



扫二维码关注现代+、无锡头条、快报无锡微博，
参加活动将有机会获得丰厚奖品。

读者热线：96060
责编：张旻 美编：杜敏

现代快报+

2025.4.3 星期四

A9

客户遭游戏“好友”设局

无锡交行成功堵截数字人民币诈骗

近日，交行无锡纺城支行凭借敏锐的风险意识与专业的反诈能力，成功堵截一起数字人民币诈骗案件，避免客户遭受资金损失，再次彰显了银行在防范金融诈骗中的关键作用。

3月的某天，一名客户神色匆匆地来到纺城支行，要求办理一笔数字人民币转账业务。网点工作人员在按流程进行询问与核查时，发现客户的数币账户已被管控，且该客户对转账用途及收款方信息含糊其词，仅称是正常使用需求。察觉到异常后，工作人员立即提高警惕，一方面稳住客户的情绪，避免其因察觉异样而匆忙离开；另一方面迅速报告上级，并联系当地派出所民警，

同时仔细向客户讲解数字人民币的正规使用方式与常见诈骗手段。在网点工作人员的耐心讲解下，客户这才表示自己在游戏中结识了一名“好友”，该“好友”以解冻资金为由，前期已诱骗他多次通过数币将资金转入对方指定账户。最后，客户终于意识到自己已陷入电信诈骗圈套，放弃了转账操作，并对银行的及时提醒与帮助表示衷心感谢。事后，无锡市公安局新吴分局对纺城支行的果断行动予以高度肯定，并为相关人员颁发“见义勇为奖”。

近年来，随着数字人民币的推广应用，一些不法分子打着数字人民币的幌子实施诈骗，手段不断翻新，给客户资金安全带来严重威

胁。无锡交行一直高度重视金融安全，积极开展反诈宣传教育活动，提升员工风险识别能力与客户防范意识。此次成功堵截数字人民币诈骗案件，是该行在防范金融诈骗工作中的一个缩影。

未来，无锡交行将继续秉持“以客户为中心”的服务理念，加强与公安机关等部门的协作，持续加大反诈宣传与风险防控力度，为广大客户筑牢金融安全防线，守护好客户的“钱袋子”，让客户在享受便捷金融服务的同时，免受诈骗之害。



南京银行江阴支行成功护住老人“钱袋子”

近日，南京银行江阴支行成功拦截一起电信诈骗，为一名七旬老人避免了资金损失，守护住了群众的“钱袋子”。

3月21日，一名步履匆匆的七旬老人走进南京银行江阴支行，要求办理一张银行卡。在银行工作人员询问办卡用途时，老人神情紧张、闪烁其词，声称“这是国家秘密，别多问”。此表述引起银行工作人员的高度警觉，立即将老人引导至独立区域进一步了解情况。在工作人员的耐心劝导下，老人终于透露了事情的来龙去脉。据了解，他的微信里添加了一名自称是“国家扶贫

办工作人员”的陌生人，对方要求老人瞒着家人独自办理银行卡，以方便接收一笔“200万元国家助农款项”。老人向工作人员展示了其手机里的聊天记录，这些人不仅一直催促他办卡，还强调“要严格保密”。老人的手机通话记录更显示其近期与安徽、甘肃等多地陌生号码频繁通话，最长单次通话时长达40分钟。

银行工作人员现场连线反诈中心，民警5分钟内即抵达网点。经反诈民警核查，该团伙伪造“红头文件”“扶贫证书”，以“解冻资金”“缴纳税费”等话术层层诱导，最终目的

是骗取受害人转账。老人在多方劝导下幡然醒悟，主动退出诈骗群聊并删除了可疑联系人。

近年来，随着互联网技术的快速发展，电信网络诈骗手段不断翻新，给人民群众的财产安全带来严重威胁。南京银行无锡分行始终将客户资金安全放在首位，通过强化风险防控、完善内部管理、普及宣传教育等多项举措，构建起多层次、立体化的反诈防线，以实际行动践行“金融为民”的初心使命。



无锡工行经开区支行聚焦“暖心助老 智惠民生”

