前，工行焦作分行举办第七届个人客户经理日团建活动，增强团队意识，发扬拼搏奋进精神。

崔蕊 摄



5月28日，工行焦作解放路支行携手焦作市公安局到李贵作小学开展“银警携手传温暖，守护童真‘警’相随”活动，为孩子们送上节日祝福和助学物资。

郑义坤 摄



6月13日，工行焦作孟州支行积极参加防范非法集资活动集中宣传，引导广大群众“守好钱袋子 护好幸福家”。

李鹏飞 摄

工行焦作人民路支行开展“绿色金融”宣传

本报讯（记者孙阎河）为响应国家“双碳”战略、践行绿色发展理念，在世界环境日来临之际，工行焦作人民路支行围绕“绿色金融助力可持续发展”主题，开展一系列绿色金融宣传活动，致力增强公众环保意识，推动绿色金融普及，为经济社会绿色转型贡献金融力量。

活动中，该支行以“绿色金融”为切入点，组织全体员工深入学习国家绿色金融政策，内容涵盖绿色信贷、碳减排支持工具等金融创新产

品，确保大家在业务办理过程中能够精准对接企业及个人绿色金融需求，为客户提供专业、高效的绿色金融服务。同时，该支行充分利用营业网点资源，通过设置宣传展板、发放折页等多种形式，向客户普及绿色金融知识。其中，重点介绍绿色信贷、绿色债券等多种金融工具。另外，该支行设立绿色金融咨询专员，专门解答客户疑问，助力客户深入了解如何借助金融手段支持环保事业，推动绿色金融政策切实落地见效。

为扩大宣传覆盖面，活动中，该支行积极采取“走出去”策略。组织员工走进周边企业、社区，开展绿色金融专题宣讲活动。特别是在企业走访中，该支行针对制造业、新能源等行业客户，重点介绍绿色信贷优惠政策，鼓励企业积极采用节能环保技术，降低碳排放，实现绿色发展。

据悉，该支行还将进一步加大绿色信贷投放力度，重点支持清洁能源、节能环保等产业绿色发展，为地方经济绿色转型提供坚实的金融支撑。

反诈防骗 擦亮眼

巧识“千万级别”诈骗案

本报记者 孙阎河

如果有一天，你下载的一款APP上显示自己的资产已达千万级别，而你只是投资了几万元，你会怎么想？日前，工行焦作解放路支行就与公安机关合作，及时侦破“千万级别”金融诈骗案件，帮助群众守住“钱袋子”。

前不久的一天下午，一位女性客户急匆匆地走进工行焦作解放路支行营业大厅，向柜台提出要将自己账户的转账限额调至500万元，理由是“购置房产”。面对客户如此蹊跷且异常高额的转账限额调整，经办柜员当即产生警觉。随即，经办柜员快速查

询客户的账户信息，结果显示，客户卡内余额仅仅数百元，近期流水也未超过1万元。这种巨大的反差，让经办柜员立刻警觉。

察觉柜台业务办理出现异常，大厅客户经理也及时介入核实过程。其间，客户无意间透露自己在一款名为“人民资产”的APP上投资几万元，而APP显示其资产已超千万。面对如此高的收益，客户欣然决定继续追加投资。得知这一情况，该支行所有参与此次业务办理的工作人员都基本认定这是一场骗局。但是，客户不以为然，始终坚持自己并未上当受骗，并准备马上离开网点。

为及时阻止客户，不让其再受损失，客户经理马上向主管副行长

汇报。主管副行长当即赶到大厅，与客户面对面细致沟通。这时，客户才坦言，调整账户转账额度的真实原因是当晚要在APP内接收所谓500万元的“打款”，但还需追加投资。事情发展到此时，客户仍不愿承认，且情绪更加激动。为此，主管副行长当机立断，安排运营主管向辖区公安机关报案。

很快，民警抵达现场，并与银行工作人员组成“反诈宣讲团”，从APP合规性、资金流向逻辑性、诈骗话术套路等多方面，对客户进行耐心教育。最终，经过近一个小时的反诈知识科普，客户终于意识到，所谓的“千万资产”不过是诈骗分子设置的数字陷阱。

本报讯（记者孙阎河）为积极响应市防范和打击非法金融活动工作领导小组办公室工作部署，日前，工行焦作分行以“守住钱袋子 护好幸福家”为主题，统筹全辖所有支行构建“立体宣传矩阵”，通过创新形式、精准触达、案例警示等一系列举措，掀起防范非法金融活动宣传热潮，向公众普及金融风险防范知识，筑牢金融安全防护网。

统筹部署，构筑专业防线。该分行由内控合规部牵头成立专项工作小组，制订《防范宣传攻坚方案》，组建由网点负责人、客户经理、大堂经理构成的专业宣传队伍。各支行同步建立1名负责人统筹、N名骨干分片落实的“1+N”工作机制，并开展“每日晨会学习+每周案例研讨+每月技能考核”系统培训，组织员工深入了解“养老项目诈骗”“虚拟货币陷阱”等新型骗局套路，通过情景模拟演练，提升一线人员风险识别能力。同时，在各支行开展防范非法金融活动知识答题团队竞赛，以线上答题形式强化全员对非法金融活动特征的认知。

