

## 民生银行南通分行搭起适老服务连心桥

## 老年人办事由不容易变得很容易

今年以来,中国民生银行南通分行充分发挥金融行业服务特色,多措并举,通过配备服务设施、优化服务流程、延伸服务触角、开展主题宣教等多种方式,将敬老服务与金融企业社会责任有机融合,为老年人搭建起一座跨越“数字鸿沟”的连心桥,让老年人办事由诸多不容易变得很容易,彰显了民生银行服务的温度。

民生银行南通分行落实四项举措  
抓牢抓实安全生产工作

今年以来,为维护社会大局和谐稳定,切实做好安全生产工作,民生银行南通分行进一步细化各项管理措施,从提站位、学知识、防风险、做演练四项措施入手,及时排查、消除各项风险隐患,确保两会期间该行的安全稳定运行,保障员工和客户的人身及财产安全。

提站位,强化责任意识。该行以高度的政治责任感,充分认识抓好两会期间安全生产工作的重要意义,要求辖内各支行、各部门把两会期间的安保工作作为重中之重来抓,按照“谁主管、谁负责”的原则,加强领导、精心组织、周密部署,把各项防范措施落实到位,防范重大事件、案件和安全生产责任事故的发生。

学知识,做好安全培训。3月份,该行组织员工通过视频形式参加了总分行组织的安全知识学习及两会工作部署会议。会后,又组

织各网点保卫经理进行了线上安全生产、安全检查、安全评估等知识测试。参测人员成绩均达到了90分以上。

防风险,加强安全检查。该行安排维保单位对辖内10家支行、10家社区支行的消防设备、安防系统进行了全面巡检,要求网点保卫经理进行全面自查自纠,并通过远程视频和现场两种方式对网点的自查情况进行督查。通过多种方式,该行排查并消除了各类安全隐患,保障了经营管理的稳健运行。

做演练,提升处置能力。该行组织所有网点员工、保安等全体人员开展了以“营业厅客户被劫持”“群众围观营业厅群体事件”为主题的应急预案学习与演练活动,提高员工安全防范意识,提升了员工应对和处置突发事件的能力,确保在第一时间发现和妥善处理各种突发事件。 顾永平

## 设立专岗、专人 用心服务展现民生温度

民生银行南通分行在营业部大厅门前设置厅堂平面布局图,注明敬老服务区域及方向指引。该行设置敬老服务岗,安排服务专员提供陪同服务,坚持遵照统一服务标准和“首

问负责制”,协助老年客户取号,耐心指导填单,仔细聆听需求,反复确认意愿,关注排队等候;主动“手把手”指导老年客户操作智能手机、微视窗等智能机具,化解老年人对智能设备使用

的生疏感,逐步适应智能设备办理业务的方式。该行还推出全程的“陪伴式服务”,化解老年群体“学不会、记不住、不敢问、没人教”的心理负担,让老年客户感受到“宾至如归”。

## 开通专道、专窗 细节服务彰显民生精度

按照《无障碍设计规范(GB50763-2012)》要求,该行厅堂门外台阶设置无障碍通道,帮助老年人快速入厅;设立“敬老专柜”,在柜台上摆放红色笑脸形状的专柜提示牌,为

老年客户提供绿色通道,优先服务老年客户,并保留老年人熟悉的纸质存折、存单等服务方式,让老年客户办理业务“省心、安心、暖心、贴心”。在厅堂志愿者服务区,该行还配备多

种老年用品,如不同度数的老花镜、放大镜、大号便笺纸、充电线等,让老年客户感受到“家”的舒适与温暖。在老年人涉及的活动区域设置紧急呼叫铃,以便提供紧急服务。

## 开设专区、专课 专属服务提升老年幸福度

厅堂内,民生银行南通分行设立“敬老驿站”,延伸“港湾”服务。该行拐杖、轮椅、雨具、医药箱、多功能全身按摩沙发、医用级家用电子血压仪等“亲老”设备一应俱全。在厅堂等候区,该行在座位旁放置“老年人金融服务手册”,里面详细介绍防范非法集资、电信诈骗等基本常识。为老年

