以金融笔墨绘就数字未来

■龚 萱

潮涌钱塘，智启乌镇。2026年世界互联网大会乌镇峰会正在乌镇举行。桨声摇橹与思想碰撞，小桥连廊与万物互联。

作为红船旁的国有大行，工行嘉兴分行始终与嘉禾热土同呼吸、共命运，紧跟嘉兴高质量发展建设步伐，以国有大行的务实担当和创新服务，把金融“活水”注入数字经济沃土，以数智力量服务互联网大会，书写金融与科技双向奔赴的生动篇章。

十载长情陪伴，浇灌科创“小巨人”

金融与科技同频共振，让“数智金融”在嘉兴有了可感可及的现实注脚。工行海宁支行以长期的科创金融服务，陪伴本地优质科技企业成长，助力其亮相乌镇峰会，展现浙企数智创新硬实力。

该企业是国家级专精特新“小巨人”企业，也是智慧消防物联网与智能安全控制系统领域的高新技术标杆，长期专注智能疏散系统、智慧消防物联网平台等研发与运用，拥有多项自主核心知识产权。其八大消防系统已全面实现物联网联动——该技术目前在国内同行业中尚属唯一。此次受邀参会正是其多年积累和沉淀的体现。

这份“硬核”的背后，离不开金融“活水”的长情浇灌。双方合作始于2017年3月，近十年来，工行海宁支行持续为企业提供综合授信、结算、融资、资金管理等“一揽子”金融服务，目前综合授信额度达6000万元。这并非峰会前的临时授信，而是双方深化银企合作、持续加大科创金融支持的成果，体现了工行对科技企业“长期陪伴、稳定支持”的服务定力。

放眼更大范围，工行嘉兴分行把峰会上的数字金融理念落到嘉禾大地的具体场景中：从一笔授信到一套方案，从一次对接到十年陪伴，从研发车间到生产线，工行嘉兴分行秉持“长期主义”服务科创企业，让更多科技企业走向更广阔的市场。

跨越时空界限，打造智能厅堂体验

步入数字时代，工行嘉兴分行在转型中引领金融消费“新潮流”，让科技不仅有速度，更有温度。

“太感谢你们了，我原本以为要办很久，没想到15分钟就办好了，还不用排队，真的非常感谢！”近日，在工行秀洲支行营业部，王女士夫妇握着工作人员的手连声道谢。

当日，王女士携带各类证明文件和三张存单至网点办理财富继承业务，合计金额少于5万元，但继承人却并不知道密码。若在传统柜台，除查询业务外，每一张存单都需要先重置密码再支取，业务处理至少一小时。在了解情况后，厅堂客服经理立刻引导客户至远程柜台，现场经理协同核验流程，远程柜员通过“柜面通”系统，视频连线开展“面对面”审核，并为王女士查询被继承人名下资产负债情况。在确认资产总额符合小额遗产继承条件且材料齐全后，高效为客户办理了相关手续。这种高效便捷的服务体验，彻底颠覆了客户对传统继承业务“手续繁琐、耗时漫长”的固有认知，赢得了高度评价。

这是该行深化智能设备应用、推动网点智能化转型的生动缩影。今年初以来，该行运用“自助银行+远程柜台”服务客户占比达62.54%，较年初提升15个百分点；网点智能设备合计服务到店客户72万人次，智能设备已全面跃升为厅堂服务的主渠道。同时，持续丰富智能设备业务生态：对公场景延链，全面推广智能设备对公实物领取功能，实现开立U盾和密码器“一站式”闭环；个人场景适老，全面推广ATM存折存取款功能，9月单月即办理业务超5000笔，有效分担柜台压力，为老年客户提供贴心便捷的适老服务。

伴随着金融科技的发展，物理网点加速向智能化、轻型化转型。在保障客户业务办理安全可靠的前提下，通过数字化改造优化智能服务功能和应用场景，将金融科技落实在惠民的方方面面。金融的温度，体现在每一次耐心陪伴、每一项适老改造、每一个服务细节中。