多元宣传，实现精准触达。工作中，该分行大力构建“网点阵地+社区渗透+线上辐射”三维宣传网络，在营业场所设置“防非宣传教育专区”，通过LED屏滚动播放警示标语、电视屏循环播放宣教视频；在网点阵地发放《防范非法集资手册》《电信诈骗识别指南》等资料。其中，该分行所辖人民路支行针对老年人、务工人员等易受骗群体，专门设计了“养老诈骗六不要”记忆口诀和“转账三问”流程图，并在厅堂开展一对一讲解；创新“线上+线下”联动模式，在线下组织防范非法金融活动知识有奖问答进社区活动，在线上通过微信朋友圈转发《警惕高息诱惑》原创漫画等，强化防范非法金融活动宣传。

案例警示，完善长效机制。为做到警钟长鸣，该分行以真实案例为切入点，将本行员工成功劝阻老年客户避免高收益理财案例，制成短视频进行广泛宣传，并收集近三年本地发生的12起典型案例，编制《防非警示手册》，帮助群众直观认识非法金融活动危害，远离非法金融活动。

据统计，进入6月以来，该分行各网点已经成功劝阻可疑交易27笔，涉及金额136万元。该分行相关负责人表示，将继续以高度的社会责任感深化防范非法金融活动工作，从制度、科技、服务等方面多维发力，倾力守护好千家万户的“钱袋子”，为人民群众的幸福生活筑牢金融安全坚实屏障。

工行动态

工行焦作环城东路支行“四步法”构筑风控青春防线

本报讯（记者孙阎河）为深入践行“合规为本”经营理念，日前，工行焦作环城东路支行创新开展青年员工讲合规主题活动，通过“学、思、践、悟”四步法构建合规教育新范式，为支行业务高质量发展注入青春动能。

活动中，该支行青年员工立足柜面服务、客户经理、运营管理等不同岗位视角，以实际工作中的账户开立审慎核查、大额资金转账双人复核等

合规自觉，该支行在青年员工中围绕“高效服务与风险防控的平衡点”这一主题，展开讨论，最终达成“复核流程是安全防火墙”“制度条款承载职业承诺”等共识，进一步明确并严格执行“谁录入谁负责”制度要求，让合规意识逐步内化为青年员工的操作自觉。

截至目前，该支行青年员工已累计输出合规案例分析报告12份，提出流程优化建议8条。该支行负责人表示，今后，将持续构建“合规能力进阶体系”，通过“合规导师制”“情景模拟实训”等创新机制，推动合规教育与青年职业发展的深度融合，激励大家以敬畏之心践行“合规为先、责任为重”承诺，为业务运营筑牢青春合规防线。

工行焦作民主南路支行多措并举守护客户资金安全

本报讯（记者孙阎河）为有效遏制电信网络诈骗案件高发态势，切实守护客户资金安全，近日，工行焦作民主南路支行积极落实社会责任，打好“培训+宣传+联动”组合拳，为金融消费者筑牢资金安全屏障。

锻造反诈“先锋队”。为提升员工反诈能力，该支行定期开展防范电信网络诈骗专题培训，聚焦新型诈骗手段解析，深度拆解网络贷款、冒充公检法、虚假投资理财等典型骗局的术语逻辑与作案手法，并通过模拟可疑交易场景演练、反诈情景问答等互动形式，强化员工对异常交易的识别能力与应急处置水平，确保全员熟练掌握“看账户流水、问资金用途、核交易背景”的反诈工作要点，夯实网点反诈的第一道防线。

织密反诈“知识网”。为发挥网点反诈阵地作用，该支行在营业大厅设置醒目的防范电信网络诈骗宣传专区，摆放图文并茂的宣传折页

与警示海报，并要求厅堂工作人员化身“流动宣传员”，在客户等候业务办理期间主动发放宣传资料，并结合近期本地高发案例，现场演示如何在日常生活中遵循不轻信陌生电话诱导、不随意泄露身份证与账户信息、不点击不明链接的“三不原则”，全面提升客户防骗能力。

构建反诈“共同体”。为强化警银联动，该支行与当地公安机关建立常态化联动机制，如遇有关户异常交易、客户疑似被诈骗等情况时，网点第一时间对接属地派出所，邀请民警现场协助开展风险排查。同时，通过警银数据互通与处置流程衔接，实现可疑交易的快速拦截与风险事件的联动处置，形成打击电信网络诈骗的强大合力。

该支行将持续完善反诈工作机制，通过常态化培训、多元化宣传与立体化协作，织密金融反诈网络，为维护区域金融稳定与客户资金安全贡献力量。

守住「钱袋子」 护好幸福家

工行焦作分行筑牢金融安全坚实屏障

