

邮储银行济宁市分行

深耕特殊服务 手语传递金融温度

“谢谢，你们的服务太贴心了！”近日，邮储银行邹城市支行营业大厅内，聋哑客户李女士在办理定期存款转存业务后，在纸上写下这句感谢的话，同时向工作人员竖起大拇指，安心的笑容漾在脸上。这温暖一幕，正是邮储银行济宁市分行聚焦特殊群体需求、践行普惠金融理念的生动实践。

作为邮储银行济宁市分行辖内的手语服务特色网点，邹城市支行始终将“人情化、贴心化、细心化”服务融入日常，以专业服务为特殊客户群体打通金融服务“无障碍通道”。

当日，李女士手持存折走进网点时，面露紧张与焦虑。大堂经理察觉其特殊情况，立即用简单手语问候，并递上纸笔沟通，很快了解到她需要办理定期存款转存业务。随后，大堂经理引导李女士至爱心窗口，并向柜员详细说明情况。

业务办理中，柜员写下操作步骤和需要确认的信息，供李女士查阅。遇到专业术语时，通过图示和手势辅助解释，确保她清晰理解每一项流程。过程中，柜员发现李女士的身份证临近过期，特意在纸上标注提醒，并详细写下更新流程及所需材料，让服务延伸至细节处。



据了解，在邮储银行济宁市分行的统筹部署下，辖内各网点持续强化特殊群体服务能力。以邹城市支行为代表，不仅配备无障碍设施，更定期组织员工开展手语培训，从硬件到软件全方位提升服务质效。通过一次次贴心服务，济宁市分行正将“服务无死角，关爱无盲区”的承诺落到实处，让每一位客户，尤其是特殊群体，都能在金融服务中感受到尊重与温暖，让普惠金融的阳光惠及更多角落。（通讯员 刘娜娜）

农行济宁太白湖支行开通“阳光通道”
为特殊客户提供暖心服务

近日，农业银行济宁太白湖支行为一位行动不便的老人提供了周到细致的金融服务，赢得了客户及家属的高度赞誉。

7月28日上午，年近七旬的王大爷在家人陪伴下，坐着轮椅来到农行太白湖支行办理社保卡更换业务，农业银行济宁太白湖支行第一时间开通“阳光

通道”绿色服务业务。服务过程中，大堂经理肖桂清始终保持半蹲姿势，与坐在轮椅上的王大爷平视交流。考虑到老人听力较弱且言语不清，他耐心地一字一句解释办理流程，引导老人通过点头、眨眼等简单动作进行确认。他巧妙用身体形成围挡，保护老人办理业务时的隐私安全。

同时，该行高效协调柜员优先为老人受理业务，提前做好所有表单，仅将最关键环节留给窗口办理，最大限度减轻老人负担。内勤行长马腾腾还特别为老人讲解了手机支付使用方法和防范电信诈骗知识。“真是太感谢你们了！”业务办理完毕后，王大爷的家人连连道谢。虽然王大爷言语表达困难，但眼中闪烁的泪光传递着满满的感动。

据了解，农行太白湖支行始终践行“金融为民”服务理念，针对特殊群体客户建立了完善的服务机制。此次服务是该行日常工作的一个缩影，展现了银行业从细节入手、以客户为中心的服务宗旨。“服务没有标准答案，唯有将心比心。”该行相关负责人表示，将继续优化特殊群体服务流程，让每一位客户都能平等、便捷、有尊严地享受金融服务。（通讯员 马腾腾）

太保寿险济宁中支与山东省鲁宁监狱
开展友好单位共建合作签约

为进一步促进资源共享、优势互补，加强双方在多领域的友好合作，促进共同发展，近日，中国太保寿险济宁中心支公司与山东省鲁宁监狱举行友好单位共建合作签约仪式。双方党组成员及相关部门负责人参加座谈。

