

工行宁波市分行 打造养老金融示范网点

守护最美“夕阳红”

今年以来,工行宁波市分行积极开展养老金融特色网点建设,依托“工银爱相伴”敬老服务品牌,通过对网点硬件环境适老化改造,进一步提升老年客户业务办理的便利性、舒适性、安全性,营造“老年友好型”网点适老服务氛围,切实增强老年客户的幸福感、获得感和安全感。



工行宁波市分行工作人员向老年客户普及金融知识。

1 行动无阻

『跟在自己家一样自在』

走进位于西门口的工行宁波市分行营业部,正门入口处配设的无障碍升降机、厅堂内橙色标识的爱心窗口格外引人注目。作为工行宁波市分行着力打造的养老金融特色网点之一,这里处处透着关爱和温馨细节:厅堂内所有家具进行圆角处理、尖锐物品配备防撞角,网点负责人告诉我们,这是为了降低老年客户在厅堂内的安全隐患;大厅的地面进行了防滑处理,对地毯进行了固定,这是为了避免因地毯凸起或滑动导致老年客户摔倒。

家住西门口的李伯伯经常来这里办业务,他感慨地说:“一进门就有银行的工作人员接待询问,很亲切,他们的服务也非常周到,比如我们眼睛老花看不清单子上的字,网点贴心配备多种度数的老花镜可以用,在爱心座椅等叫号时,能在可移动的小桌子上填写单据,工作人员还全程陪着告诉我怎么填,在这里办业务就跟在自己家一样自在。”依托工行驿站,分行营业部丰富了适老便民服务,大字版计算器、放大镜、拐杖固定卡口、医药箱、雨衣雨伞、便民箱、血压计……这里都有。

让李伯伯感动的是,工行在细微之处的关怀。考虑到老年人听力不佳,网点提供震动叫号牌用于辅助叫号服务,并在老年客户等候区设置定向扬声器,方便老年人接收叫号信息。此外,网点还配设了存折版自助存取款机,缩短社保集中领取日老年客户取钱时间。还定期举办“智能手机使用沙龙”,帮助老年人熟悉工行手机“幸福生活版”。增设的无障碍卫生间、轮椅等候席位,更是方便了行动不便的老年客户。李伯伯说:“虽然都是小事,但能感受到他们真心关心我们老年人。”

2 遇事无忧

『工行多做一步,老人就更安心』

前段时间,上了年纪的黄婆婆因记不起社保卡密码,急需要到银行办理密码重置。然而由于身体原因下不了楼。不重置密码便取不出社保卡里的钱,这可急坏了老人,无奈之下,黄婆婆的老伴丛爷爷来到宁波市分行营业部求助。了解情况后,该行迅速启动“特事特办”机制,为老人提供上门服务。

在老人家中,工作人员向黄婆婆详细讲解社保卡业务代办协议书的内容,完成一系列合规手续后,该行又开通绿色通道,为丛爷爷安排了爱心专窗,全程陪同丛爷爷顺利重置了黄婆婆的社保卡的密码,取出了两位老人急需的现金。

关爱特殊客户群体,坚持提供人性化、有温度的金融服务,是工行在面对特殊情况时的服务能力和社会责任的检验。网点负责人告诉我们:“工行多走一步,多做一步,老人就少一份顾虑,多一份安心。”

为应对各种突发情况,工行宁波市分行适老网点的工作人员定期开展服务和应急演练,包括老年客户突发状况处置演练、反诈反诈业务的应急技能训练等。分行相关部门负责人告诉我们,部分养老金融特色网点还与周边街道社区、医疗机构建立联系机制,可快速应对各类老年服务突发事件。此外,网点也加强了应对老年客户突发状况处置应急演练,也许这样的演练可能永远也用不上,但这些演练不仅提升了员工的服务能力,也让老年客户在享受服务的过程中更加安心。

3 关爱无瑕

『这些都是骗局,您一定要当心啊』

“顾大爷,您这是要把刚存的定期存款取出来汇给谁呀?现在网上诈骗多,可得慎重啊。”近日,一位顾大爷拿着存单走进工行网点,要提前取出刚存的定期存款,并汇款给他人。银行员工出于职业敏感,询问了汇款用途及对方身份。顾大爷的回答含糊其词,这一细节,引起了该行员工的警觉。

看了顾大爷与一位自称“健康顾问”的聊天记录,该行服务人员意识到老人可能陷入保健品诈骗陷阱。对方以健康承诺和限时优惠诱骗老人购买高价保健品,顾大爷已汇出一千多元,此次对方又以“疗程升级,效果更佳”为由,要求老人再汇三万多元。

工作人员一边安抚老人的情绪,一边耐心地向他解释此类诈骗的常见手法,但老人半信半疑,仍要汇款。关键时刻,该行员工果断选择报警。警方介入并联系了顾大爷的子女,最终在众人的解释和沟通劝阻下,顾大爷恍然大悟,意识到自己遭遇了诈骗。

近年来,电信诈骗、非法集资等常常将目光投向容易受骗的老年客户,立足老年人切身利益,工行宁波市分行辖内网点的厅堂员工们都已形成行动自觉,对老年人耐心地尽到提醒的义务,共同守护他们一辈子的血汗钱。

为进一步强化老年客户的风防范意识,工行网点联合周边社区党群服务中心、养老机构、社区,围绕“爱老、便老、惠老”服务宗旨,开展老年客群关爱行动、防范电信诈骗、消费者权益保护、存款保险等主题宣传活动,强化老年客群风险防范意识,向长者传递温暖与关怀。

截至9月底,工行宁波市分行已经建成了53家养老金融特色网点,未来,工行宁波市分行将不断延伸网点服务触角,做实做细养老金融网点建设,为老年客户提供更加贴心的金融服务。

记者 周雁
通讯员 钱憬憬 徐文蕾 文/摄

