

合作品牌 宁德市银行业协会 NINGDE BANKING ASSOCIATION ICBC 中国工商银行 中国农业银行 AGRICULTURAL BANK OF CHINA 中国银行 BANK OF CHINA 中国建设银行 China Construction Bank 交通银行 BANK OF COMMUNICATIONS 中国邮政储蓄银行 POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA 兴业银行 INDUSTRIAL BANK CO.,LTD. 宁德农村信用社 农商银行 厦门银行 Xiamen Bank 中国出口信用保险公司 CHINA EXPORT & CREDIT INSURANCE CORPORATION

# 学习应急技能 提升适老服务

## 农行宁德分行组织全辖适老化示范网点开展红十字救护培训

尊老为德,适老为贵。作为服务老年客户的一线金融窗口,农行宁德分行始终将提升适老化服务质效作为重要课题。为进一步提升网点服务的温度与专业度,今年以来,农行宁德分行在辖内新建7家适老化示范网点,并积极组织员工参与当地红十字会、医院举办的救护培训班,以专业技能赋能服务升级,让“守护”从日常便利延伸至危急时刻的精准施救。

在培训现场,当地的资深救护培训师通过理论讲解与实操演示相结合的方式,为各行网点员工带来了生动实用的急救课程。培训内容涵盖心肺复苏(CPR)、自动体外除颤器(AED)使用、气道异物梗阻急救以及常见急症处理等核心技能。培训师借助人体模型,详细演示了胸外按压的深度、频率和位置,以及AED设备的操作步骤,确保每一位学员都能清晰掌握关键要点。

培训覆盖农行蕉城、福安、福鼎、霞浦、柘荣、周宁等支行。参训学员们积极参与模拟演练,亲身体验急救流程,培训师一对一指导,及时纠正操作中的不规范



讲师为员工开展急救课程

之处。通过系统的培训,参训员工不仅掌握了专业的急救技能,更增强了面对突发状况时的信心和冷静应对能力。

培训结束后,网点人员迅速将所学知识转化为实际行动。网点专门配备了急救箱,为各个存在尖锐角的区域增加防撞角。同时,支行、网点制定了详细的服务突发事件应急预案,明确各岗位在突发情况下的职责和处置流程,为老年客户提供全方位、多层次的安全保障。

下一步,农行宁德分行将以此次培训为起点,定期组织技能复训与场景模拟演练,让“专业施救”成为员工的本能反应。从一杯热水的贴心,到一次搀扶的暖心,再到危急时刻的安心守护,农行宁德分行始终坚信:适老化服务不止于“便利”,更在于“周全”。未来,他们将持续深耕适老服务细节,用专业与温度为老年客户的金融生活保驾护航,让每一份信任都得到最坚实的回应。 □肖舒曼 文/图

# 雨幕里的小小港湾

午后,乌云像是被打翻的墨汁,在天空里迅速晕染开来。豆大的雨点砸在建行福鼎流美支行的玻璃墙上,转眼就变成白茫茫的雨帘,把街景揉成一片模糊的水影。

“哗啦”一声,自动玻璃门打开,带着一身水汽的孩子们挤在门口,头发和裤脚都在滴水,像一群被雨打湿的小麻雀。带队的老师一边抹着额角的雨水,一边抱歉地朝大堂经理笑:“实在不好意思,雨太大了,孩子们在准备去演出的路上,能在门口暂避一会儿吗?”大堂经理没等她说完,已经转身从“劳动者港湾”的储物柜里掏出一一次性毛巾,对老师说:“快让孩子们进来擦擦,这边有座位,我再给她们倒点热水。”这时,网点其他工作人员也走了过来,帮着把湿漉漉的雨伞收拢好。一个扎着羊角辫的小姑娘踮脚看着墙上的宣传画,小声问:“阿姨,这里真的可以给我们倒水吗?”大堂经理笑着拧开饮水机的开关回答:“当然啦,建行‘劳动者港湾’就是给大家提供方便的,不管是躲雨、歇脚,还是需要充电、借个工具,都可以来这儿。”

雨还在下,敲得玻璃窗噼啪作响。孩子们围坐在休息区的板凳上,有的用毛巾擦着湿漉漉的头发,有的捧着温热的水杯小口抿着,刚才在雨里奔跑的慌张慢慢褪去。大堂里依旧人来人往,办理业务的客户并没有因为这群小客人的到来而显得烦躁。一位白发老人看着孩子们,忍不住对身边的人说:“现在的服务真贴心,这雨说来就来,有个地方能让孩子避雨,真好。”

半个多小时后,雨势渐渐小了。老师起身道谢,孩子们也跟着一起说:“谢谢叔叔阿姨!”她们排着队走出银行,阳光正从云缝里钻出来,在湿漉漉的地面上投下斑驳的光影。

玻璃门缓缓合上,“劳动者港湾”的牌子在灯光下闪闪发亮。它或许没有波澜壮阔的故事,却在这样一个下雨的午后,用一份微小的温暖,成了孩子们记忆里,一个关于善意的小小注脚。 □阮倩倩