银发专柜暖全城，适老服务有温度

面对老年客户群体日益丰富的金融需求，无锡工行经济开发区支行基于自身经营环境，聚焦老年客户群体，深入践行尊老、敬老、适老的服务理念，通过适老服务升级、智能场景覆盖、服务流程自检、服务触角延伸“四轮驱动”全面提升适老服务能力，切实提高适老服务水平，让金融服务更显温度。近年来，该行获得江苏银行业文明规范服务适老网点、工行养老金融标杆网点的称号。

软硬兼备，适老服务再升级。为更好地服务老年客户群体，该行组织起一支专业适老服务志愿者团队，为老年客户提供涵盖咨询、业务办理、业务预约等陪伴式服务。另外组织团队人员学习急救知识以及简单手语表达，以提高各种突发情况下的处置能力，更好地为特殊群体客户提供服务。硬件方面，该行不仅保留了传统的现金柜台，还为老年客户群体开设了专门的爱心柜口和爱心座椅，在爱心座椅和爱心柜口上增设了呼叫按钮，放置助力支架、老花镜、大字计算机、老年图书等助老设备，确保有需要的老年客户能第一时间获得帮助。

巧用平台，智能场景再扩大。“以前担心这些高科技的设备弄不明白，现在有工作人员手把手教我操作查流水，方便多了。”65岁的高阿姨是工行的一名忠实客户。看着银行网点里越来越多的陌生设备，高阿姨曾感到过迷茫和忧虑。目前

该行通过常态化开展“银发课堂”，在日常经营中引导老年客户群体树立正确的现代化支付使用观念，帮助他们跨越数字鸿沟。目前该行60岁以上老年客户手机银行使用占比超过八成。即使在网点非营业时间，老年客户也可以通过工行大字版手机银行进行查询、支付、储蓄等操作。日常经营中，该行通过合理的分流策略和智能柜员机的使用，让老年客户平均业务等候时间控制在十分钟之内。在节假日期间，网点客流量暴增的情况下，水电费缴纳、养老金查询、转账等老年客户高频业务在智能设备的加持下只需数分钟即可办理完结，极大提高金融服务效率。

倾听需求，服务流程再优化。为更好地服务广大老年客户群体，该行高度重视老年客户的服务体验，建立老年群体沟通“绿色通道”，优化适老服务流程。在尊老专区，老年客户能一眼看到“银发服务意见簿”，在其周围还配有老花镜和服务信息卡，方便老年客户群体能及时将自己的意见和遇到的问题反馈出来。该行适老团队在业务办理完结后，主动邀请老年客户对网点适老服务进行评价和意见反馈，将收集到的客户意见按照服务态度、设备操作体验、等候时长、风险提示四个维度进行统计，内嵌至常态化开展的“银发课堂”，定位老年客户遇到的高频问题逐一进行改进。以此

在后续的工作中对老年客户的意见反馈做到优先接待、优先解释、优先回访，实现从“被动受理”到“主动感知”的服务升级，让老年客户感受到该行“被重视、被关怀”的服务温度。

搭建渠道，服务触角再延伸。针对老年客户群体经常出现的“出门难、操作难、信任难”的问题，该行通过建立老年客户服务档案、组织上门服务团队、加强社区合作的方式，搭建多渠道打通金融服务“最后一公里”。通过建立老年人安心服务卡，在遇疑似电信诈骗、身体不适等情况下可根据备案信息，及时与老年客户家属取得联系。当老年客户在非网点营业时间遇到金融问题或者无法到网点办理业务时，可以向网点适老专员寻求帮助，网点会协助老年客户远程解决所遇问题或者安排人员进行上门服务。此外该行还组织专业化宣教团队，与辖内社区、公安携手深入社区，通过面对面宣传提醒老年人理智选择金融产品，守护好自己的“钱袋子”。

未来，无锡工行经开区支行将进一步强化适老服务能力，聚焦老年群体切实需求和痛点，不断优化自身工作方式，以高质量金融供给支持老龄服务工作高水平发展，为“银发”群体提供更加有温度的服务，推动养老金融服务向更广阔的领域延伸，写好养老金融大文章。

