

金融纵横

金融服务“适老化” 温情浇灌“长春花”

——徽商银行滁州丰乐路支行打造适老支付标杆银行网点

李兹润

为充分满足老年客户群体金融服务需求，徽商银行滁州丰乐路支行依托“长春花”支付品牌建设，践行“金融为民”初心，深入贯彻适老化服务场景建设工作要求，在细节处用心、服务上贴心，多措并举推进“适老化”服务建设，努力打造适老支付标杆银行网点，大力培育和弘扬中国特色金融文化。

优化硬件设施 营造温馨环境

徽商银行滁州丰乐路支行科学规划网点布局，从硬件方面为老年客户的金融服务需求提供坚实保障。该支行不仅设置了老年人及残疾人专用的无障碍通道、充满关爱的爱心座椅、专为老年人开设的绿色窗口等硬件设施，还在老年人服务专属区域配备了专用水杯，践行着“以义取利”的理念。与此同时，丰乐路支行借助支行工会驿站，积极构建“适老化+幸福+公益”的网点环境。在驿站原有的8项便民设施基础上，逐步增添

多项针对老年客群的特色设施，充分发挥网点的“助老”功效。当下，该支行网点配备了老花镜、放大镜、医药急救箱、雨伞、轮椅、拐杖、点钞机、手机充电加油站、零钱包等专为老年客户提供的服务设施。

该行早在2021年5月便已推出“尊老专线”服务并于2023年2月进行了升级。当客户拨打该行客服热线时，客服系统会依据来电号码，自动匹配系统登记的客户年龄。倘若来电客户为60岁以上的老年客户，系统将自动为其转接人工服务，真正实现了以科技适应老年需求，以智慧助力老年生活，以更具温情的金融服务助力老年人跨越“数字鸿沟”。

注重人文关怀 营造和谐氛围

除了对硬件设施和服务流程的优化，丰乐路支行尤为注重对老年客户的人文关怀。依据老年客户的需求与喜好，支行定期组织各类丰富多彩的活动，诚邀老年客户踊跃参与，

丰富他们的精神文化生活。同时，支行还邀请医疗志愿者开展免费义诊活动，为参与活动的老年客户进行基础健康检查，并提供健康养生咨询等服务，让每一位老年客户都能真切感受到来自支行的温暖与关爱。

延伸服务触角 打造暖心工程

丰乐路支行积极践行金融机构的社会责任，不断提高金融机构的“适老化”程度，拓展服务范围，打造助老暖心工程。支行创新性地组建了“爱心青年志愿服务队”，通过构建网格化、精细化的志愿服务体系，精准把握老年群体的服务需求，为行动不便的老年客户提供上门服务。

此外，支行为滁州市丰山街道社区食堂助餐点打造了线上智慧系统，并开通配置支付通道。老年群体能够凭借社保卡，在助餐点充值时使用微信支付和银联支付等支付渠道完成充值操作。徽商银行同时推出专属活动，针对充值的徽商银

行老年客户开展充值满50元减30元的优惠活动。在老年人点餐时，可通过刷脸、刷卡及被扫码等多种方式进行支付，既缩小了老年群体支付服务的“数字鸿沟”，又规避了老年人及助餐点工作人员输错支付金额的风险。对于60岁、70岁、80岁以上的老年人，政府予以兜底保障，分别给予每餐1元、2元、3元的财政补贴。在支付时，系统通过社保卡识别年龄档次，自动完成减免结算，为老年人提供支付便利，切实增强了老年群体的幸福感与获得感。

金融服务显温情，细微之处见品质。下一步，徽商银行滁州丰乐路支行将继续秉持“以客户为中心”的服务理念，不断提升辖区内网点适老化金融服务水平，精心做好老年客群的金融服务工作，关爱老年群体，努力打造富有温度的适老化金融服务“标杆银行”网点，持续培育和弘扬中国特色金融文化，为建设优秀的地方主流银行提供有力支撑。

