



工行工作人员宣讲金融知识,现场互动热烈。



对银发族“工银爱相伴”的温情服务渗透在工行人点点滴滴行动中。

一年一度的《宁波晚报》老年节订报活动于11月3日至4日举行。今年订报的读者不仅能享受到老年订报优惠,来现场订报还能参加宁波晚报联合工商银行宁波市分行举办的“工银爱相伴 守护最美夕阳红”主题活动,学习金融反诈技能,体验使用数字人民币,赢取丰厚的礼品。

记者 周雁 通讯员 任添添/文
记者 刘波/摄

晚报老年节金秋送福 工银爱相伴 守护最美夕阳红

1 一老一小有所乐 便民服务送上门

活动在鄞州区卓乐幼儿园孩子们萌趣的健身操表演中开启。为了表达对长辈们的祝福和感谢,孩子们还现场邀请老年读者们就坐,为他们捶背捏肩,向老人们送上的甜甜的祝福。新城社区居民带来的健身舞、甬剧表演展现了当下老年人昂扬奋进、积极向上的良好精神风貌。东城社区的志愿者则向读者以及居民宣传垃圾分类、绿色触屏等知识。

为了满足晚报读者与周边社区居民的日常生活服务需求,工商银行新城支行此次还组织了修伞、补鞋、磨刀、洗眼镜等一系列便民服务。东城社区居民王阿姨说,磨刀这项服务特别实用,晚报和工行的安排很贴心,真的是把服务送到了居民身边。

现场最热门的是数字人民币体验区,居民和读者都围着工行工作人员学习下载数币钱包,各种红包和福利让参与者收获丰富。



工行工作人员指导市民下载数字人民币钱包。

2 细节现温度,工银爱相伴

“老年朋友们,如果有人自称是公检法的工作人员,要你们打钱到指定账户,绝对不要相信,这百分之百是骗子!千万不要上当!”小谢是工行新城支行负责金融消保的工作人员,在活动现场,她给老年朋友们带来了诸多关于反诈技能的“干货”。

怎么帮助老年人筑好金融安全的“防火墙”呢?工行的做法体贴入微。工作人员特意印刷制作了一封大字版的《致老年朋友的信》,并送到了每位老人手中。信中总结了五条硬核反诈技能:

1. 诈骗陷阱须提防,骗子手段在翻新。一旦难分真和假,110咨询最放心。
2. 不明电话及时挂,可疑短信不要回。安全账户子虚有,大额汇款要三思。
3. 短信说你卡消费,谨慎核实莫轻信。电信欠费要合适,大额汇款须谨慎。
4. 快捷支付多份心,莫名中奖多警惕。网购陷阱花样多,线上交易要当心。
5. 账号卡号手机号,通通都要保管好。短信微信和客服,一旦涉钱不盲信。

收到这封信,不少老人们拿在手里读了又读,看了又看,揭穿各色各样骗局的招数浓缩成5句简

单易懂、朗朗上口的顺口溜,非常受老年人欢迎。

“我们一直致力于打造‘人民满意的银行’,用细节化的服务来证明‘工银爱相伴’不只是一句口号,而是带着对老年客户真情关怀的行动。”工行新城支行副行长李娜对记者说,今年以来新城支行累计为行动不便客户、老年客户等提供上门服务100余次,上门服务60周岁以上老年客户80多位。尤其是受芯片卡10年有效期影响,2012年发行的第一批社保卡和金融功能于今年陆续到期,需要换卡的客户日益增多,且以老年客户为主。新城支行对陆续前来预约上门服务的客户进行逐一登记,利用业余时间进行整理分类,按照同一片区、同一路段、同一小区的原则以及社保卡到期时限,分门别类对需上门服务的客户进行归类整理,统筹规划,集中安排时间和人员,分批对此类客户进行上门服务,获得了老年客户的一致好评。

正是由于从细节出发,从点滴入手,工行新城支行连续3年获得“市民满意文明示范网点”荣誉,2021年还荣获“银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”称号,一系列荣誉的取得,是工行真情服务,用细节展现温度,用行动实现“工银爱相伴”的承诺。

3 适老服务暖人心

工行新城支行,是工行宁波市分行扛起国有大行重任、全力为甬城打造“人民满意银行”的一个缩影。

记者了解到,目前工商银行面向老年客户提供综合金融服务,推出涵盖安全保障、便利渠道、财富保值、尊享权益、主题活动、展业服务等6大板块20余项服务举措,全面提升适老服务的覆盖率、可得性和满意度。2021年,工行宁波市分行对辖属160余家网点的适老化环境进行了微改造,并筛选了“老年客户占比大、到网点频次多、服务需求高”的25家网点,围绕老年客户特征和行为习惯,结合网点微空间改造和“工行驿站”功能升级,推进网点模块化、适老化硬件改造,为老年客户提供针对性、差异化的服务,进一步提升老年客户业务办理的便利性、舒适性、安全性。

在硬件设施上,该行在网点地面做防滑、齐平处理,用具、设施做圆角处理,使用大字版安全提示和风险提示,保障老年客户人身财产安全;在网点大堂服务岛摆放“工银爱相伴”桌牌,并公示爱心服务内容;在门外明显位置公示网点无障碍服务电话,配置爱心座椅、爱心窗口、爱心理财室等功能设施;在适老化标杆网点中增设流动服务小推车,放置老花镜、放大镜、笔、宣传折页、茶具等必要物品,方便老年客户填单、饮水、阅读等,主动将服务送到老年客户身边;在“工行驿站”配备大字版点钞机、大字版计算器、现金袋、金融知识和老年专属产品服务宣传折页等,提升老年客户服务体验。

在智能服务方面,该行针对老年客群在运用智能技术办理金融业务方面遇到的共性问题,积极发挥金融科技智慧,推出了多个老年客群特色场景,全方位赋能服务流程优化,提升金融服务易用性。在全辖智能柜员机中应用“老年客户关爱版”,在老年客户较多的网点厅堂配备存折ATM机,方便持存折的老年客户使用;积极推广老年客户工行手机银行“幸福生活版”和电话银行专线。