坚持开放共享，构建全场景互联生态圈

身处世界互联网大会永久举办地，工行嘉兴分行以改革创新为抓手，在数字金融赛道上把“开放共享”理念落到每一次业务交互中，将服务触角延伸至各个领域，赋能经济社会发展。

数字生态拓宽服务半径。依托线上渠道，该行已逐步构建起覆盖个人与企业全需求的互联网金融生态圈。今年初以来，当年实现手机银行月均活跃客户144.85万户，企业网银活跃客户数7.24万户，金融供给效能净增2倍以上。数字渠道持续完善，让金融服务突破时空限制，触达更多客户、覆盖更多场景。

科技赋能建设智慧场景。立足嘉兴演艺经济火热氛围，将区域市场潜力转化为业务增长动力，打造全省工行体系内首个数字生态项目智慧演唱会场景，实现在全市金融系统首创“数字金融+演艺经济”场景服务生态。深入推进实施“支付即开票”工作，累计拓展合作嘉兴区域民营加油站42家，新增对公收单商户交易笔数近万笔，交易金额近400万元，“反向开票助手”累计开票金额7.3亿元，开票笔数近2000笔。

拓展关键领域深度合作。丰富“金融+政务”“金融+民生”场景，依托大数据与人工智能技术精准洞察客户需求，为客户提供千人千面、更加精准化、个性化的数字金融与生活融合服务，今年已高质量完成27个省市重点项目，不仅打造出一批具有示范效应的区域数字化标杆，更有效提升金融服务实体经济和便民惠民的质效，助力构建开放、融合、共赢的数字生态格局。

金融“活水”润科创，数智赋能启新程。工行嘉兴分行将深耕金融“五篇大文章”，以乌镇峰会为窗口，以精准、高效、专业的金融力量，推动金融“活水”与数字浪潮同向奔涌，以金融笔墨绘就数字未来新图景。

建行嘉兴分行营业部 成功劝阻一起典型的黄金投资诈骗

■刘屹馨

近年来，以“黄金投资”为噱头的电信网络诈骗持续高发。不少市民、老年客户及小微企业经营者，因轻信所谓高回报黄金理财项目，不慎落入诈骗陷阱，造成不小的经济损失。

当前市面上黄金投资类诈骗手段不断翻新，迷惑性极强，主要集中为三类高发套路。部分不法分子假借“内部购金渠道”，宣称可低于市场价格销售实物黄金，吸引市民转账付款后，以各种理由拖延发货，最终直接失联、卷款跑路；还有机构包装“黄金代托管、稳赚高返利”项目，以高额年化收益为噱头，前期小额返利博取客户信任，待客户大额追加投资后，迅速关停平台、切断联系，导致客户本金无法追回；另有不法分子搭建虚假黄金现货、期货交易平台，通过后台人为操控涨跌走势，制造轻松盈利假象，诱导客户持续加仓，最终致使投资者血本无归。

前不久，建行嘉兴分行营业部成功劝阻了一起典型的黄金投资诈骗。当天，年过六旬的陈阿姨前来办理大额转账业务，收款方为个人账户，转账用途备注为“黄金托管收益”。按照业务流程规范，经办柜员主动询问资金用途。

陈阿姨欣喜地向柜员讲述经过。她在短视频平台认识了一名“黄金理财顾问”，对方承诺年化12%固定收益、本金随时可赎回。此前她已投入十万元，并每月按时收到利息，这次准备继续追加投资。

经办柜员立刻敏锐警觉，判断这是典型的高息理财诈骗套路。柜员第一时间安抚阿姨情绪，将她引导至休息区坐下，对照网点典型诈骗案例手册，逐条拆解诈骗手法，向她说明“先给甜头、后期收割”的惯用骗局。同时，协助陈阿姨查询对方机构工商信息，发现该公司注册时间不到3个月，经营范围无任何黄金理财、投资托管相关内容，存在极大诈骗风险。

听完柜员的细致讲解，陈阿姨幡然醒悟，当即终止转账操作，成功保住了自己的养老积蓄。两天后，陈阿姨前往网点，向经办柜员当面致谢。她告诉工作人员，此前的理财交流群已经解散，许多参与投资的邻居全部被骗、资金无法追回，她由衷感慨，多亏银行工作人员的细心询问、耐心劝阻，及时识破骗局，才能让她避开重大财产损失。

