

ICU里的“金融驰援”——

咸宁农行以金融初心护佑生命底色

●通讯员 程欢 王含

“你们解的是燃眉之急,救的是我们全家!”3月10日下午,咸宁市第一人民医院重症监护室(ICU)内,随着移动金融终端发出“办理成功”的提示音,患者家属热泪盈眶,向农行咸宁南山支行的工作人员深深鞠躬致谢。一场与时间赛跑的紧急上门服务,让刚性的金融制度与柔性的人文关怀完美交融,彰显了国有大行“金融为民”的责任与担当。

当日下午,农行咸宁南山支行的服务热线突然响起,一通带着哽咽的求助电话打破了网点的平静。咸安区永安街曹街客户张远祥的家属在电话中焦急诉说,家中老人突发重疾,紧急送入咸宁市第一人民医院ICU救治,目前老人意识虽清醒,却因多次输错银行卡密码导致账户锁定,急需动用账户资金缴纳高额医疗费用。

“密码重置需本人临柜办理”,这是金融业务的刚性规定,更是保障客户资金安全的重要防线。但生命至上,容不得丝毫迟疑。接到求助后,网点负责人石俭深知此事关乎患者生命安全,当即决定启动特殊客户服务应急预案,快速调度客户经理殷德奇,携带移动金融终端、业务单据等相关设备火速赶往医院,全程仅用半小时便抵达ICU病房外。

在医护人员完成专业评估并确认

——患者意识清晰、配合业务办理不会影响诊疗后,石俭、殷德奇两名工作人员规范穿戴好防护装备,轻声走进仪器声交织的ICU病房。为不干扰病房内的诊疗工作、不影响其他患者休息,两人全程半蹲在病床边,特意调低移动终端的屏幕亮度,用轻柔的语速耐心引导老人完成人脸识别、密码重置、授权确认等每一个业务环节。因老人身体极度虚弱、发声微弱,工作人员一次次俯身贴近老人耳畔,仔细核对信息、确认真实意愿,全程严守合规底线,确保每一步操作都符合业务规范、精准体现老人本意,既牢牢守住了金融风险的“底线”,也始终坚守着服务群众的“初心”。

时间在紧张而有序的操作中悄然流逝,短短15分钟,银行卡密码重置业务便顺利办结。当账户解锁的消息传来,家属悬着的心终于落地,激动得热泪直流,连连向工作人员道谢,便有了开头那暖心的一幕。

这场ICU里的“生死竞速”,并非偶然,而是农业银行持续深化特殊群体服务、扎实推进消费者权益保护工作的生动缩影。

近年来,农行咸宁南山支行始终坚守“金融为民”初心,聚焦老年、重病、行动不便等特殊客群的急难愁盼问题,不断健全应急绿色通道与上门服务机制,打破网点服务的物理边界,将金融



柜台“搬”到病房、“送”到家中、延伸到群众需要的每一处一线。在严格遵守金融制度、筑牢金融风险防线的同时,让金融服务更有温度、更具速度、更显力度,切实打通服务群众的“最后一公里”。

“制度有刚性,服务有温度。”网点负责人石俭表示,守护群众“钱袋子”安全是金融机构的基本责任,守护群众对金融机构的信任更是矢志不渝的使命。农行将始终把消费者权益保护工

作落到实处、做细做优,持续优化特殊群体服务举措,用专业、高效、温情的金融服务,回应每一份民生期待、解决每一个群众难题。

从柜台到病床,从合规坚守到人文关怀,农行咸宁南山支行以一次紧急上门服务,生动诠释了国有大行的责任与担当。让金融之光穿透病房的壁垒,温暖每一个珍贵的生命时刻,用实际行动交出了一份有温度、有力度、有情怀的消费者权益保护答卷。

无声的求助 暖心的回应

武汉农商行咸宁分行用纸笔书写暖心金融服务

●记者 徐浪 通讯员 李小青

一纸一笔,解锁无声沟通;一言一行,传递金融温情。近日,武汉农商行咸宁分行以细致入微的贴心举措,为一位八旬聋哑老人顺利解决存单挂失取款难题,用实际行动架起特殊群体与金融服务之间的暖心桥梁,让无障碍金融的温柔底色在细节中尽显。

一个寻常的午后,武汉农商行咸宁分行营业大厅里,一位年过八旬的聋哑老人缓步走入,眼神中满是焦急与无助。正在厅堂值守的大堂经理王涵见状,立刻快步上前,搀扶老人坐到爱心专座上,并递上一杯温水。

察觉到老人的特殊情况,王涵并未急于询问,而是迅速拿出提前准备好的纸笔与放大镜,用清晰工整的大字写下:“爷爷,别着急,有什么需求慢慢写,我们一定帮您办好!”