天长农商银行：创新形式让金融宣传有温度

9月以来，天长农商银行围绕2024年“金融教育宣传月”活动，开展多形式、多渠道、多载体的金融知识普及与宣传教育，期间同步开展“担当新使命 消保县域行”专项活动，不断提升金融服务质效，传播金融正能量。

从防非反诈到反假货币，从介绍银行卡正确使用到金融消费者八项权益，天长农商银行持续丰富活动形式，深入群众休闲娱乐场所，因地制宜摆起宣传展台、播放主题电影，以“看得见、容易记、记得住”的方式，把金融知识送到群众身边，积极构建更加安全、健康、有序金融消费环境。 吴飞摄



银警协作 共筑金融安全防线

本报讯 “贵行为我单位侦破两起涉诈资金取现提供重要线索，展现了贵行工作人员高度的责任心和极强的反诈意识，为打击诈骗犯罪、维护社会安定做出积极贡献。”9月9日，邮储银行滁州市清流路支行收到了一封来自滁州市琅琊区反诈中心的感谢信，对网点人员成功堵截涉诈资金转移表达由衷的感谢。

据了解，8月22日上午11时许，一名老年人来到邮储银行滁州市清流路支行办理柜面取现业务时，自称取现用途是做生意周转，对于转账人姓名、转账银行均不清楚，这极大地引起了邮储银行柜员的注意，该柜员立即反馈给当班营业主管。营业主管结合该账户近期交易明细，查询到该沉睡账户前几天突然启用，在尝试了小额交易后，于8月22日上午10时许进账就立即取现。该营业主管分析判断出其背后可能存在专业的电信网络诈骗团伙，并立即报警处理。经过一番努力，该行成功协助滁州市琅琊区反诈中心民警当场抓获主卡1人。当日下午，该银行柜面又遇到类似的可疑取款案件，该行营业主管为了拖延犯罪分子，以系统较慢为借口拖延时间，并立即联系了滁州市琅琊区反诈中心的民警。最终通过银警协作，成功在现场抓获取款和暗码共2人，共为群众挽回两起被害资金8.5万元。

一直以来，面对打击违反电信网络诈骗的严峻形势，邮储银行滁州市分行各辖属支行始终高度重视，通过日常的案例剖析、实景演练等学习方式，养成了对各类电信诈骗手段敏锐的洞察力。下一步，该行将持续加强银警协作，充分发挥账户风险防控对切断违法犯罪资金链的重要作用，以实际行动守护好人民群众“钱袋子”。 (薛敏)

交通银行滁州分行持续深耕中国特色金融文化建设

本报讯 近日，交通银行滁州分行在推动金融服务创新与深化金融文化建设方面迈出了坚实步伐，积极践行中国特色金融文化，以实际行动诠释金融服务的责任与担当，为地方经济发展注入了新的活力。

作为滁州金融行业的重要一员，交通银行滁州分行始终将弘扬中国特色金融文化作为重要使命，致力于将金融服务的温度传递给每一位客户。近日，该行组织了一系列丰富多彩的文化活动，旨在提升员工对中国特色金融文化的理解和认同，同时向社会公众展示该行的正面形象。

此外，交通银行滁州分行还积极推广“绿色金融”理念，将环保与金融相结合，为绿色企业和项目提供专项金融支持。分行通过优化信贷结构、创新金融产品等方式，助力地方经济向绿色低碳转型。这一举措不仅体现了交通银行对社会责任的担当，也为中国特色金融文化增添了新的内涵。

在内部管理方面，交通银行滁州分行注重培养员工的职业道德和职业素养，倡导“诚信、稳健、创新、共赢”的企业文化。该行通过组织员工培训、开展职业道德教育活动等方式，不断提升员工的专业能力和服务水平。同时，建立了完善的内部管理机制，确保金融服务的合规性和安全性。