此次成功劝阻经历，让网点员工深刻认识到柜面“多问一句、多提醒一步”的重要意义。日常工作中，面对办理转账投资业务的客户，柜员要主动做好风险提示：黄金投资一定要通过银行、正规金店等持牌合规机构办理，网络短视频、社交平台的所谓内部购金、私人托管、保本高息项目，十有八九都是诈骗陷阱；切勿向陌生个人账户转账用于黄金投资，坚决杜绝私下交易。面对企业客户咨询黄金相关业务时，要重点提醒财务人员，务必严格核实交易对手资质，警惕以贸易幌子掩盖的黄金诈骗，守牢企业资金安全防线。

金融为民，消保先行。柜台虽小，责任千钧。在今后的工作中，建行嘉兴分行营业部会继续把黄金反诈知识融入日常厅堂服务，重点面向老年客群、企业客群开展常态化科普提醒，把风险提示送到群众手边，用专业和温度守护好大家的“钱袋子”，让群众的每一份积蓄都存得安心、用得放心。

农行平湖乍浦支行： 网点里的“代步小惊喜”温暖银发客户

■图/文 龙 航

金融服务有速度，更有温度。农行平湖乍浦支行一直坚持以客户为中心，把贴心服务融入厅堂点滴细节，用举手投足的善意，演绎温暖的金融故事。

近日，一位高龄老人来网点办理业务。老人满头银发，面色疲惫，因腿脚不便，步伐格外迟缓。踏入大厅后，她只能扶着墙面慢慢挪步，身形微微颤抖，走几步便驻足喘息，眉眼间满是局促与吃力，独自办事的模样令人心生牵挂。

正在大堂值守的工作人员第一时间发现了老人的窘境，即刻快步上前、温柔问询。面对贴心的问候，老人略带腼腆地笑道：“年纪大了，腿脚不利索，走路费劲，想来办点业务。”

为避免老人磕碰劳累、保障出行安全，工作人员迅速推出爱心轮椅，俯身小心搀扶老人安稳落座、扣好扶手，全程稳步慢行、贴心推送，稳稳将老人护送至业务柜台。途中轻声安抚、耐心陪伴，瞬间化解了老人的局促不安。

业务办理全程，工作人员细致耐心、高效履职，协助老人逐项核对信息、顺利办结业务。同时结合老年客户反诈薄弱的特点，用通俗易懂的家常话语，以案科普电信诈骗常见套路、银行卡使用及资金安全知识，逐一解答老人疑问，为老人的养老资金筑牢安全防线。

全程暖心周到的服务，让老人倍感舒心。从进门时的疲惫拘谨，到办完业务后的眉眼舒展、笑意盈盈，老人真切感受到农行服务的温情。临走之际，她频频道谢，连连称赞网点服务贴心暖心、细致周到。

小小轮椅，承载满满温情；细微之举，彰显服务初心。这一幕暖心画面，正是乍浦支行深耕适老化服务的生动缩影。支行始终聚焦老年客户办事难题，不断完善便民设施、优化服务细节，用心对待每一位客户。

下一步，农行平湖乍浦支行将持续坚守服务本心，以细节暖民心、以服务显担当，持续擦亮温情金融服务底色，全力打造群众身边有温度、有情怀、可信赖的百姓银行。

中国银行桐乡支行 助力电子纸企业“落地即起跑”

■钟 航

在桐乡市乌镇镇产业园里，一家拥有100余项自主知识产权的招商引资企业在政府保姆式服务下悄然落地。中国银行桐乡支行靠前服务，投放了1000万元信用贷款，为这家Z公司“撑腰增劲”，助力其在电子纸赛道上跑出“加速度”。

Z公司主营电子纸显示膜组、价签与终端制造，是中国首批具备自主设计、研发并完全掌控电纸芯屏产业链核心技术的源头制造厂家在乌镇打造的研发、制造基地。走进Z公司的展厅内，胸牌、电子桌牌、墨水瓶手机壳等产品映入眼帘，电子纸变换着形态成为日常工作、生活中的常用物件。

