

# 服务老年群体 彰显金融温度

## 南京银行镇江分行两家网点获评省级适老网点

本报记者 俞佳融  
本报通讯员 朱婧

近年来,南京银行镇江分行积极响应国家关于提升适老化金融服务程度的号召,致力于为老年群体提供更加贴切、便捷的金融服务。近日,该行两家网点分别获评“2023年度江苏省文明规范服务适老网点”称号,彰显了其在提升老年客户服务水平方面的努力和成果。

### “软硬”提升 创造温馨服务环境

南京银行镇江分行注重提升网点的硬件设施,为老年客户创造舒适、便利的服务环境。走进南京银行镇江京口支行,一眼便能看见宽敞明亮的适老区。该支行行长张斌介绍,“这里为老年客户提供适老版阅读书籍、象棋、老花镜、放大镜等,方便老年客户在等待办理业务的时候阅读和下棋。配置的便民小推车上则装有零食、茶水、血压仪等物品,让客户在业务等待时不再无聊。”

除了硬件设施的完善,南京银

行镇江分行还注重提升员工的服务意识和专业素养。“针对高龄、重病等行动不便的老人,支行通过携带移动式智能服务终端提供上门服务,将金融服务送到客户家门口。”张斌表示,通过上门服务,银行有机会更深入地了解客户的需求和情况,从而提供更符合他们需要的金融产品和服务,进一步拓展业务。

同时,该行还积极开展金融知识普及活动,向老年客户传递正确的金融观念和 risk 意识,帮助他们更好地管理个人财务。“我们定期前往附近的光华社区、青云门社区、庄泉社区等,以通俗易懂的语言向老年客户普及金融知识,进行反诈骗知识的普及,提升老年群体金融风险防范意识,保障广大老年客户财产安全。”

### 持续创新 拓展便民服务能力

南京银行镇江分行不断探索创新服务模式,为老年客户提供贴心、个性化的服务。针对老年人使用智能设备的困难,该行提供智能设备

的培训和指导服务,帮助老年客户更好地享受智能化金融服务,助力其跨越“数字鸿沟”。

记者在南京银行镇江新区支行厅堂外部看到,无障碍通道上配备了呼叫铃,以便员工能够及时帮助行动不便的老年客户到达厅堂咨询、办理业务。该支行柜台还设置专门的爱心服务窗口,并在醒目处张贴“老年人优先”的标志,优先满足老年客户的金融服务需求,减少他们的等待时间,咨询台放置有老年人常见业务指南。该支行行长曹殷潇介绍,“在尊老关怀区,我们配备了更为贴合老年人需求的座椅,更加适合老年人喜好的书籍、报纸读物以及业务指导手册。”

为积极参与敬老助老志愿服务,该支行成立了一支老年帮扶志愿者团队。曹殷潇自豪地表示,每逢节日,志愿者队伍会携带慰问品,前往周边小区,对空巢老人进行关怀慰问。成立“点对点”的专项帮扶计划,针对生活条件困难的老年群体,组织员工进行慈善捐助,并安排志愿者团队成员对其进行一对一和多对一的定点扶持,通过定期走访,



在力所能及的基础上,给予老年人以精神上的关怀和物质上的帮助。

南京银行镇江分行相关负责人表示,该行将持续推进适老化服务工作,优化提升老年人便利化服务,弘扬尊老爱老正能量,主动打磨优化老年客群服务细节,让老年人获得更多获得感、幸福感、安全感。

## 南京银行镇江分行紧抓数币试点机遇

### 积极赋能数字金融生态场景

本报讯(俞佳融 汤奕)2023年,南京银行镇江分行紧抓数字人民币试点的机遇,全面发力,赋能镇江市提升数字金融生态场景。截至2023年末,该行促成多家合作企业,使用数字人民币累计交易金额约3400万元。

“充分认识到数字人民币的战略地位和市场前景,制定试点工作实施方案,细化试点工作的组织架构和职责,优化了工作机制。”该行

相关负责人表示,“我们积极组织数字人民币专题大型宣讲活动,深入社区、学校和企业,向公众普及数字人民币知识,提升公众对数字人民币的认知度和接受度。”

