

工行重庆市分行

打造适老化服务标杆 温情护航银发人生

作为国有大行，工行重庆市分行始终将增进人民福祉作为经营发展的出发点和落脚点，持续增强惠民服务供给，全面推进金融服务可得性和普惠性的有序提升。特别是今年以来，该行积极践行社会责任，聚焦老年客户，通过真诚暖心的服务成为老人身边的“贴心银行”。

近期，工行重庆市分行全面启动“反诈伴您行”工行驿站主题关爱活动，聚焦老年客群服务需求，以“工行驿站”为宣教阵地，全面开展反诈宣传，普及反诈防诈安全支付知识，充分彰显国有大行“保护人民财产安全”的社会责任担当，进一步擦亮“工行驿站”公益惠民服务品牌形象。关爱活动期间，全行300家网点共组织活动780次，举办讲座303次，发放手册23140份，共推荐11215人关注反诈政务号，辅导5461人下载反诈APP，累计服务老年客户23251人次。

300家网点齐发力 守好老年客户“钱袋子”

为认真落实党中央、国务院关于打击治理电信网络诈骗的决策部署，进一步弘扬尊老爱老敬老的服务文化，10月中旬以来，工行重庆市分行在全行300家网点全面启动了“反诈伴您行”工行驿站主题关爱活动，通过“宣教先行、携手同行、守护伴行、平安随行”等系列专题反诈宣教服务，为老年人提供防诈保护知识等多种特色服务，以工行力量深入贯彻“实施积极应对人口老龄化国家战略”，切实保护人民群众的财产安全，践行了国有大行的责任和担当。

活动期间，工行重庆市分行一方面依托辖内工行驿站，通过发放防诈资料、布设多媒体设施集中轮播反诈主题视频片，以及开展小课堂和微沙龙等方式，持续加强网点宣传阵地作用；另一方面，该行将宣传触角向网点外延伸，通过进社区等方式，将反诈知识送到老年客户身边，进一步增强了宣传实效。

为切实落实反诈宣传，南坪卧龙支行员工在网点厅堂内准备了生动形象的宣传资料，积极与客户交流讲解，拉近与中老年客户的距离。大堂经理充分利用老年客户在网点等候办理业务的时间，开展了多场厅堂微沙龙，通过讲解老年人易受诈骗场景，让在场客户在轻松氛围中将反诈知识牢记心中。

渝中支行则联合重庆市渝中区公安分

局反诈诈骗中心，为老年客户开展了一次反诈知识讲座。讲座邀请了渝中区公安分局反诈中心警官，从全市诈骗案件的发案情况、电信网络诈骗的特点趋势，向客户进行电信诈骗宣讲，并结合身边办案经历，用鲜活、真实典型的案例，就常见的诈骗伎俩和手段、防诈骗措施做了详细的讲解。通过此次宣传讲座，老年客户们对犯罪分子实施电信网络诈骗的手段和预防措施有了更深入的认识，同时掌握了防范电信诈骗技巧，增强了风险防范意识。

在璧山区大兴镇，璧山支行组织宣传小组，走进辖内农村地区开展金融知识宣传工作。工作人员通过在村委会摆放宣传资料、逐户宣传等多种渠道向当地村民宣讲了反诈骗、防范非法集资、存款保险制度等金融知识。据悉，该支行除常规的金融知识宣传活动外，每月都会坚持到辖内乡村开展金融知识宣传活动，目前已经走访了22个行政村。

此外，工行重庆市分行以提升老年客户防骗、识骗、拒骗能力为目标，协助做好国家反诈中心相关服务渠道的宣传推广。各网点在宣传反诈知识的同时，积极推广“国家反诈中心”官方政务号，辅导老年人下载安装“国家反诈中心”APP，引导客户正面接受公安部门反诈宣教信息，老年客户纷纷对工行宣传点赞称好。

为智能设备添温暖 助老年人步入新时代

近日，一位老年客户神色焦虑地走进解放碑支行，大堂经理立即热情上前询问，原来老人是想把银行卡和微信绑在手机上，方便日常使用。“现在老了，不熟悉这些智能操作，之前在外面买东西都是带现金，觉得非常麻烦，而子女又不在我身边，这才只好来银行，想请你们帮我看看。”在绑卡过程中，老人无奈地说。

根据老人的需求，大堂经理引导老人在智能机具上进行三方绑卡操作，耐心指导老年客户下载手机银行并教老人如何注册登陆、如何进行人脸识别，同时引导老人将手机银行切换至幸福生活版，详细介绍其常用便捷功能。

据介绍，工行手机银行幸福生活版优化了老年客户的线上业务体验，推出适老亲老的便利业务流程。“比如，支持子女在线上关联账户并设置余额，解决日常生活中小额便利充值缴费等需求；在亲情账户中，支持向家人快捷转账、代家人缴费充值等，在各种生活场景中，能够让老年客户更好体验到优化便捷的线上金融服务。”工行重庆市分行相关负责人介绍。

在试着操作完手机银行后，老人十分满意，感叹道：“这样就方便太多了！没有想到工商银行还专门针对我们老年用户设计了特别版的手机银行，真是太用心了！”