范振阳



无锡分行

南京银行无锡分行创新供应链金融服务模式

以“链”为媒，打通企业融资堵点



供应链金融是服务实体经济、扶持中小企业的重要抓手。在深刻理解企业需求的基础上，南京银行无锡分行持续创新供应链金融服务模式，通过该行“鑫信融”无追保理产品，成功为无锡多家供应链核心企业的上游供应商提供授信支持，持续提升企业融资便利性和灵活性。

某供应链核心企业由于行业特性，企业上游供应商供货后回收账款周期较长，影响了资金回笼，因此融资需求较大。获悉此需求后，南京银行无锡分行客户经理主动上门对接，为该公司及其上游供应商量身定制了“鑫信融”无追保理综合服务方案。具体来说，就是为核心企业完成授信审批，上游供应商如有融资需

求，可将应收账款转让给南京银行，银行为上游供应商提供保理融资，盘活供应商应收账款。

“鑫信融”解决了中小企业融资难的问题。”一家供应商负责人表示，如果采用传统融资方式，所有供应商要分别找银行融资，且很可能因为缺乏抵押物而融资失败。“鑫信融”突破传统融资渠道，解决了中小企业缺乏抵押物等难点，使供应商快速获得了银行融资，补充现金流，核心企业稳定及拓展了采购渠道，在不增加企业资产负债率的前提下，降低了供应链整体资金及运营成本，实现双赢。同时，“鑫信融”业务实现了全流程线上化，不强制要求客户开立结算账户，客户可通过线上渠道发起融资申请，无须线下签订协议，也无须提供任何纸质资料，授信审批后可直接放款至客户开立在任一银行的账户上，成功突破地域限制，极大提升了金融服务的便捷性和灵活性。

自2024年9月启动“鑫信融”业务以来，南京银行无锡分行已支持该核心企业上游供应商20余家，合计发放普惠贷款超3700万元，客户覆盖江苏、浙江、上海、天津、安徽等地区。

下阶段，南京银行无锡分行将继续勇担服务实体经济的责任与使命，持续加大供应链金融支持，助力打通实体经济融资渠道，以金融活水助力产业现代化发展。



招行江阴澄江支行：让城市更有温度

营业结束后，招商银行江阴澄江支行门前的人行道上，一声刺耳的刹车声连着“砰”的撞击声，打破了傍晚的宁静。

保安师傅闻声出门，只见小雨中一名外卖小哥连人带车摔倒在路边，原本在外卖箱里的餐盒散落一地。招商银行江阴澄江支行大堂何经理快步上前，帮助外卖小哥起身，发现小哥的手掌被地面擦伤，鲜血正顺着指缝往下滴。何经理帮忙捡起屏幕碎裂已无法使用的手机，小哥试图使用自己的备用机，却发现备用机没电自动关机了。

“可以帮我充下电吗？我想报警。”小哥焦急地问。

何经理迅速从服务台拿出充电宝为小哥充电，并取出便民药箱，为他的伤口消毒，并细心贴上创可贴。服务主管也闻讯赶来，一边安抚小哥的情绪，一边协助小哥拨打报警电话。

经了解，一辆私家车在转弯时车速过快，未按规定礼让非机动车才导致这次事故。在等待警察联系车主的过程中，大堂经理贴心地为小哥倒来一杯温水

并安慰道：“别着急，事情一定会妥善解决的。”

不多时，警察赶到现场调解，大堂主管协助外卖小哥还原事发情况，促成双方顺利达成赔偿协议。小哥害羞地道谢：“真是太感谢了，我家在外地，在这里我都不知道能联系谁帮忙。还好遇到了你们，不然今天这个事情不会这么顺利地解决。”

服务主管微笑回应：“这是我们应该做的，感谢你辛苦为大家配送美食，雨天骑车路滑，一定要注意安全。”

这个雨夜，招商银行江阴澄江支行的暖心服务成为外卖小哥在这个陌生城市的避风港，5分钟的快速响应正是有赖于日常扎实的应急演练结果。保安李师傅的细心观察、大堂何经理的周到照顾以及服务主管的果断处置，每一个细节都体现着招行人积极承担社会责任。众多善意的汇聚，终将点亮城市，温暖城市里的每个人。

