贵阳银行：暖心金融托起最美“夕阳红”

今年10月是我国第十四个“敬老月”。10月17日至10月31日，贵阳银行开展敬老公益月活动，活动以“金融反诈进社区 爽银重阳护桑榆”为主题，走进全省各地和成都130余家社区，通过金融反诈知识讲座、有奖答题、反诈小品表演等多种宣传形式，全面推动反诈宣传覆盖面持续扩大，让老年人在家门口学习新知识、结交新朋友，乐享银龄生活。

贵阳银行敬老公益月活动开幕式现场。

贵阳银行工作人员表演反诈小品。

贵阳银行工作人员为群众发放金融反诈宣传礼品。

市民参加反诈知识有奖答题活动。

服务更精准 做老年客户的“热心人”

10月17日上午，贵阳银行敬老公益月活动开幕式在观山湖区金元社区法治文化广场举行，街道办事处、社区居民等200余人参加。

活动通过开展金融反诈知识讲座、互动有奖答题、发放反诈宣传材料等，向市民讲解常见的电信网络诈骗规律特点及防范措施，并以歌舞、小品、三句半等市民喜闻乐见的形式，以案说法讲解电信网络诈骗的各种作案手法和防范技巧，为社区居民呈上“反诈锦囊”。新颖的台词、有趣的互动赢得观众阵阵掌声。

“这个形式很好，能让我们老百姓多了解反诈知识，特别是我这样的退休职工，要把自己的‘钱袋子’守好才能安心养老，希望以后多组织类似的活动。”金元社区居民曾女士说。

群众在哪里，反诈工作就开展到哪里。易受骗群体在哪里，反诈工作的重心就延伸到哪里。

为了让“反诈”离百姓更近一点、再近一点，10月17日至31日，贵阳银行走进全省各地和成都130余家社区开展百余场反诈知识宣传活动，着力构建立足社区、覆盖全社会的反诈宣传体系，持续掀起反诈新热潮。

10月18日，贵阳银行息烽支行在息烽县复兴社区开展敬老公益宣传活动。现场通过开展金融反诈知识宣讲、发放反诈宣传单等，提醒广大群众时刻绷紧防范之弦，远离电信网络诈骗。反诈知识互动答题环节中，现场观众踊跃参与答题，掌声不断。

10月19日，贵阳银行白云支行在观山湖区新世界社区活动中心开展敬老公益宣传活动。活动中，工作人员结合真实案例，详细、深入、全面地讲解了当下常见的刷单诈骗、贷款诈骗、征信诈骗等高发类电信网络诈骗类型，并针对近期多发的诈骗案件特点，就如何识别诈骗、防止受骗，被骗后如何紧急处理等方面进行了讲解，提醒居民做到不轻信、不透露、不汇款、不点击不明链接。活动还邀请了急救专家，从老年人常见病和常见突发状况入手，以通俗易懂的语言、图文并茂的形式，向老年人普及基本自救、互救知识，提高老年人在遇到意外或常见急症时的应急救护能力。

……

为更好地守护老年人的“钱袋子”，一直以来，贵阳银行积极践行“金融为民”初心使命，坚决贯彻落实相关要求，扎实推进账户风险防控和涉诈“资金链”治理，织密反诈识诈“防控网”，以实际行动守护客户资金安全。

“如何辨别人民币真伪。”“如何识别诈骗信息。”……贵阳银行德江支行工作人员耐心地给老年人普及各类金融知识。

“奶奶，您转账的收款人是个投资公司，有可能是非法集资，我不能为您轻易办理此项业务。”贵阳银行贞丰支行工作人员及时提醒老人，并经过详细核实后，阻止了一起非法集资事件。

这些场景在贵阳银行屡见不鲜。

近年来，电信网络诈骗、非法集资等违法犯罪行为常常将目光投向容易受骗的老年客群。对此，贵阳银行工作人员形成行动自觉，习惯多问一句“和收款人是什么关系，转账用途是否清楚”，助老年人守好“钱袋子”。

这只是贵阳银行履行尊老敬老社会责任的一个缩影。近年来，为了更好地满足“银发族”金融服务需求，贵阳银行出台一系列适老化举措，优化适老化服务流程、完善适老化服务设施，让老年人在金融信息化发展中收获更多获得感、幸福感、安全感。

服务更优化 做老年客户的“贴心人”

“年纪大了，好多东西都不会，但一进门，工作人员就热情地接待我们，主动询问、主动引导，手把手地教我们办理业务，真的太周到了。”说起临柜体验，张大爷对贵阳银行的服务赞不绝口。

今年4月，75岁的张大爷因腿脚不便，在家人陪同下到贵阳银行福泉支行办理更换三代社保卡的业务。

见到张大爷，福泉支行工作人员立即从便民服务区拿出了轮椅，将张大爷接到大厅老年客户专属绿色通道。在工作人员的热情帮助下，张大爷快速办理了更换三代社保卡的业务。

为了让老年人享受更加便捷、更有温度的金融服务，贵阳银行根据工作中遇到的问题和老年客户体验，进一步优化适老化服务设施。网点增设“爱心窗口”优先为老年人办理金融业务，开辟了老年客户专属绿色通道；硬件设施结合老年人实际需求，配置无障碍坡道、求助电话和轮椅，保障老年人群行动安全；等候区配备干净整齐、舒适宜用的“爱心座椅”以及老花镜、轮椅、便民药箱等设施及物品，并培训选调经验丰富的工作人员进行“一对一”服务，为老年群体提供更加人性化、有温度的服务。

