

# 解“存单心结” 传金融温情

## ——漳泽农商银行太行东街支行多举措深化“金融助老”服务

本报记者 王敏 通讯员 赵晓霞

“闺女，可把你们盼来了！”数九寒天里，太行山区寒风刺骨，独居在偏远老屋的刘奶奶听到敲门声，缓缓拉开门栓，看到农商银行客户经理小赵和小李的那一刻，眼圈瞬间泛红。因腿脚不便，刘奶奶多年未踏出过家门，手中几张早已到期的定期存单，连同遗忘的密码，成了她心头的一桩难事。这次上门服务，正是漳泽农商银行太行东街支行精准服务老年群体的暖心实践。

此前在该支行的晨会上，“老年人办理业务难”的议题引发全员热议。大家针对老年群体行动不便、不熟悉智能操作等情况踊跃发言、集思广益，最终敲定“上门服务+精准对接”的纾困解难方案。为尽快解决老年客户金融难题，客户经理小赵和小李第一时间查阅

梳理工作日志，并将刘奶奶这类高龄、行动不便且有紧急业务需求的老年客户列为重点服务对象。随后，二人迅速背起装着移动设备的服务包，顶着凛冽寒风，踏上了前往偏远村落的服务之路。

走进刘奶奶的老屋，老人颤巍巍地扶着床坐下，小心翼翼地枕下摸出一个红布包裹，层层打开后，一叠泛黄的纸质存单便映入眼帘——这是老人一辈子省吃俭用攒下的“养老钱”。小赵立刻俯身靠近，凑到刘奶奶耳边耐心讲解业务流程和注意事项，对关键信息反复叮嘱确认；小李则手脚麻利地架起移动设备，快速调试网络信号、调整摄像头角度，全程手把手协助刘奶奶完成刷脸认证、指纹核验等操作。不到20分钟，到期存单转存、密码重置等业务便全部妥

善办结。“这就好了？”刘奶奶握着更新后的存单，脸上的皱纹渐渐舒展，露出了安心的笑容。

数字或许冰冷，但金融服务始终饱含温度。针对老年群体的金融服务需求，漳泽农商银行太行东街支行不仅推出上门服务，还在细节上精益求精：为老年群体准备放大版业务指引、开通绿色通道、安排专人协助操作智能设备，用“慢节奏、暖服务”化解老年群体的金融焦虑。

在今后的工作中，漳泽农商银行太行东街支行将持续深化“金融助老”服务模式，进一步完善老年客户专属服务档案，不断优化上门服务流程和服务细节，让普惠金融真正覆盖偏远乡村的每一个角落，用有温度的金融服务守护老年群体的幸福晚年。

# 收款码扫出便捷 优服务暖在心坎

## ——襄垣农商银行贴心服务小微企业获称赞

本报记者 王敏 通讯员 郎逸群

“你们上门安装的收款码真是太方便了，不仅扫码支付快捷顺畅，账目明细更是一目了然，真是帮了我的大忙！”近日，襄垣农商银行工作人员回访襄垣县侯堡镇星期8健身俱乐部时，负责人面带赞许，向工作人员诚恳致谢。

此前，襄垣农商银行工作人员在开展常态化营销走访时，获悉侯堡镇星期8健身俱乐部即将开业的消息。秉持“服务小微、精准赋能”的理念，工作人员第一时间与俱乐部负责人取得联系，提前预约对接时间，主动上门提供“一站式”金融服务。从“晋享e付”商户签约指导，到收款码牌、语音播报器的现场布放调试，全程高效衔接，助力俱乐部开业即实现便捷收银管理。

俱乐部开业当天，该行工作人员不仅送上贺喜祝福，还将金融服务“搬”到了开业现场。通过发放宣传手册、一对一细致讲解等方式，向在场的群众重点推介了适配个人及小微企业的储蓄存款、经营性信贷等特色金融产品，



宣传讲解金融知识。

郎逸群 摄

针对群众关心的社保卡更换流程、定期存款利率调整、线上业务办理等热点问题，逐一进行耐心解答，让大家在家门口就能了解实用金融知识。

同时，工作人员还结合当前电信网络诈骗高发态势，详细讲解了“保健品虚假投资”“冒充公检法办案”“虚假购物退款”等常见诈骗套路，反复强调“不轻信、不透露、不转账、多核实”反诈口

诀，引导群众提高风险防范意识，筑牢资金安全防线。

今后，襄垣农商银行将持续加大商户走访营销力度，深化“我为群众办实事”实践活动，精准对接小微企业及个体工商户的金融需求，不断优化金融产品与服务模式，持续加大支农支小信贷投放力度，以更优质、高效、便捷的金融服务，助力更多小微企业稳步发展、提质增效。

