

华夏银行西宁分行：

金融服务新征程 责任担当谱新篇

金融行业风云变幻，华夏银行西宁分行化身逐浪先锋，紧紧锚定“服务地方经济、守护百姓钱袋子”的初心，一路乘风破浪！

当京青合作的号角吹响，该行迅速响应，投入援青工作，成为点亮青海发展的“金融引擎”。在玉树，他们砸下真金白银，助力上巴塘村旅游产业一路狂飙，扩建的度假村让1800位村民端上致富碗；教育领域，为玉树职校和上巴塘村小学慷慨解囊，让7000余名师生沐浴知识春风；在三江源，80万元捐款催生400个生态保护员岗位，守护住那片人间净土；公益路上，护送30名心脏病藏族患儿赴京手术，重燃生命希望。

金融知识普及的战场上，该行也是主力军。走进乡村、商圈，把反欺诈知识、财富管理窍门送进千家万户，一场场活动，为群众筑起金融安全的坚固盾牌。

时代巨轮驶向数字化，该行果断搭乘“数字快车”，推出远程银行“随e办”，让金融服务一键触达。现金服务也玩出花样，ATM取款功能创新、定制“零钱包”，方便又贴心。老年客户更是重点关怀对象，网点适老设施一应俱全，专属客服通道、专人服务，尽显人文温度。

华夏银行西宁分行以金融之力，书写担当篇章，为地区发展注入源源不断的强劲动能。



本报记者 刘瑜

京青合作：

援青路上的坚实步伐

作为“北京的银行”，华夏银行西宁分行积极践行京青合作的工作要求，落实北京市属国有企业援青工作，展现出强烈的责任担当。与北京青海玉树指挥部共建北京援青·华夏银行党建创新产业发展实践基地，这一举措为后续一系列帮扶工作奠定了坚实基础。

在产业及市场帮扶方面，向玉树上巴塘村捐赠150万元用于发展旅游产业，扩建夏季旅游度假村，使全村1800人受益。这不仅推动了当地经济发展，还为村民提供了更多的就业机会和增收渠道。在文化教育帮扶领域，该行向玉树职业技术学院学校捐赠250万元，向上巴塘村小学定向捐赠10万元，用于实训基地建设、安全饮用水工程建设以及资助优秀骨干教师进修等，惠及7000余名在校师生，为提升当地教育质量注入了强大动力。向青海省黄南藏族自治州河南蒙古族自治县曲海村公益捐赠10万元整，主要用于为曲海村村民改建维修村庄排水排污系统项目。

生态保护帮扶也是华夏银行西宁分行工作的重点之一。向三江源生态保护区巴塘功能区捐赠80万元，设立400个生态保护员岗位，为守护生态环境贡献力量。在社会公益帮扶上，积极参与帮扶玉树州30名心脏病藏族患儿赴北京接受手术治疗，给这些孩子带来了健康和希望。去年以来，该行持续向玉树州称多县捐赠100万元，用于对外宣传项目和村级合作社及集体经济合作社补短板项目，助力称多县提升知名度，推动当地特色产业发展。



“3·15”金融宣传：

筑牢风险防范防线

“3·15”活动期间，为营造良好的金融教育宣传氛围，华夏银行西宁分行积极行动，驱车前往湟中区多巴镇玉拉村组织“保障金融权益，助力美好生活”3·15金融知识县域行专项活动。当前非法集资、电信诈骗、洗钱等金融风险高发，宣传活动显得尤为重要。

在宣传过程中，该行工作人员根据村民特点，开展反欺诈金融知识、反假货币金融知识、财富管理知识、手机银行知识普及。通过结合典型案例，生动详实地讲解反欺诈知识，协助村民提高保护个人信息和注重金融安全的意识。同时，工作人员还对村民在个人财富管理、手机银行使用方面、如何识别假币、兑换残钞等方面进行详细讲解和当面解答。

其间累计开展“进农村”“进商圈”“进广场”“进企业”等活动10余场，发放宣传折页千余份，受众人次达万余人。用实际行动践行着社会责任，未来也将持续做好金融风险防线的排头兵。

以案说险：

慧眼识破诈骗陷阱

前不久，一位客户走进华夏银行西宁分行营业大厅，要求办理补卡业务。客户表示自己的华夏银行卡已丢失且长时间未使用，但因有一笔款要入账所以急需补卡，且汇款方指定要用华夏银行卡接收款项，其他银行

卡均无法使用。大堂经理敏锐察觉异常，怀疑客户银行卡涉诉。

经查询，客户银行卡为外省办理，需先挂失销卡再补办。在提示客户扫码填写“两卡”治理系统内容时，发现客户被禁止开卡，无法办理补卡，次

日，该行接到客户的投诉工单，表示对其服务不满，接到工单后该行第一时间联系客户，并详细解释相关情况，同日客户自行拨打反诈中心电话，了解到自己的银行卡确实存在涉案问题，误会了当日工作人员，对此表示歉意，并认可我行服务态度及警觉性。

“通过这一案例，警示银行工作人员，犯罪分子手段不断翻新，我们需时刻保持警惕，详细询问客户、核实佐证资料，并借助“两卡”治理系统筛查风险，及时堵截诈骗案件。”该行工作人员说。

远程银行：

开启数字化服务新篇章

随着数字金融科技的快速发展，华夏银行积极推出远程银行“随e办”服务品牌，拥抱数字化转型。远程银

行“随e办”依托金融科技，是集“服务+咨询+业务办理+协同经营”为一体的综合化金融服务平台，具有“超

越时空、触手可及”的服务优势。

目前，华夏银行远程银行全面对客上线企业网银视频咨询和个人手机银行视频咨询场景以及业务办理类等视频场景，提供视频、电话、文本、手语等多元服务模式。通过远程银行“随e办”，华夏银行致力于打造“以客户为中心”的服务理念，满足客户多样化的金融需求，让金融服务更加贴近客户生活。

优化现金服务：

提升公众现金使用体验

华夏银行西宁分行高度重视优化现金支付服务，发挥现金兜底作用，更好满足老年人、外籍来华人员多样化支付服务需求，切实增强支付服务的包容性，提升现金支付便利性。同时，充分利用自助存取款

一体机24小时运营优势，开通外卡和小面额现钞取款功能，无论昼夜，客户可随时通过ATM提取所需现钞。

在中国人民银行青海省分行和总行指导下，华夏银行西宁分行制定

并推出“零钱包”。标准化“零钱包”金额有100元、200元、300元和500元，券别包括20元、10元、5元、1元等，同时，还可根据不同人群的个性化需求提供定制不同面额的“零钱包”。“零钱包”上面印制了该行小面额人民币预约兑换公示电话、残损币及小面额人民币服务监督投诉电话。通过优化现金服务流程，提高现金服务质量，以实际行动维护人民币法定货币地位，提升公众使用现金的获得感和幸福感。



适老化服务：

温暖老年客户群体

华夏银行西宁分行关注老年客户群体需求，着眼网点设施升级，做强网点“硬标准”。在网点厅堂增设爱心座椅，打造老年人阅读角，配备不同度数的老花镜、放大镜、医药箱、轮椅等适老设施，还提供老年专属产品服务宣传折页。

对于年纪较大、行动不便的老年客户，实行专人引导、专人服务、专人办理的业务办理模式，全程一对一指导。此外，为60岁以上老年客户建立电话客服专属通道，使用华夏借记卡预留手机号拨打客服电话可秒进入人工，享受更温暖、更便捷、更高效的专属服务。