

# 细节之处传递金融温度

## ——襄垣农商银行夏店支行贴心服务老年群体

郎逸群

上门服务“零距离”，打通便民服务“最后一公里”；网点服务“有侧重”，细节处彰显人文关怀；反诈护航“守钱袋”，筑牢金融安全防线……今年以来，襄垣农商银行夏店支行始终秉持“以客户为中心”的服务理念，聚集老年群体需求痛点，推出系列暖心服务举措，将金融服务触角延伸至群众家门口，用专业与温情提升服务体验，为全行服务升级提供了生动实践。

针对部分老年客户行动不便、线上操作不熟练的难题，该支行组建专项服务小组，主动上门提供“一对一”业务支持。从协助查询账户明细、办理存取款业务，到手把手指导手机银行转账、缴费等操作，工作人员耐心讲解，帮助老年人轻松跨越“数字鸿沟”。

“不用出门就把事办了，农商银行的服务真是送到了我们的心坎儿上。”不少老年客户的感慨，是对该支行上门服务的最佳认可。

在网点服务优化方面，该支行全方位贴合老年群体生活需求：设立“老年服务专区”，配齐老花镜、放大镜、便民药箱等贴心用品；每日安排专人担任“服务引导员”，从取号、填单到业务办理全程陪同，及时回应老年客户的疑问诉求；通过常态化开展需求调研，为行动不便、记忆减退等不同情况的老年客户定制个性化服务方案，让“专属感”成为服务标配，切实提升老年客户的服务体验。

此外，结合近期养老诈骗高发态势，该支行将反诈宣传融入金融服务全过程。工作人员用“虚假养老投资”“冒充公检法索

要钱财”等贴近老年群体生活的通俗案例，讲解常见骗局套路，重点教老年人记住“三原则”——不轻易向陌生账户转账、不向他人透露银行卡密码、不点击不明链接。通过“边服务边宣传”的沉浸式科普，帮助老年群体增强反诈防范意识，守护好“养老钱袋”，用专业服务为老年群体的金融安全筑牢屏障。

这一系列暖心举措，既解决了老年群体的金融服务难题，也让该支行的服务口碑进一步提升。

今后，襄垣农商银行夏店支行将持续优化服务细节，深化老年客群关怀，在做好金融服务的同时强化反诈宣传，让金融温暖传递到更多角落，以实际行动诠释地方银行的社会责任，全力打造有温度的金融服务标杆。

武乡农商银行

## 线上科普广覆盖 线下宣传解疑惑

本报讯 为进一步提升全民反洗钱意识，有效防范洗钱风险，维护金融秩序稳定，近日，武乡农商银行积极组织开展了一系列反洗钱宣传活动，将反洗钱知识送到群众身边。

活动期间，该行充分发挥网点多、分布广的优势，以各营业网点为宣传主阵地，在网点大厅设置反洗钱宣传咨询台，摆放宣传折页和悬挂宣传海报。LED显示屏滚动播放反洗钱宣传标语，营造浓厚的宣传氛围。同时，工作人员深入企业、社区、商圈等地，通过面对面交流，为群众详细讲解如何识别和防范洗钱行为。并结合实际案例，讲解出租出借银行卡和身份证件可能带来的严重后果。为了扩大宣传覆盖面，该行还充分利用线上渠道进行宣传。通过微信公众号、手机银行App等，发布反洗钱知识科普文章、宣传视频等内容，以图文并茂的形式，为群众普及反洗钱知识。

通过全方位、多角度的宣传，有效提升了广大群众对洗钱犯罪的防范意识和识别能力，激发了群众参与打击和防范洗钱犯罪活动的积极性与主动性，取得了良好的宣传效果。（张霞）

平顺农商银行苗庄支行

## 三措并举激活力 精准施策筑根基

本报讯 为进一步夯实网点经营根基，近期，平顺农商银行苗庄支行以“强管理、优服务、促营销”为核心抓手，从制度完善、服务升级、营销创新三方面发力，全面激发网点经营活力，持续增强综合竞争力。

该行将内部管理作为网点运营的“压舱石”，通过完善机制、提升能力“双管齐下”，夯实经营基础。在机制建设上，建立“每日总结、每周分析、每月考评”闭环管理体系；在能力提升上，依托晨会、夕会常态化开展业务培训与经验分享，营造“比学赶帮超”的积极氛围。同时，该行始终坚持“以客户为中心”的服务理念，通过“全员参与+定制化服务”，将服务渗透到客户需求的各环节。此外，该行充分整合“厅堂+外部场景+线上渠道”资源，构建多维度营销矩阵，提升产品曝光与客户触达效率。

今后，平顺农商银行苗庄支行将持续深化“强管理、优服务、促营销”举措，不断优化管理机制、升级服务细节、创新营销模式，以更优质的金融服务扎根辖区、服务群众，为地方经济高质量发展筑牢金融支撑。（白茜）

黎城农商银行西关储蓄所

## 适老服务暖人心 细致关怀见真情

本报讯 近日，黎城农商银行西关储蓄所结合周边社区老年客户集中的特点，启动适老化服务专项活动，通过场景优化、专属帮扶、知识普及等举措，为老年客户提供暖心的金融服务。

在服务场景改造上，储蓄所门口增设无障碍坡道与防滑地垫，大厅内设立“老年服务专窗”，窗口配备可调节高度座椅与大号字体业务指引单。休息区放置老花镜、放大镜、急救箱，自助取款机旁安排专人值守，协助老年客户操作查询、取款等业务，避免操作失误。

针对老年客户线上服务需求，储蓄所推出“一对一”帮扶服务，从账户查询、生活缴费到转账汇款，工作人员逐项演示操作步骤。针对行动不便的老人，提供上门办理社保卡激活、密码重置等服务。同时，保留现金业务窗口，不强制要求线上办理，充分尊重老年客户的习惯。

此外，储蓄所还在大厅举办“银发金融小课堂”，通过案例讲解电信诈骗、养老投资骗局的常见手段，发放防诈骗宣传折页，帮助老年客户提升风险防范意识。（申林超）

## 农信故事

### “送货上门”解难题

王珊

无法交付种猪货款，陷入困境。

就在王明飞为资金发愁之际，恰逢长子农商银行府前支行开展“送货上门”专项服务，组织客户经理深入辖内村庄，走访种养殖户了解资金需求与经营困难。得知王明飞的困境后，客户经理第一时间前往其养殖场实地调查，结合他的养殖年限、经营状况及资金需求，精准推荐了便捷高效的“晋享贷”产品。在客户经理的耐心指导下，王明飞通过手机登录“晋享贷”平台提交了贷款申请，全程线上操作、流程简化。半小时后，20万元贷款便顺利到账，及时解决了他的资金难题。

拿到贷款后，王明飞迅速交

付种猪货款，同步采购了充足的饲料，养殖场扩建计划顺利落地。如今，看着新建的猪圈与即将进场的种猪，王明飞干劲十足，对未来的养殖事业与美好生活充满期待。

此次为王明飞“送货上门”的服务，是长子农商银行府前支行践行普惠金融、服务实体经济的生动缩影。近年来，长子农商银行始终坚守服务“三农”的市场定位，聚焦辖内种养殖等特色产业，通过研发“晋享贷”等专项信贷产品、优化金融服务流程、简化信贷审批环节，精准对接农户多样化资金需求，以金融“活水”滋养乡村产业发展，助力绘就乡村振兴美丽画卷。