“免布线、不要电即可显示，能累计刷新1000万次。”说起自家产品，企业相关负责人的语气里满是自豪。然而，企业落地不满一年，还未完全达产，又处于市场拓展期，无论是装修、购置设备还是购买原材料，都需要不少资金。了解到需求后，桐乡支行迅速制定融资方案，在企业成立初期即给予1000万元授信支持，有效化解了企业流动资金不足的问题。

随着设备、原材料陆续到位，企业产能逐步释放，预计2026年销售额可达1亿元。值得一提的是，得益于母公司支撑，凭借着硬核技术与优质品质，汽车圈、通信界的知名企业，都成了它的合作伙伴。这笔恰逢其时的资金支持，为企业扎根本土注入了强劲的底气与信心，一段始于友好、久于陪伴的合作故事就此展开。

下阶段，桐乡支行将持续深入践行“金融为民”的责任担当，围绕地方产业布局，深化绿色金融与科创金融融合发展，加大对绿色、科技企业的金融支持力度，以更加高效的金融服务助力企业成长，为绿色低碳发展注入金融动能。

深耕客群经营 以专业赢得百姓信赖 中信银行嘉兴分行客户经营实现量质齐升

■钟 信

厚实稳固的客群根基，是中信银行嘉兴分行扎根嘉兴、服务一方百姓的独特优势。今年初以来，中信银行嘉兴分行立足红船起航地本土沃土，坚持以客户需求为出发点，持续做优金融服务，为嘉兴市民提供专业、暖心、适配多元需求的财富管理综合金融服务。截至10月8日，分行贵宾客户总量达15680户，年内新增贵宾客户1053户，同比多增149户，新增规模位列杭州分行第一；伴随着客户稳步增长，贵宾客户带动管理资产月日均提升10.19亿元、年日均提升11.54亿元，交出一份客户用选择与信任投票的亮眼答卷，实现客户数量、资产规模“双丰收”。

客户的选择，源于长久的专业陪伴；业务增长的背后，是一份份沉甸甸的认可。优质客群，是零售金融高质量发展的根基，而赢得客户持续信赖，正是财富服务价值最直观的体现。围绕为市民做好长期财富陪伴的目标，分行财富团队精益求精、精细运营，用专业服务打动客户、留住客户，多项经营成果亮眼：配置类贵宾年内新增1076户，新开及升级贵宾客户同比增量、客户经营策略名单执行率均位列组内第一；财富服务团队坚持常态化贴心维护，月人均有效触客超300户，服务频次、方案定制能力与专业度显著高于杭州分行平均水平。团队立足每位客户的家庭情况、风险偏好、长期目标定制财富方案，用耐心沟通、持续陪伴、稳健的资产配置服务，收获广大客户的信任与口碑，不少客户主动转介绍、持续加深合作。

长期以来，中信银行嘉兴分行坚持助力地方经济发展、服务地方百姓的经营理念，把精细化服务贯穿客户服务全流程，把“客户认可”作为检验工作的标尺。三季度以来，分行紧扣上级行工作部署，搭建闭环化、精细化客户经营服务体系，层层落实服务责任，持续打磨金融服务方案、强化财富团队专业能力，引导团队跳出指标思维，聚焦客户真实诉求解决问题，稳步推进贵宾客户拓面提质，在收获客户认可的同时，实现客户规模扩容、服务品质升级双向突破。

千户新增，是客户信任汇聚而成的阶段性里程碑，更是专业财富服务新征程的起点。下一步，中信银行嘉兴分行将持续依托“星耀计划”，不断深化精细化客户经营理念，优化客户分层服务、策略闭环落地、团队专业赋能一体化服务体系，补齐服务短板、提升服务效能，深耕高净值客群综合金融服务。始终站在客户视角，持续壮大优质客户队伍、优化客户结构，深度挖掘客户综合价值，以稳健合规、专业可靠的财富金融服务，守护嘉兴百姓财富，助力大家实现财富保值增值，推动零售业务高质量可持续发展，以有温度、有专业度的金融服务赋能民生，为嘉兴地方经济发展贡献中信力量。