针对老年客户在信息化时代的金融服务需求，工行重庆市分行积极发挥自身优势，着力破解老年客户面对智能服务“不会用、不敢用”的难题。在智能服务方面，针对老年客群在运用智能技术办理金融业务方面遇到的共性问题，该行积极发挥金融科技智慧，推出了多个老年客群特色场景，全方位赋能服务流程优化，提升金融服务易用性；如95588人工专线服务，老年客户通过在工行预留手机号拨打95588电话，说出“敬老、银发”等关键词，即可跳转至人工专线服务；如智能柜员机老年版，包括界面首页、转账汇款、我的收款人、余额查询、账户明细、工资明细、我的定期存款、存入定期、存折打印等高频功能应用，均以大字、加粗、颜色对比展示等。

工行重庆市分行相关负责人表示，该行将以本次“反诈伴您行”工行驿站主题关爱活动为契机，继续认真贯彻落实中央和监管部门、总行关于优化老年人服务的要求，加快推进线上线下重点服务渠道适老化改造，持续优化升级老年客户高频服务流程，广泛开展金融服务宣传教育，进一步为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务，让老年客户享有更多获得感、幸福感、安全感。

徐一琪

图片由工行重庆市分行提供

金融助力高质量发展



“工行驿站”成为“反诈伴您行，重阳送安心”活动重要阵地



江津支行在“工行驿站”对老年客户开展反诈宣传



巴南大江支行开展“反诈伴您行，重阳送安心”专题反诈宣传



江北大溪支行走进社区开展重阳送安心反诈宣传

万州“万企兴万村”为乡村振兴蓄势添能

统一战线·万企兴万村

167家民营企业发挥自身优势，累计投入9800多万元，实施农业生态、观光旅游、园林及农产品加工制造等特色产业项目197个；255家民营企业与全区38个乡镇结成“对子”，组建果蔬类、养殖类专业合作社107个……过去5年，万州区民营企业用智慧与爱心收获了“万企帮万村”的丰硕成果。

家门口乐享产业红利

“现在一年的纯收入最少也有2万元，这日子是越过越安逸哟。”万州区郭村镇三根村，青翠葱茏，群山如黛。坐在自家门前，村民王万荣拍着衣服上的菌渣，满足的笑容在脸上流淌。然而，4年前，囊空如洗的王万荣还在为找不到挣钱的门路日焦夜愁。

三根村是一个位于大山深处的偏僻小山村，由于自然条件限制，全村产

业结构单一，村民大多过着脸朝黄土背朝天的生活。

王万荣一家生活的改变来自民营企业以“公司+农户”的方式因地制宜发展食用菌产业，给村民带来实实在在的红利。

3年前，经万州区委统战部、区工商联牵线搭桥，郭村镇土生土长的民营企业王建华在三根村投资建立食用菌专业合作社，因地制宜发展黑红香菇、香菇、玉木耳和灵芝等菌类基地80多亩，由合作社免费为有需要的农户搭建种植大棚，同时垫付资金提供菌种，经公司集中进行技术培训后，将大棚交给村民经营，食用菌收割时，合作社按每公斤8元的保底价收购，村民有了收益再偿还公司的菌种钱。针对缺劳力的农户，合作社负责雇人代管，收益全部归村民，公司只收回成本。

“合作社为我免费建了两个种植



万州区孙家镇兰草村茶园

大棚，我一共种了1200多袋香菇，自己没出一分钱，一年能赚六七千元钱，加上在合作社打工，一年有2万元收入。”王万荣眉开眼笑地说。

为乡村振兴蓄势添能

“这些以前我们不当回事的茶树，现在成了‘摇钱树’。”孙家镇兰草

村茶园，村民吴家碧介绍，去年她家光种茶就收入了3万元钱，比起原来种庄稼，收入翻了好几番。平日里，她还帮重庆市渝云峡川生态农业开发有限公司打理茶园基地，每年可以挣近万元工资，实现挣钱顾家两不误。

兰草村位于佛印山下，四面环山，平均海拔800米左右，温暖的气候、充足的光照、充沛的水分，为茶树生长提供了得天独厚的环境。过去，山高坡陡的兰草村，许多村民收入低微、没有存款。如今，因为重庆市渝云峡川生态农业开发有限公司以“公司+基地+农户”生产经营模式的有机嵌入，孙家镇的兰草村、天宝村、快乐村、槐花村茶园建设面积3年翻了两番，面积达5000余亩。仅兰草村茶叶种植户就从最初的87户发展到目前的137户，同时就地解决用工50多人。为扩大惠农效

果，公司还与当地农户签订协议，年终分红，保底收购农户茶叶。每年光是支付给农户劳务、鲜茶叶费用就达到了500余万元。

“‘万企帮万村’升级为‘万企兴万村’，内涵虽然大不相同，但不变的是责任与担当。”万州区工商联相关负责人介绍，将进一步发挥民营企业在乡村振兴中的作用，实现巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接，让更多农民像吴家碧一样有长久稳定致富的能力。

截至目前，万州区255家民营企业富而思进，与全区38个乡镇结对子，组建果蔬类、养殖类专业合作社107个，开展种植技术、农村电子商务培训4100余人，148家企业直接招工和入村产业就近招工2800余人，为全区乡村振兴蓄势添能，为续写新时代山乡巨变贡献企业力量。

文/图 赵潇雨 张元君