在多场景打造方面,该行实现了医药、文旅、个体工商户等领域的数字人民币应用。在医药领域,该行积极引导客户使用数字人民币进行支付结算,在文旅领域,该行为句

容宝华山国家森林公园等景区开通了数字人民币对公钱包,并成功办理了数字人民币收单业务。在个体工商户领域,该行首个数字人民币收单商户成功落地,为个体工商户提供了便捷的支付方式。

在业务推广方面,该行与中国人民银行镇江市分行联合策划了公益电影进社区之数字人民币宣传活动,通过设置数币知识讲解、互动答题、

数币宣传视频播放等环节,让社区居民深入了解数字人民币。该负责人表示,下一步南京银行镇江分行将继续做好数字人民币试点推广工作,聚焦场景扩面,在民生、公共服务等场景进行探索和挖掘。同时,将加强与相关部门的对接协作,提升公众对数字人民币的认知度和接受度,拓展数字人民币试点的深度与广度,助力数字金融高质量发展。

## 镇江农行：践行社会责任，助力公益事业

本报通讯员 李彪 王小芳  
本报记者 俞佳融

近年来,镇江农行不仅在金融服务领域持续优化和提升,而且多维度践行社会责任,积极参与公益事业,以实际行动回馈社会,赢得了广泛赞誉。

一方面,镇江农行大力支持交通公益行动,连续多年赞助“镇江好司机·文明交通公益行动”。该行动旨在提升市民交通安全意识,倡导文明交通行为,有效缓解城市交通压力。近日,由农业银行镇江分行支持的交通公益行动——第八届“镇江好司机·文明交通公益行动”落下帷幕,“镇江好司机”成为镇江农行又一张公益服务名片。另一方面,镇江农行深入开展各类志愿服务和慈善捐款活动,为推动社会公平正义做出了积极贡献。

### 爱心公益范围广

“镇江好司机”从2016年开始。由镇江农行支持发起,针对越来越多的机动车辆,交通事故多发的严峻形势,在全社会发起开展争当“镇江好司机”活动。八年来,“镇江好司机”已成为广大交通参与者的默契和共识,成为文明镇江、生态镇江、大美镇江的一张靓丽名片。

镇江农行积极开展各类文明公益活动。据不完全统计,2023年以来,开展青年志愿者、慈善捐款、无偿献血等公益活动,切实履行社会责任,全年开展青年志愿活动22次,参与人数174人,服务人数680人次。

组织参与“奉献一份爱心·共建幸福家园”慈善一日捐活动,募集捐款2.2万元;通过“线上+线下”相结合的方式开展“为高龄老人送医保”活动,募集捐款1.5万元;全行员工全年共捐款1709笔,8.61万元;发动

29名员工献血9400毫升、献血小板5个单位。

该行还围绕传统节日,大力弘扬传统文化,如在春节等传统佳节期间开展陪失独家庭迎新年、送温暖进社会慰问特困家庭、向孤寡老人捐献年夜饭等活动。该行组织员工积极参与“绿色出行 低碳生活”活动,学习低碳生活知识,践行低碳生活方式。组织市分行员工代表,开展“播种绿色 拥抱春天”护堤植树活动。该行还大力开展消费帮扶,完成扶困直接采购物资45万元,为消费扶困贡献力量。

### 社会服务扎根深

在社会责任方面,镇江农行不忘尊老美德,持续强化“浓情暖域”网点服务品牌建设,推进适老服务升温,全行创建“尊老公益区”11个,镇江农行句容碧桂园分理处获评江苏省银协首批文明规范服务适老网点。

镇江农行升级服务设施,打造“便民专区”,在所有设立专区网点的立外立面统一挂牌,同步为全辖网点增配了28套手机充电站、35个雨伞架和350把雨伞、42个老花镜架和126副不同度数的老花镜等物品。

“浓情暖域”专区实施本地特色化软装和展示设计,为网点增配了急救包、轮椅、拐杖、移动填单台、老年客户座椅、应急电话、听障人士爱心卡等更多便民设施。该行厅堂开展“七有”服务,做实服务细节,做到“进门有问候、服务有微笑、老弱有搀扶、等候有安抚、到号有提醒、办理有效率、出门有送别”,积极做好老年客户等特殊客群的暖心服务。

此外,镇江农行还广泛开展金融知识宣传等公益活动,辖内91家网点均通过不同形式积极参与活动宣传,共组织开展现场教育宣传活动442场次,累计投放各类宣传资料3万份,直接受众6.3万人次。