走进贵阳银行网点老年服务专区，服务细节满满。不仅为老年客户设置了文化艺术区、阅览文化角、健康养生角，厅堂经理还专门学习了相关医疗知识，为老年客户分享日常养生小妙招，特别印制的《防范养老诈骗手册》随到随取。同时，大堂员工密切关注老年客户排队机号码，防止老年人未听到系统呼叫而导致“过号”。

如何开展好老年人金融服务，一直是贵阳银行思索的问题。为了让老年人享受更周全、更贴心、更直接的便利化服务，贵阳银行通过多种方式，提升厅堂、临柜员工接待老年客户时的工作热情，做到耐心、热心、用心。“多倾听一分钟，多蹲下一分钟，说话再大声一点”成为贵阳银行开展老年金融服务的基本要求。

目前，贵阳银行正积极改善提升各网点适老服务设施，强化服务资源保障，提升老年客户满意度和服务体验。

服务更便捷 做老年客户的“暖心人”

为让客户少跑腿、少等待，贵阳银行工作人员延伸服务触角，携带移动设备为高龄、患病卧床等特需群众上门办理业务，用实际行动践行和发扬“大挎包”优良传统。

“叮！”伴随着短信铃声响起，89岁的李奶奶足不出户就完成了短信通业务办理，这让腿脚不便的她深受感动。

以往每隔两三个月，李奶奶都会亲自到银行打印存折信息，查验退休工资的到账情况。但李奶奶年岁已高，腿脚不便，希望能开通短信提醒功能，贵阳银行桐梓支行在了解这一情况后，快速部署、分工协作，上门为老人开通了短信提醒业务。将银行服务“搬到家”的举措，得到李奶奶及其家人的连连称赞。

“我母亲卧病在床，无法前往网点重置密码，请问你们能帮忙处理吗？”接到客户的求助电话后，贵阳银行当即进行沟通确认，并迅速安排专人上门服务，解决老人的“急难愁盼”问题。

近年来，贵阳银行遵循特事特办原则，为行动不便、患病卧床的老年人提供上门服务等便利举措，按规定为他们办理银行卡密码重置、信息修改等业务，让老人足不出户就能享受到“一站式”便民金融服务。如今，贵阳银行已成为诸多老年客户的“暖心人”。

服务更专业 做老年客户的“知心人”

“我开通微信银行了，怎么查我卡里的余额呀？”

“阿姨，我教您用贵阳银行手机银行APP缴费，这样您以后就不用来网点排队缴水电费了。”

在贵阳银行普定支行，经常可以看到这样暖心的场景。网点积极利用“老年服务专区”和“老年大学堂”教老年客户使用智能手机、学习金融知识，工作人员从基础知识、操作演示到实操训练，带领老年人们一步步打开通往智能应用的大门。

“贵阳银行的‘老年大学堂’围绕老年消费者在智能手机使用、投资理财、生活支付等日常生活中遇到金融服务难题展开，同时，还针对老年群体开展反诈知识宣传。”贵阳银行普定支行工作人员说。秉持“耐心、细心、热心”三心服务，贵阳银行深受周边社区老年客户的喜爱。

为帮助老年人更好地融入“数字社会”，贵阳银行还将金融知识送进老年护理院、老年大学等，并在课程设计和师资安排上充分结合时下流行元素，如老年理财注意事项、健康管理、防范电信网络诈骗等主题，为老年消费者提供乐享、乐玩、乐学服务，帮助“走得慢”的老年人搭上“数字快车”，共享新时代“智慧城市、文明城市”的发展成果。

服务更温情 做老年客户的“可心人”

“妈，您最近身体好不好，要多注意保暖……”近日，贵阳银行把助老服务送到客户家，让黄先生通过视频电话见到了许久未见的母亲。

黄先生常年在外工作，近几年一直没有机会回家，最让他放心不下的就是家中85岁的母亲。“妈妈不会使用智能手机，更不会打视频电话，很久没看见她了，非常想念。”黄先生说。

贵阳银行铜仁金码头支行在开展日常电访中得知黄先生对母亲的牵挂与担忧，便立即与黄先生的母亲取得了联系，并安排工作人员前往老人家中，为她送去生活用品，并手把手教她打视频电话，让黄先生母子得以在线上相见。

临行前，工作人员把自己电话号码存入老人手机。“以后就把我们当作您自己的孩子。”厅堂经理嘱咐老人，以后有什么需求都可以联系贵阳银行，老人激动地握着工作人员的手，脸上露出了久违的笑容。

在柜台内，贵阳银行始终用热情、真诚的态度为每一位到店客户提供耐心体贴的服务；在柜台外，贵阳银行用实际行动让温暖跳出柜台，将服务一路延伸至客户身边。

践行人民金融千举万变，其道一也。当前，适老化服务已经成为贵阳银行金融服务的重要任务，未来，贵阳银行将持续推进适老化服务改造，提高人性化、精细化服务水平，携老年客户跨过数字鸿沟，共享数字金融的便利，从“心”出发，用“心”护航，弘扬尊老敬老传统美德，提升老年人金融服务品质。

贵阳日报融媒体记者 冉茂燚/文 覃伟/图