老人接过笔,颤抖着在纸上写下“存单丢了,想取钱”几个字。大堂经理立即在纸上安抚道:“您别担心,存单丢失可以挂失补办,我们一步步来,不着急!”为了缓解老人的紧张情绪,她还在纸上特意画了一个简单的笑脸图案。看到这张温馨的“笑脸”,老人紧绷的神情渐渐舒缓下来。

随即,大堂经理迅速启动特殊客户绿色通道服务流程,第一时间与柜面沟

通,开通爱心窗口为老人优先办理业务。考虑到老人的听力与语言障碍,且年事已高、视力衰退,大堂经理全程陪伴在侧,以纸笔为唯一沟通桥梁,耐心引导老人配合身份核验。

从“需要您出示一下身份证”到“信息核对无误请点点头”,每一句业务提示都通过文字清晰呈现。遇到老人难以理解的表述,她便辅以简单易懂的手势,确保老人准确理解每一个环节。

与此同时,柜员也提前做好服务准备。在办理过程中,柜员特意放慢节奏,逐项说明流程,全程用文字和手势耐心引导老人完成挂失、补单及取款操作。业务办结后,工作人员还用大字在纸上标注关

键信息,贴心地叮嘱后续注意事项。

顺利完成业务后,老人紧锁的眉头终于舒展开来,脸上露出感激的笑容,并高高竖起大拇指,为银行工作人员的耐心与细致“点赞”。这一刻,无声的世界里洋溢着浓浓的温情。

此次服务不仅是武汉农商行咸宁分行践行普惠金融、深耕适老化服务的生动缩影,更是该行将“金融为民”落到实处的真实写照。未来,武汉农商行咸宁分行将继续聚焦特殊群体金融需求,不断完善无障碍服务设施,优化服务流程,用实际行动诠释“暖心银行”的担当与情怀,让每一位客户都能感受到金融服务的温度与质感。

金额虽微 服务满分

武汉农商行咸宁分行暖心办结小额继承业务

本报讯(记者 徐浪 通讯员 吴子仪)近日,武汉农商行咸宁分行暖心办结一笔特殊的小额继承业务。客户前来办理已故丈夫的银行卡销户,账户余额仅5元,且卡片处于休眠状态、密码无人知晓。面对这笔金额虽小、办理条件却较为复杂的业务,银行工作人员始终耐心细致、全程贴心服务,用专业与温情守护客户心愿,生动诠释了“金融

为民”的初心。

客户因亲属离世,希望全面清理名下金融账户,情绪略显沉重。网点柜面人员第一时间温柔安抚,细致倾听客户诉求,并严格依照小额继承业务相关制度规定,一次性清晰告知所需全部材料,包括死亡证明、户口簿、继承人有效身份证件等,提前梳理办理流程,全力确保客户“只跑一次、一次办好”。

待客户备齐资料后,柜员快速启动业务办理流程,规范完成信息核验、继承资格审核、账户激活与销户等全环节操作,高效顺畅办结业务,最大限度减少客户等待与奔波。

考虑到客户还需清理已故亲属在其他金融机构的账户信息,工作人员主动延伸服务链条,耐心指导客户通过云闪付平台一键查询他行开户及账户状

态,为客户后续办理其他金融业务提供清晰指引,真正做到服务到位、关怀到家。

金额虽微,服务不减。武汉农商行咸宁分行始终坚持以客户为中心,无论业务涉及金额大小、办理难度高低,都从细微处入手,用专业与温情解决客户的“急难愁盼”,让金融服务既有专业度,更有暖温度。