仪式上，中国太保寿险济宁中心支公司党委书记、总经理张荣云，山东省鲁宁监狱党委书记、监狱长孟凡光分别介绍了本单位党建工作、业务发展等情况，双方参会人员围绕党建共建、业务互联、资源共享等方面，深入座谈交流。

为进一步完善服刑人员社会保障体系，提升狱内风险应对能力，保障服刑人员合法权益，签约仪式结束后，双方就服刑人员综合保险项目开展专项深化合作沟通。

此次共建合作是双方在新形势下积极探索合作新模式的重要举措。两家共建单位将不定期开展富有特



色、专题性的双向学习交流，积极创设信息交流载体和平台，开展联合调研，推进两家单位在组织建设、人才交流、社会服务等方面相互学习、合作交流，共同提升组织凝聚力和服务水平，为地方经济发展和社会稳定作出更大的贡献。（通讯员 孟维程）

财经 快讯

太平人寿基层宣讲暖民心

近日，太平人寿围绕“爱和责任，保险让生活更美好”主题，以丰富多元的活动形式，将健康守护的温度与基层服务的深度紧密结合，用实际行动诠释保险行业的使命担当。

太平人寿深入基层，以脚步拓展服务广度，让保险知识与保障走进各需之处。安徽分公司走进集团定点帮扶的六安市东庙村，开展《防范电信网络诈骗》知识讲座，剖析常见诈骗手法及识别技巧，提醒村民守护好“钱袋子”。讲座中穿插的趣味问答环节点燃了现场气氛，村民踊跃参与，在互动中深化了对反诈知识的理解。

太平人寿充分照顾“一老一少一新”等风险保障较为薄弱的重点人群，组织基层机构前往老年社区、敬老院、建筑工地、青少年校园等场所开展专项宣传。太平人寿湖南郴州中心支公司联合太平财险郴州中支、郴州市中医医院，走进苏仙区栖凤渡镇敬老院，开展“守护银发 与爱同行”慰问活动，为老人们送上生活物资，讲解金融反诈知识，让老年群体在细致的服务中感受到温暖；福建龙岩中支工作人员走进建筑工地，为工人们普及工伤保险、意外保险等知识，以实际案例和通俗易懂的语言，让工人们明白保险能为他们的辛勤付出提供保障。

太平人寿将继续以实际行动传递爱与责任，让保险之光照亮更多人的生活，用更坚实的保障和更温暖的服务为万千家庭的美好生活保驾护航。（通讯员 王丽娜）

浦发银行微山支行
守护群众“钱袋子”

为践行金融机构社会责任，提升公众金融素养与风险防范能力，近日，浦发银行微山支行举办“保障客户权益，乐享安心生活”主题宣传活动。活动以“普及金融知识万里行”为载体，聚焦账户安全、支付安全、反诈防骗等六大核心领域，通过多元化宣教形式，助力构建和谐金融消费环境。

活动期间，营业厅精心布置了宣传专区，通过悬挂主题横幅、摆放图文展板、循环播放警示视频等方式营造浓厚氛围。工作人员针对到店客户，围绕账户安全、支付安全、反诈防骗、理性投资、个人信息保护、依法维权等六大核心领域展开重点宣教。针对老年客户，结合“保健品诈骗”“虚假中奖”等典型案例，细致讲解养老诈骗识别与应对技巧；面向青少年群体，通过趣味漫画普及校园贷、直播打赏等非理性消费的危害；针对新市民客户，提供异地开户流程、征信修复常见误区等实用知识解答，并发放便民服务手册。此外，现场还设置互动问答环节，以通俗易懂的语言和生动的情景模拟，让专业金融知识更贴近群众生活。

本次活动共覆盖到店客户200余人次，有效提升了客户对金融风险认知与防范能力。微山支行相关负责人表示，将以“金融为民”为宗旨，持续深化常态化宣教服务，通过创新宣教模式与精准服务，将专业金融知识转化为群众可感知的“安心指南”，切实守护群众的“钱袋子”安全，助力构建和谐稳定的金融消费环境。

（通讯员 王其玉）