接下来，交通银行滁州分行将继续秉承“真诚服务、相伴成长”的经营理念，以客户需求为导向，不断提升金融服务的质量和效率。继续深化金融文化建设，推动金融服务与地方经济、社会文化的深度融合，为构建和谐、促进经济繁荣做出更大的贡献。 (丁书彦)

徽商银行滁州分行成功举办政银企对接会

本报讯 为持续搭建获客平台，增进政银企合作关系，解决滁州市南谯区企业发展中的金融需求，8月29日下午，徽商银行滁州分行联合南谯区统战部、工商联、组织部及科技局成功举办“南谯区民营企业”政银企对接会。南谯区多部门相关领导出席会议，分行党委委员、副行长出席会议，会议同时邀请了20余家优质企业代表参会。会上，滁州龙蟠路支行主要负责人代表徽商银行滁州分行介绍当前服务中小微企业的发展情况，表明该行服务实体经济、服务民营企业的信心和决心，并开展该行金融产品宣讲。南谯区委常委、区委统战部副部长吴文宏在总结讲话中高度评价徽商银行滁州分行近年来对南谯区企业的金融支持力度，同时充分肯定本次对接会取得的良好效果，他表示，后续政银企三方要持续深化合作，充分发挥各自优势，互相借势、互为促进。

此次政银企对接会的成功举办是促进分行精准对接、服务南谯区中小企业发展的重要举措。下一步，徽商银行滁州分行将继续做好平台搭建工作，积极跟进参会企业的营销落地，为持续促进分行业务高质量发展营造良好氛围。 (张宏伟)

滁州工行南谯支行助力南谯区金融发展

本报讯 9月5日上午，滁州工行南谯支行积极响应乡村振兴战略，走进南谯区施集镇，参加以“南谯区党建引领信用村，金融服务赶大集”为主题的金融宣传活动。

活动现场，大屏幕滚动播放该行惠农金融宣传视频，生动形象地展示了工商银行在普惠金融服务领域的创新与实践。南谯支行青年员工向前来咨询的农户详细介绍各产品优势，惠农政策以及贷款申请的全过程，让农户们直观和深入地了解“种植e贷”“烟草贷”、振兴快贷等涉农贷款产品专为农业生产经营设计，可有效缓解农户资金压力，助力乡村产业兴旺。

该行工作人员还现场讲解反假币、反洗钱等金融知识，通过发放宣传手册、开展现场演示等方式来增强农户们的金融安全意识和风险防范能力。同时，耐心解答农户们的疑惑，让复杂的金融知识变得通俗易懂。

滁州工行南谯支行积极响应党建引领信用村建设，进一步加大了对乡村地区的金融支持力度，通过本次活动为施集镇的农户们提供了全面精准的金融服务。展望未来，南谯支行将继续秉承“以客户为中心”的服务理念，不断创新服务模式，为南谯区的乡村振兴书写更加绚丽多彩的画卷。 (陈杰)

皖东农商银行“一站式”办理为学子入学保驾护航

本报讯 随着万千莘莘学子迈入大学校园，皖东农商银行积极响应国家助学贷款政策，立足本土，聚焦青年客群所需，为青年学子顺利保驾护航。

日前，滁州皖东农商银行充分发挥人熟地熟优势，组织支行助学贷款先锋队走出去送政策、送服务送温暖，在走访过程中了解到家住南谯区施集镇的方同学家的一些情况，自幼父母离异，父亲常年外出打工，仅仅依靠一亩三分地的收入和爷爷奶奶艰难的生活，客户经理了解这一情况立马上门了解情况并传达可以办理助学贷款的政策，方同学及家人知道这一政策非常激动高兴，爷爷开心地说道：“这样的政策太好了，真的解决了上学的一大难题啊！”随后支行工作人员通过安徽农金助学贷款小程序，“一站式”帮他们成功快速便捷地办理了助学贷款。

