

乐山商行为群众办实事、解民忧

■ 记者祝贺

关爱「一老一小」 赋能美好生活

新春走基层送温暖



“谢谢你们！为老年人提供贴心的金融服务！”日前，乐山市商业银行（以下简称“乐山商行”）各营业部格外热闹。其中，老年群体为该行的个性化服务频频点赞，脸上洋溢着幸福的笑容。

有温度的金融服务，润物无声，却能直抵人心。
近年来，乐山商行以扎实开展党史学习教育为契机，深入推进“我为群众办实事”活动，聚焦“一老一小”民生问题，建立健全“一老一小”服务工作机制，用脚步丈量民情，以行动温暖民心。通过强化“一老一小”服务措施，扎实有力、温暖贴心的务实举措提升群众的幸福感、获得感、安全感，牢固树立起百姓银行、为民银行的良好企业形象。

情暖“银发” 多一步暖一度

随着移动互联网科技迅猛发展，社会金融等多领域呈现快速数字化、智能化，老年群体渐渐成了这个进程中的“慢跑者”。优化金融服务，助力老年群体填补数字鸿沟势在必行。

为此，乐山商行高度重视服务品牌建设，始终秉承以客户为中心的服务理念，在服务老年客户方面采取系列措施，体现该行敬老、爱老的传统，履行企业社会责任。

近年来，乐山商行在全行范围内为符合条件的网点设立无障碍通道，增加护栏扶手，便于老年客户进出网点；在厅堂醒目位置增加“小心地滑”“小心台阶”等温馨提示标牌，并由厅堂工作人员对前来办理

业务的老年客户进行重点引导提示。

“方便多了，银行为我们老年群体带来的专属服务，值得点赞！”业务办理时，该行在柜台、填单台等区域添置老花镜，便于老年客户办理业务时使用。在网点现金柜台设立爱心窗口，在厅堂等候区设置爱心专座，针对老、弱、病、残、幼客户提供针对性服务，为相关群体带来家一般的温暖与惬意。

值得注意的是，为破解老年客户面对相关设备“不会用、不敢用”的难题，该行还要求厅堂工作人员在接待老年客户群体时予以重点关注，及时为有需求的老年客户提供引导、搀扶、业务咨询等服务，确保其拥有良好的服务体验。

科技赋能 少跑腿不跑腿

金融与科技的深度融合，促进了人们金融消费的多元化，老年群体金融消费者权益保护成为急迫的现实需求。

结合老年客户“找不到”“看不懂”“听不清”等操作难点，乐山商行在2021年12月推出关怀版手机银行，字体更大、界面更简，客户可在手机银行APP中无缝切换。截至2021年底，该行手机银行交易客户数超过43万户。丰富本地生活场景，上线手机银行乐山电力水电气、国家电网电费、井研天然气缴费等功能，进一步提升市民生活便捷度，

同时实现老年客户办理业务“少跑腿”“不跑腿”。通过开展手机银行生活缴费随机减免活动，让利于民，助力普惠金融发展，月均使用客户数超过1.2万人。

同时，该行还在网点为老年客户群体提供更加专业化、多元化、人性化的金融服务，以通俗易懂的方式向老年群体普及使用自助机具、辨别假币等常用技能，掌握理财小知识，增强风险防范能力，提升投资理财技能。在丰富老年人业余生活的同时，让更多老年人了解金融知识，预防金融诈骗。

关爱幼小 搭建成长桥梁

“孩子开学再也不用带现金缴费了，线上缴费还有减免优惠，方便快捷。”近日，市民罗先生在使用“海棠通”学校缴费平台后表示，这样的“开学福利”多多益善。

这不仅是“开学福利”，更是乐山商行开启“校银合作”新模式，用心传递的“金融温度”——

针对学校缴费难问题，乐山商行推出“海棠通”学校缴费平台，学生家长可足不出户通过专属微信公众号实时进行校园学杂费缴费。截至目前，“海棠通”缴费平台在乐山地区签约学校近百所，年均缴费客户超过10万人。

今年一季度，乐山商行开展校园缴费最高立减

500元的营销活动，鼓励市民使用新型电子支付工具，取得了良好的社会效果。

近年来，随着理财产品类型日渐丰富，财商教育成了儿童素质教育的重点，投资理财的重要性日渐凸显，金融知识普及也逐步纳入国民教育体系。

为此，乐山商行针对儿童客群，定期开展职业体验特色活动，通过认识钱币，让孩子学会储蓄和记账，树立正确的价值观，强化财商教育。同时，该行针对儿童客群发行生肖存单，以生肖为主题，将基础存款产品与中国传统生肖文化有机结合，满足储蓄功能的同时赋予产品独特的文化与情感印记。

使命在肩 帮扶关怀用心用情

关爱“一老一小”，帮扶困难群体，乐山商行一直在路上。

仅2021年，该行结对帮扶养老机构项目6个，提高老年群体生活品质，参与“栋梁工程扶贫助学”“关癌行动大病救助”“农民工之家建设”项目，受益群众4000余人次。2021年捐赠超581万元，荣获25部门联合颁布的四川省“诚信企业”称号，省、市“社会扶贫突出贡献奖”等，在践行关爱“一老一小”和困难群众庄严诺言的同时，交出了一份沉甸甸的“商行答卷”。

2022年，乐山商行开展“走基层、送温暖”活动，该行市中区支行向市中区王河社区、青果山社区、牛呷桥社区、茶坊社区、翡翠社区等12个社区及市中

区苏稽镇5个村组、2个社区共计280户困难党员、困难群众送上大米、食用油、面粉等慰问物品，总价值4万余元。该行“红马甲”志愿者们多次深入社区、乡镇，在慰问中充分发扬心系群众、乐于奉献的精神，帮助群众解决实际困难，成为“走基层、送温暖”中一道亮丽的风景线。

同时，乐山商行围绕市委、市政府相关部署，扎实开展我为群众办实事“百日攻坚”专项行动，用实际行动提升“一老一小”幸福指数，把改善提高服务质量和水平作为出发点和落脚点，践行金融国企责任担当，切实把关爱送到百姓心坎上。

本版图片由乐山市商业银行提供



走进社区 关爱老年群体



为老年群体普及金融知识



倾情帮扶社区儿童