## 建行长治分行系统化推进金融教育工作

# 增强防范意识 筑牢安全防线

本报讯 今年以来，中国建设银行长治分行以守护群众资金安全为核心，全面推进金融教育工作，通过系统化、多元化、常态化的宣传举措，将金融知识与风险防范意识精准送达群众身边，切实筑牢金融消费安全防线。

据了解，该行年初即统筹部署全年教育宣传工作，制定专项工作计划，明确宣传重点、时间节点与责任分工，按季度跟踪推进落地成效，并配置消保教育宣传专项费用，为多元化宣教及重点客群特色化宣传提供坚实保障。

同时，该行依托线上线下融合宣传模式，持续深化常态化金融教育。线上借助“消保分会场”平台及新媒体矩阵，以短视频、图文解读等形式普及金融知识，创新消保宣传传播路径；线下通过网点宣传、社区公益讲座、田间地头宣讲等多种形式，精准对接不同客群需求，帮助消费者掌握必备金融技能，引导其运用正当途径守护自身“钱袋子”。

针对群众集中反映的金融消费热点问题，该行加强风险研判与分析，通过“以案说险”、风险提

示等直观形式加大宣传力度，深入浅出剖析电信网络诈骗、非法集资等侵害消费者权益的风险点，助力消费者树立科学健康的消费理念，全面提升风险防范意识与自我保护能力。

今后，该行将持续聚焦消费者金融需求与风险防范痛点，不断优化宣传内容、创新传播形式，进一步扩大金融教育覆盖面与触达率，以更精准、更贴心、更高效的金融教育服务举措，为消费者合法权益筑起长效守护屏障。

（史惠芳）

## 金融小课堂

# 提升防范意识 远离金融陷阱

近年来，青少年遭遇金融消费陷阱、金融诈骗及非法借贷的案例呈逐年增多趋势。在此背景下，向青少年普及金融知识，提升其金融素养与风险防范意识，不仅能为青少年自身权益筑起“防护墙”，更能以青少年为桥梁，推动金融安全理念从个人延伸至家庭，进而辐射更广泛的社会层面，为构建安全有序的金融环境奠定基础。

## 案例介绍

### ◆ 分期消费藏隐成本 ◆

高中生小赵购买手机时，选择通过线上分期付款方式下单。在购买过程中，他未仔细阅读分期协议条款，直至后续还款时才发现，该分期方案不仅利率远高于预期，还包含多项未明确标注的隐藏费用。叠加各类支出后，小赵最终为这款手机支付的总金额远超原价，由此背负了不必要的债务压力，对其日常生活造成严重影响。

### ◆ 游戏相关的诈骗陷阱 ◆

高中生小郭在网络游戏中结识网友小马。交流中，小马声称可帮助小郭免费领取游戏限定道具，随后向其发送了非官方游戏安装包链接，并诱导小郭按提示操作。小郭未经过核实，不仅下载安装了非官方程序，还在小马的进一步引导下，偷偷使用母亲的手机扫描对方提供的二维码，并将收到的验证码告知小马，导致其母亲的账户被持续扣款，损失3万元。

### ◆ 出借银行卡的法律风险 ◆

高二学生小申在网络上看到“开立银行账户出租给他人可赚取报酬”的信息，未经辨别便轻信此说法，随即前往银行办理个人账户开户手续。银行大堂经理在接待小申时，通过沟通了解到其开户目的并非自用，而是计划出租牟利，立即对其进行制止，并详细告知：出租个人账户的行为存在极大风险，可能被不法分子利用，无法为其办理开户业务，成功避免小申陷入法律风险。

## 防范提醒

**树立正确消费观** 正确评估自身经济承受能力，开源节流、量入为出，树立理性借贷消费观念，不给校园不良网络贷款留下可乘之机。

**提高风险防范意识** 警惕不明网站、APP、电话、短信等形式发布的网络贷款广告、链接等，积极学习金融和网络安全知识，提高网贷风险防范意识。

**选择正规金融机构** 有融资需求时，请选择正规金融机构，通过官方网站、客服热线等正规渠道了解产品信息，切勿轻信街头小广告和不明来源的网络信息。

**保护个人信息安全** 不随意向陌生机构或个人提供个人敏感信息。在提供信息时，要确认对方的身份与用途，注意保护好个人电子设备的安全。

**运用法律武器维权** 若不慎陷入非法“校园贷”困境，一定要保持冷静，及时向家长和老师说明情况，并留存相关证据，立即报警，及时依法维权。

浦发银行长治分行提供