客户提供便民设施的同时,还为其准备了不同季节的茶饮,深受老年客户喜爱且实用性强的报刊读物,让老年客户在业务办理间歇,充分享受银行的服务关怀。

厅堂外,民生银行南通分行还注重对老年客户的人文关怀,量身打造养生保健课、艺术欣赏课、趣味生活课等娱乐课

程,丰富老年客户的日常生活。为贴近老年人需求,民生银行南通分行营业部定期开展“银龄学堂”。服务人员细致耐心,面对面指导老年人操作智能手机,帮助他们逐步掌握支付、出行、就医、娱乐等多场景的智能技术应用,让老年人跨越“数字鸿沟”,享受科技给社会带来的“数字红利”。

## 打造专属产品 特色服务提升老年满意度

近年来,我国人口老龄化趋势加剧,老年人金融服务需求日益增长。民生银行南通分行坚持以客户为中心,积极践行社会责任,以打造“乐老金融”为理念,致力于为老年人提供“财富安心、生活舒心、传递关心”的金融服务及非金融服务,做专业的银行、有温度的银行。

该行未雨绸缪,普及准退休/退休客群退休养老规划,做好一站式养老投资服务。该行

通过引导客户对退休生活目标、生活方式、生活内容的选择,结合退休后可能的各种收入来源,再充分考虑到经济发展、物价增长水平等因素,测算出自身养老收支方面缺口,通过稳健的资产配置策略,有针对性做好财务准备。

据了解,民生银行设置的老年客户退休养老规划分四步走,即确认养老生活目标、计算养老准备资金缺口、定制养老投资组合方案、规划反馈与调

整。在退休养老规划的背景下,该行通过定制老年客群专属产品,如安心存定期存款、养老目标基金、终身寿险等实现单一客户的资产配置。

敬老爱老,善德之始。民生银行南通分行持续关注老年客群的金融和非金融需求,深度融入本地养老生态,打通养老服务和金融服务的“最后一公里”,为实现“老有所养、老有所乐、老有所为、老有所享”不断贡献金融力量。 邢燕

开展3·15金融知识宣传  
提升公众反假识假能力

近期,为进一步提高金融消费者现金业务服务水平,助其自觉远离和抵制非法金融业务活动,引导金融消费者理性维权,构建和谐、绿色的现金消费环境,维护数字人民币法定货币地位,中国民生银行南通分行积极响应人行和总分行的号召,开展了“3·15”金融消费者现金业务权益主题活动。

本次宣传活动以“维护人民币法定货币地位,保护金融消费者现金业务合法权益”为主题,宣传内容包括:数字人民币小课堂、2019版各面额人民币防伪知识宣传、《不宜流通人民币纸/硬币》标准等。通过宣传,进一步强化了金融消费者风险责任意识,提升了金融消费者保障自身合法权益的意识和能力。

南通分行营业部联合残疾人联合会,走进三星社区向特殊人群宣传数字人民币及反假货币知识,通过现场发放宣传折页,帮助在场的残障人士树立数字人民币是法定货币的观念,普及了数

字人民币的优势。民生银行工作人员还通过实物现金展示,现场讲解2019版各面额人民币的防伪知识点,提升残障人士的识假能力。

如东支行利用网点主阵地开展宣传,在网点门口摆放宣传摊位,向社区居民普及数字人民币的概念,讲解《不宜流通人民币纸币》新标准,维护自身合法权益,不断提高流通中人民币现金整洁度。

如皋支行走进人群集中且流动性强的西皋农贸市场,工作人员通过沿街道宣传的方式对市场内现金使用频率较高的商户进行宣传,重点对数字人民币和《不宜流通人民币纸币》新标准进行宣讲,提高商户对数字人民币的接受度。

民生银行南通分行走进特殊群体,走进社区,走进商圈开展“3·15”金融知识宣传,通过多种形式普及数字人民币及人民币纸币相关知识,提升了社会公众的反假识假能力,为营造良好的人民币流通环境践行了“民生”责任。 范琳琳