

金融暖流 润泽无声

——中国农业银行新泰楼德支行用行动诠释“金融为民”内涵

通讯员 王英正

在金融服务日益数字化的今天，如何让老年群体、特殊群体不掉队，共享发展成果，是全社会关注的焦点。近日，中国农业银行新泰楼德支行以一系列有温度、有担当的举措给出了答案。该行不仅筑牢了针对老年人的金融安全“防火墙”，还用一次极致的“无声服务”诠释了“金融为民”的深刻内涵。

筑牢防线 守护老人“钱袋子”

随着年关临近，针对老年人的金融诈骗案件时有发生。为切实增强老年客户群体的风险防范意识，近期，中国农业银行新泰楼德支行主动作为，多次开展形式

多样的金融知识普及与反诈宣传活动。

活动中，支行员工结合发生在身边的真实案例，用通俗易懂的语言向老人们讲解了“养老金融

局”“以房养老”“投资返利”等常见诈骗手段。他们反复叮嘱老人“陌生电话不轻信、高息诱惑不动心、个人信息不透露、转账汇款多核实”。对于老人提出的各种疑

问，工作人员耐心解答，直到他们完全听懂为止。这些“接地气”的宣传，为老人的“钱袋子”披上了“防护甲”，赢得了社区居民的广泛好评。

暖意融融 一次“无声”的业务办理

如果说反诈宣传是主动的守护，那么发生在11月27日的一幕，则是一次临场的真情自然流露。

当天，一位特殊的客户来到了窗口前。他神情焦急，不断用手比划，却无法说出一个字。当值的柜员立刻意识到，这是一位聋哑客户。面对沟通障碍，柜员没有表现出丝毫的不耐烦与慌乱，而是迅速

调整状态，报以温暖的微笑，并用清晰的口型示意客户请坐。

在尝试简单的肢体语言沟通未果后，柜员迅速拿出一张A4纸和一支笔。就这样，一场特殊的“纸上对话”悄然展开。

一来一往，笔尖在纸上沙沙作响，化作彼此沟通的桥梁。柜员将每一个步骤、每一处需要确认的信息都清晰地写在纸上，确保客户完

全明白。在办理业务的间隙，柜员还细心地写下温馨提示。业务顺利办完后，客户拿着取出的现金，激动地在那张写满对话的纸上，用力地写下两个大字“谢谢”，后面还画了一个笑脸。这一刻，无声的感谢胜过千言万语。

一张普通的A4纸，承载的不仅是一次业务办理的必要信息，更是一份发自内心的尊重与关怀。中国

农业银行新泰楼德支行的员工用真诚打破了沟通的壁垒，让金融服务平等地惠及每一位客户。

这次“纸上服务”和此前针对老年人开展的反诈宣传活动，共同勾勒出一幅“人民金融”的生动画卷。中国农业银行新泰楼德支行用实际行动证明，无论科技如何发展，人性化的关怀永远是金融服务的核心与灵魂。

东平农商银行举办专题培训 增强职工消防安全意识

本报讯（通讯员 季承元）为进一步增强职工消防安全意识，提升应对突发火灾的自救能力，营造“预防为主、生命至上”的消防安全环境，近日，东平农商银行在总行举办了消防宣传月专题培训。

培训过程中，讲师结合近年来典型的火灾案例，分析了火灾发生的原因、危害性以及带来的深刻教训，并重点围绕消防安全“四个能力”建设，详细讲解了日常防火检查要点、常见火灾隐患的排查与整

改方法、安全用火用电用气常识、各类消防设施器材的功能与使用方法等基础知识。培训结束后，参训人员一同观看了安全生产警示教育片《红线》。

此次培训组织严密、内容充实、贴近实际，得到了全体参训人员的一致好评。参训人员表示，通过培训，他们系统地学习了消防安全知识，掌握了应急避险和自救互救技能，消防安全意识和责任意识得到了显著增强。



专题培训现场。 通讯员供图



登泰山 观天下

—— 扫码下载望岳客户端获取更多权威资讯 ——



扫码安装体验
iOS/Android