

农行宁阳支行营业部—— 适老服务有力度 暖心陪伴有温度



农行工作人员搀扶老人离开。 监控截图

本报讯（通讯员 施晓）近日，在农行宁阳支行营业部，上演了一场用心陪伴的温馨故事。

近日，一封表扬信摆在了农行宁阳县支行行长的案头。这是一位退休老人的亲笔信，老人的感激之情溢于笔端，感谢农行的好员工，称赞农行员工的服务贴心、暖心。通过调查，相关人员还原了事情的经过。

5月13日上午，年逾八旬的朱先生与老伴儿到农行宁阳支行营业部办理取款业务，朱先生让老伴儿坐在座椅上等他，但稍一离开，患有阿尔兹海默症的老伴便坐立不安、自言自语，任凭朱先生怎么安慰都无济于事。如果让老伴儿独自在客户区等候，朱先生“最害怕的是她摔倒致伤”。

“您去办理业务吧，我在这里陪着您老伴儿。”大堂经理宋春媛看见后，主动承担起照料客户的责任，她搀扶着朱先生的老伴儿坐

下，耐心地陪她聊天。“奶奶您别担心，我在这儿陪着您，爷爷他是去取钱了，一会儿就回来。”宋春媛安抚老人。朱先生解除了后顾之忧，顺利完成了业务办理。宋春媛和另外一名工作人员一起搀扶着朱先生的老伴儿，将老人安全送出门去。

“你们的员工让我感受到家人般的温暖。”回家后，朱先生用颤抖的手写下一封表扬信，寄给了农行宁阳支行行长，信中写道：“小宋细心、耐心、贴心，让我和老伴儿倍感安心。我要走到哪里宣传到哪里！”字里行间透露出对农行员工的感激和对农行服务的肯定。

近年来，农行宁阳支行高度关注老年客户群体的需求，通过设立爱心服务窗口、配备便民设施、开展上门服务举措，持续提升适老化服务水平。这封充满真挚感情的表扬信，便是农业银行以贴心服务温暖客户的生动体现。

东平农商银行—— 上门服务解难题 农商真情暖人心

本报讯（通讯员 刘娟 张晓君）近日，东平农商银行工作人员接到一通电话，电话那头，客户向工作人员讲述自己的困境。原来，该客户的妻子瘫痪在床多年，现急需办理社保卡，以保障后续治疗费用的报销，但妻子无法前往银行网点办理业务，客户本人对办卡流程又一头雾水，因此四处碰壁。

了解情况后，东平农商银行工

作人员迅速行动，一边安抚客户情绪，一边承诺尽快帮忙解决问题；同时立即启动特殊客户服务应急预案，安排业务骨干携带全套移动制卡设备，根据客户要求时间前往客户家中。

抵达客户家时，看到客户家中的状况，工作人员心中很受触动，也更加坚定了要帮客户办好业务的决心。工作人员一边熟练地调试设备，准备开始办理业务，一边

主动和客户拉起家常，缓解客户焦急的情绪。在身份核实环节，由于客户妻子身体虚弱，说话含糊不清，工作人员反复耐心询问确认，每一个信息都再三核对，确保准确无误。

经过努力，社保卡成功办理完成。当工作人员将崭新的社保卡交到客户手中时，客户眼眶泛红，紧紧握着工作人员的手，激动地说：“你们可真是帮了我大忙，解决

了我的大难题，咱农商银行的服务真是太周到了。”

一直以来，东平农商银行始终把特殊群体的金融需求放在心上，通过上门服务、远程指导等一系列暖心举措，让特殊客户群体足不出户就能享受到便捷、高效的金融服务，真正做到将金融服务的“最后一公里”变成“贴心零距离”，用实际行动诠释了“百姓银行”的责任与担当。

宁阳农商银行开展反诈反洗钱宣传活动 “领雁服务队”进夜市 践行社会责任

本报讯（通讯员 陈加贺 刘贺）近日，在宁阳县磁窑镇小广场的璀璨灯火中，一支身着职业装的金融宣传小分队格外醒目。宁阳农商银行“领雁服务队”以夜市为宣传阵地，谱写金融为民新篇章。

这支由磁窑支行团队长带领新入职员工组成的特别行动队，利用晚上带教辅导的时间，将新员工培训课堂从网点搬到街头，通过流动宣传、案例讲解、折页发放等形式，开展反诈反洗钱宣传活动。

在人流如织的夜市中，新员工在带教老师的指导下，结合近期新型诈骗案例，向过往居民讲解“刷单返利”等常见骗局。精心设计的宣传折页以漫画形式揭示洗钱陷阱，配套的“防诈三问”口诀简单易记，吸引不少市民驻足学习。磁窑支行团队长黄金俏介绍，他们此次特别选择夜市开展“实战教学”，既能让新员工直面客户群体锻炼沟通能力，又能借助夜间人流扩

大宣传覆盖面。

“银行工作人员讲解诈骗案例特别接地气，连我家小孙子都能记住陌生链接不要点。”活动现场一位市民说。据统计，1小时内服务队累计发放宣传资料200余份，接受咨询50余人次，有效提升了群众的金融风险防范意识。

“这既是履行金融机构社会责任的生动实践，也是创新人才培养机制的有益尝试。”黄金俏表示，通过将新员工带教辅导融入社会实践，既帮助青年员工快速积累群众服务经验，又向社会展现了农商银行的责任担当。

当城市烟火气遇上金融守护者，宁阳农商银行用创新实践诠释了“金融为民”的深刻内涵。在这场别开生面的反诈宣传活动中，服务社会与人才培养的双重目标交相辉映，为金融机构参与社会治理提供了新思路，展现出新时代银行业的责任与担当。



工作人员为居民讲解反诈反洗钱相关知识。 通讯员供图