

当老人在网点摇摇欲坠 他们第一时间伸出援手

一份贴心守护,让金融服务充满人情味

●记者 徐浪 通讯员 严涵

厅堂之内,温情涌动;危急时刻,尽显担当。日前,一位老人在银行办理业务时突发高血压不适,头晕乏力、面色苍白、摇摇欲坠……武汉农商行咸宁分行营业部工作人员第一时间伸出援手,扶危救困、贴心照料,用速度与温度上演了一场感人至深的暖心救援,让金融服务充满人情味与安全感。

事发当天,阳光透过武汉农商行咸宁分行营业部的玻璃门,照亮了厅堂内往来办理业务的客户。网点大堂经理在例行巡查时,敏锐地发现一位老年客户缓步前行时脚步虚浮、身形晃动,脸色也呈现出异常的苍白,疑似身体出现不适。

见此情形,大堂经理立即快步上前,稳稳扶住老人,轻声询问其身体状况,并小心翼翼地将老人搀扶至休息区域坐下。经耐心询问,老人自述突

发头晕头胀、四肢乏力。

凭借长期适老化服务培训与应急经验,大堂经理初步判断老人可能是高血压引发的急性不适,随即一边安抚老人情绪、缓解其紧张状态,一边第一时间向网点副行长汇报现场情况。

网点副行长接到汇报后,立即启动突发事件应急处置预案,统筹部署救助工作。工作人员有序将老人扶卧在休息椅上,疏散周边围观客户,保障休息区域安静、空气流通;同时安排专人取出血压计,全程密切监测老人的血压、心率变化,细致记录每一组数据波动,实时掌握老人身体状况。

当工作人员询问老人是否需要呼叫120救护车时,老人婉拒了这一建议,表示自己是老毛病发作,不愿前往医院。网点充分尊重老人意愿,灵活调整处置方案:一方面紧急联系周边中医医院,请求医护人员上门为老人开展诊疗服务;另一方面迅速拨通老

人家属电话,详细告知现场情况,提醒家属携带老人日常服用的降压药尽快赶到网点。

等待期间,工作人员全程陪伴在侧,递水擦汗、嘘寒问暖,用温和话语舒缓老人紧张不安。从监测体征到安抚情绪,从协调医疗到联络家属,每一个环节都细致周到、有条不紊,让老人在陌生的厅堂里感受到家人般的温暖与安心。

在工作人员的悉心照料与家属及时赶到配合下,老人症状逐步缓解,面色恢复红润,身体状态趋于平稳。看到老人转危为安,赶来的家属紧紧握住工作人员的手,热泪盈眶、连声道谢:“太感谢你们了!多亏你们细心及时救助,不然后果不堪设想!”

一次暖心救助,源于长期坚持;一份责任担当,彰显金融温度。此次应急处置并非偶然,而是武汉农商行咸宁分行长期深耕适老化服务、完善应

急机制、强化员工培训的必然结果。一直以来,该行主动与周边社区医院搭建应急医疗协作机制,持续优化特殊客户服务应急预案,从适老化设施改造到员工应急处置培训,每一处细节都藏着对客户的用心守护,为老年客户及各类有特殊需求的客户,筑起了一道全方位、高效率的健康安全守护屏障。

“客户之事无小事,细微服务见真情。”这一次及时、温暖的救助,不仅彰显了武汉农商行员工过硬的专业应急处置能力,更饱含着暖心为民的服务初心与沉甸甸的社会责任担当。未来,武汉农商行咸宁分行将继续深化网点服务适老化改造,在服务细节上持续打磨、在服务机制上不断完善,以更有温度、更具安全感的金融服务扎根民生、服务群众,真正成为百姓身边值得信赖、触手可及的暖心金融伙伴。

警惕保健品“神药”陷阱

农行温泉支行联合警方守护老年人钱袋

本报讯(记者 叶和平 通讯员 张静)近日,农行温泉支行工作人员凭借敏锐警惕和专业处置,联合辖区警方高效联动,成功拦截一起老年“神药”诈骗,守住老人养老积蓄,以实际行动践行“金融为民”初心,彰显国有大行责任担当。

当天,一位白发老人步履匆匆地走进农行温泉支行,先是要求提前支取定期存款,业务办理完毕后又急切要求扫码转账。这一反常举动立即引起大堂经理戴岭的高度警惕。

经耐心沟通安抚,老人才出示相关聊天记录:其在陌生微信群中,自称“协和医院专家”的人员诱导,对方以“特效药根治百病”为噱头虚假宣传,并反复催促转账,同时严禁老人告知家人与银行。戴岭当即判断这是典型的老年群体“神药”诈骗,随即以核实账户信息为由稳妥拖延时间,第一时间上报内勤行长张静,迅速启动反诈应急处置流程。

