

文/图 本报记者 陈羿帆

无障碍通道干净透亮,爱心座椅带有起身辅助功能,反诈广播不停响起,放大镜和老花镜随时可拿……地处徐州东区、周边老小区集中的工商银行和平路支行,正用一个个细节,为老年客户打造一座“不迷路、不为难、有安全感”的金融服务驿站。

近年来,随着老年群体日益成为金融服务的重点对象,工商银行和平路支行立足区域特点,持续推进适老化改造与服务升级,用“慢一点、稳一点、贴心一点”的服务,传递出金融服务的温度。2025年以来,支行累计为老年客户提供上门服务58次,开展社区宣教十余次,成功拦截多笔疑似诈骗转账,真正让老年客户办得安心、用得放心。

细节满格 网点变身老年友好家园

走进工行徐州和平路支行厅堂,第一感受就是“舒服、安全、方便”。

门口的无障碍通道平整宽阔,引导牌字号大、颜色清晰,老人一眼就能看清方向。厅堂内光线明亮、温度适宜,地面全部做了防滑处理,办公桌棱角包裹防撞软包,随处可见安全标语。

网点在显著位置公示金融助老“六个一”承诺,设置专门的尊老公益区域。爱心服务窗口配备语音对讲、大字体点钞机,解决了老人“听不清、看不清”的常见难题。

等候区的爱心座椅不但宽敞,还带有起身辅助功能;填单台上整齐摆放老花镜、放大镜、大字填写范本,让视力较差的老人也能轻松操作。自助设备全部支持大字模式,流程简化、步骤清晰,由大堂经理全程陪同操作,让智能设备不再成为老人的“拦路虎”。

轮椅、拐杖、急救箱、血压仪、饮水机、雨伞等便民设施一应俱全,细节之处,尽显温度。

“以前办业务总觉得距离远、操作难,现在有了放大镜、有爱心座椅,还有工作人员陪着,一下子轻松多了。”正在办理养老金领取的王大爷笑着说。

为了让服务能力更稳更专业,支行还将适老服务纳入常态化培训,每半年组织一次适老技能培训,内容涵盖智能设备操作、反诈识别、应急处理等;每半年开展一次应急演练,重点模拟老人晕倒、疑似诈骗等场景,提升员工应急处置能力。

工行徐州和平路支行·用「慢服务」温暖老人心 金融适老暖彭城



警银联手 守牢老年人“钱袋子”

养老诈骗、虚假投资、冒充亲友转账……针对老年群体高发的骗局,工行徐州和平路支行主动联合黄山派出所,构建起“厅堂宣传+社区宣讲+重点环节拦截”的全方位反诈防线。

营业厅里,反诈广播循环播放,“陌生电话要警惕,中奖信息不贪心,多核实、少转账”等话语,让老人在等候时耳濡目染。大厅工作人员还会一对一向老年客户发放超大字体、内容简洁的反诈折页,用真实案例告诉老人哪些电话要挂、哪些链接要点、哪些资金不能转。

公众教育区专门配备老年反诈书籍,海报张贴在醒目位置,形成

“看得见、读得懂、记得住”的立体反诈氛围。

为进一步守住风险关口,支行严格执行“四问一告知”制度,对老年客户的转账、汇款做到四问、三核、一告知。一旦发现异常转账行为,工作人员会立即提醒并发放警方提示卡,同步启动警银联动机制,第一时间联系民警到场核实。

今年以来,支行组织“反诈宣讲小分队”走进社区、乡镇开展宣传十余次,用方言和老人拉家常,结合近期高发案例提醒大家守护好养老金。多次成功阻止养老诈骗、虚假投资等风险转账,用实际行动守护老人“钱袋子”。

全程陪伴 让老人办事“零障碍”

“我腿脚不方便,不能来网点,你们还能上门服务,真是帮大忙了!”去年,一位独居老人因行动不便无法到店办理业务,支行工作人员当即上门,完成身份核实、业务办理,全程陪伴老人安心完成每一步。

2025年至今,支行已累计为老年客户提供上门服务58次,涵盖业务办理、身份核实、资料更新等多个场景,真正做到“想老人所想、急老人所急”。

在养老金集中发放等高峰时段,支行灵活增开窗口、调配人力,让老人少排队、少等待。同时,网点坚决保留存折、存

单、小额现金柜台等传统业务渠道,不强迫老人使用智能设备,充分尊重老年客户的使用习惯。

针对65周岁以上客户购买高风险产品,支行严格履行特别审慎义务,耐心讲解风险、反复确认需求,确保老人买得明白、用得安心。

支行还组建多岗位志愿者服务队,统一标识、明确职责,为老年客户提供全程引导、协助操作、业务讲解等贴心服务。全年开展适老金融课堂2次、社区联动宣教10次、助老送温暖2次,把金融服务送到老人身边。

工行徐州和平路支行的适老服务,没有惊天动地的口号,却在一个个细节中彰显着金融为民的初心。从适老化改造到警银联动,从厅堂服务到社区宣教,支行始终以老年客户需求为导向,努力让每一位老人都能在金融服务中感受到尊重、温暖与安全感。

“金融适老,不是一句口号,而是实实在在的行动。”支行负责人表示,未来将持续优化服务细节,丰富适老服务形式,深化警银协作,让更多老年客户在和平路支行享受到便捷、安全、有温度的金融服务,让暖心的金融服务成为温暖彭城的一道亮丽风景。