皖东农商银行始终践行“金融为民”的初心使命，把教育金融作为重要抓手，持续为青年学子提供有温度的金融服务。 (张静 邓永芳 贾中道)

学习特色金融文化 推动金融高质量发展

本报讯 近日，交通银行滁州分行积极响应国家号召，召开中国特色金融文化学习交流大会，不断提升金融服务质量和水平，为地方经济社会发展贡献金融力量。

会议强调，金融作为国家经济的核心，其稳定与繁荣直接关系到国家的发展大局。该行始终坚持以人民为中心的价值取向，把金融服务实体经济作为根本宗旨，不断提升金融服务的质量和水平。同时，还注重防控金融风险，坚持在市场化法治化轨道上推进金融创新发展，为地方经济社会发展提供更加坚实的金融支持。

展望未来，交通银行滁州分行将继续以高度的责任感和使命感，不断追求卓越、创新发展，不断提升自身实力和服务水平，为地方经济社会发展贡献更多的交行力量。 (丁书彦)

光大银行滁州分行开展“金融教育宣传月”宣传活动

本报讯 金融知识谱新篇，守护权益防风险。9月份以来，光大银行滁州分行积极开展“金融教育宣传月”活动，组织工作人员深入社区、企业、商铺等，开展防电信诈骗、人民币知识、手机号码支付等金融知识宣传。

该行立足网点厅堂，延伸至周边社区和商户，开展金融知识宣传，重点突出防范非法金融活动侵害、金融惠民利民措施等方面宣传，着力提升金融消费者和投资者风险识别和防范能力。工作人员通过面对面交流，结合相关案例让商户及企业财务人员进一步了解人民币反假知识、减费让利政策宣传，以及可能遇到的诈骗风险，提醒大家不要出租出借账户，在满足支付便利性的前提下，保护自身资金安全。重点帮助老年群体提升金融素养与反诈能力，学会保护自身合法权益，远离非法集资和诈骗陷阱等。

金融为民，向光而行。未来，光大银行将丰富金融宣传形式，充分挖掘各类人群的金融知识需求，有针对性地开展教育宣传活动，筑牢金融消费安全网络，营造和谐健康金融环境。 (汤立莲)

农行滁州分行持续推进构建和谐健康金融消费环境

本报讯 为深入贯彻落实二十届三中全会精神和中央金融工作会议部署，有效防范金融风险，提升消费者金融素养，积极构建和谐健康的金融消费环境，农行滁州分行于9月份在全行开展“金融消费者权益保护教育宣传月”活动。

活动紧紧围绕广大金融消费者关心的重点领域和亟待解决的难点问题，通过一系列金融知识集中宣传活动，形成多角度、多形式、多渠道的矩阵式宣传效应。农行滁州分行以金融知识“进校园”宣传活动为契机，拉开“金融消费者权益保护教育宣传月”的序幕。天长支行、定远支行、琅琊区支行、凤阳支行于1日至8日，陆续走进定远县化工学院、滁州职业技术学院、安徽科技学院，向入园报到的新生及学生家长介绍金融消费者权益保护银行卡账户使用及防范电信网络诈骗知识，传播金融正能量。市分行营业部走进部队，为退役军人办理银行卡、掌银、微信公众号关注等业务，并一对一进行指导与讲解。同时向部队官兵进行金融消保知识和军人专属金融产品的宣传普及。

此外，农行滁州分行还依托48家营业网点宣传“主阵地”，利用网点LED滚动播放宣传标语，通过双面电子显示屏、智能播控系统载体统一发布电子宣传海报。在厅堂显著位置及高柜摆放宣传折页与手册，接受客户咨询并主动对路过人群、厅堂等候客户、高柜业务办理客户、周边商户进行金融知识宣传。

此次活动得到了客户的一致好评，提升了消费者的金融素养，为构建和谐健康的金融消费环境奠定了良好基础。农行滁州分行将继续积极开展各类金融知识宣传活动，为广大金融消费者提供更加优质的服务。 (程芳)