张静迅速赶到,将情绪激动的老人引导至休息区耐心安抚,同步开展

反诈警示宣传。但老人已被虚假宣传迷惑,仍执意转账。工作人员随即灵活调整劝导方式,一边以拉家常的方式稳定老人情绪,一边迅速联系警方到场协助。期间老人拨通骗子视频电话,张静借机以核查药品资质为由进一步争取时间,为警方赶到处置创造条件。

仅10分钟,辖区民警便抵达网点。民警与银行工作人员联手开展劝导,结合真实诈骗案例,详细剖析不法分子利用老年人健康焦虑实施诈骗的惯用手法与风险危害。经过近一小时耐心说服,老人终于幡然醒悟,当场放弃转账并删除骗子联系方式,成功避免财产损失。事后,老人对警银工作人员认真负责、守护群众资金安全的举动再三致谢。

据了解,“神药”类诈骗常以“专家推荐”“包治百病”“无效退款”等为噱头,精准瞄准老年群体,隐蔽性强、迷惑性大。此次成功拦截,是农行温泉支行常态化开展反诈工作、筑牢金融安全防线的生动实践。



农行温泉支行在此提醒广大市民:不存在包治百病的“神药”,购买药品务必通过医院、药店等正规渠道;凡遇到陌生推销,诱导大额转账,并要求“保密不告知家人”的情况,一定要第一时间与子女沟通,或及时向银行、

公安机关咨询核实,提高防范意识,守好养老钱。

下一步,农行温泉支行将持续强化反诈风险防控,不断深化警银联动机制,加大反诈宣传力度,全力守护广大客户尤其是老年群体的资金安全。

紧盯“扶贫资金”骗局

武汉农商行通城支行筑牢金融反诈防线

本报讯(记者 徐浪 通讯员 吴子仪)近日,武汉农商行通城支行成功拦截一起针对老年群体的虚假扶贫资金电信诈骗。网点大堂经理凭借高度负责的态度、敏锐的反诈意识与耐心细致的劝导,帮助老年客户及时识破骗局、守住养老钱,获得客户由衷感谢与高度认可。

当日,一名老年客户独自来到武汉农商行通城支行网点,申请办理银行卡开立业务。大堂经理主动上前接待,在常规询问开卡用途时,了解到关键情况:老人此前在抖音平台刷到所谓“扶贫资金定向发放”的不实信息,

轻信后添加了陌生“客服”微信。对方谎称必须在该行办理专属银行卡,才能成功申领扶贫补贴,老人因此专程到网点办卡。

察觉异常后,网点工作人员立即提高警惕,在征得老人同意后查看其微信聊天记录,结合日常反诈培训与实战经验,迅速判定这是不法分子假借“扶贫”名义实施的电信诈骗,背后还可能伴随银行卡出借、洗钱等违法风险,一旦办卡成功,老人财产安全将面临严重威胁。

为避免客户遭受财产损失,工作人员当场向老人讲明受骗真相,逐条

拆解此类诈骗的作案手法、常见套路与潜在危害。同时,主动联系辖区民警到场协助劝导,用权威解读进一步打消老人疑虑。通过现场反诈知识科普、多角度风险提示与反复耐心沟通,老人最终彻底醒悟,认清骗子的诈骗伎俩,当场终止办卡操作,成功避免资金受损。

事后,老人对武汉农商行通城支行工作人员认真负责、主动作为、及时为其止损的暖心服务连连致谢,称赞工作人员业务专业、心系群众,用实际行动守护百姓财产安全。此次成功劝阻,切实筑牢了老年群体金融安全防

线,充分展现了武汉农商行坚守金融为民初心、筑牢反诈安全屏障、全力护航群众财产安全的责任与担当。

武汉农商行通城支行在此温馨提醒广大市民,尤其是老年朋友:凡是以领取扶贫资金、政府补贴、养老金等为由,要求办理专属银行卡、转账验资、泄露银行卡密码、短信验证码及个人隐私信息的,均为诈骗。请切勿轻信网络陌生信息,不随意添加陌生好友、不透露个人及账户信息,遇到可疑情况,第一时间咨询银行工作人员、家人或直接拨打报警电话,切实提高反诈防骗意识,守好自己的“钱袋子”。