# 征信赋能 惠民助企

## 招商银行宁德分行依托资金流信用信息共享平台破解融资难题

“太惊喜了!从申请到拿到1000万元信用贷款批复,就用了3天,资金流信息平台送来‘及时雨’,为我们解了燃眉之急。”近日,宁德市某信息科技有限公司负责人朱总兴奋地表示谢意。

宁德市某信息科技有限公司经营集采、批发业务,销售商品数量大、种类杂。近年来,为保障市场份额拉长了下游客户回款账期,大量的资金被占用,企业自身资金出现紧缺,在缺乏抵押物的情况下,如何获取融资缓解企业资金压力成了困扰企业负责人的头等难题。

招商银行宁德分行在日常走访中

了解到该企业存在资金方面的需求,第一时间组织客户经理指导企业注册使用资金流平台。资金流信用信息平台的查询结果显示,该企业资金流稳定且与地方龙头保持长期稳定合作关系。基于此,招商银行宁德分行通过数字化融资产品“招企贷”给予其1000万元额度,及时解决了企业燃眉之急。

由中国人民银行征信中心开发的资金流信用信息平台能够实现企业全生命周期包含收支情况、偿债能力、履约能力等要素的动态监测、评估,有效打通了企业融资的“最后一公里”。招商银行宁德分行

依托资金流信用信息平台为企业提供了1000万元贷款,实现了在无抵押物情况下取得融资的传统模式新突破。这一案例首次实现资金流信用信息数据同授信额度核定和风控管控两大核心业务场景的有机融合,深度挖掘数据价值,通过智能分析模型将数据转化为业务洞察力,结合智能报告提升风控效率,是数据赋能业务的又一创新举措。

下一步,招商银行宁德分行将积极发掘拓展资金流信用信息平台的应用边界,让数据“流”出资金,精准润泽中小微企业。 □黄航

# 兴业银行霞浦支行 “移动柜台”进社区

为进一步延伸金融服务触点,提升社区居民的金融获得感和幸福感,8月27日,兴业银行霞浦支行将金融服务延伸至社区一线,组织业务骨干团队进驻霞浦俊贤社区,设立临时便民服务站,为社区居民提供上门办理社保卡、医保卡、银行卡等业务的贴心服务,将“银行柜台”搬到百姓家门口,以实际行动践行“我为群众办实事”的服务宗旨。

活动现场,兴业银行霞浦支行工作人员搭建起临时工作台,配备专业的移动金融设备,耐心细致地为前来咨询和办理业务的居民介绍第三代社保卡的功能优势、办理流程以及相关的金融优惠政策,提供了一条龙的高效、便捷服务,确保开办过程顺畅有序。

对于许多年迈或行动不便的居民而言,此次上门服务尤为暖心,让他们免去了往返网点和排队等候的辛苦,在家门口就轻松办妥了社保卡相关业务。银行工作人员热情周到、专业高效的服务态度,让社区居民切身感受到了兴业银行的温度。

霞浦俊贤社区相关负责人表示,兴业银行此次进驻社区,不仅极大方便居民,也有效提升了社区的综合服务能力。下一步,兴业银行霞浦支行将继续积极探索更多便民、惠民的金融服务新模式,定期开展金融知识普及、反诈宣传等公益活动,为当地居民提供更加优质、便捷、有温度的金融服务。 □刘明锋

# 金融知识小课堂

## 维护人民币信誉

人民币是我国的法定货币,是国家信用的体现,爱护人民币、维护人民币的信誉是每个公民应尽的责任和义务。

## 人民币特有防伪材料与科技不能仿制使用

《中华人民共和国人民币管理条例》第十三条规定,除中国人民银行指定的印制人民币的企业外,任何单位和个人不得研制、仿制、引进、销售、购买和使用印制人民币所特有的防伪材料、防伪技术、防伪工艺和专用设备。

违反上述规定的,由工商行政管理机关和其他有关行政执法机关,给予警告、没收违法所得和非法财物,并处罚款,没有违法所得的,处2万元以上20万元以下的罚款。

## 使用符合国标现金机具、人民币现金机具认证

中国人民银行联合国家市场监督管理总局建立了人民币现金机具认证制度,该认证涵盖16种具有人民币真伪鉴别功能的现金机具产品,通过对堵截假币技术指标进行综合评价,使现金机具更精准识别假币,守护群众“钱袋子”。

人民币现金机具认证标志指通过认证的现金机具使用统一的认证标志管理。消费者可购买通过认证的人民币现金机具识别假币。

□建设银行宁德分行 宣

## 严禁滥用人民币图样

维护人民币信誉,严禁违规使用人民币图样。以下行为均属违规,须引起重视:

1.“参考设计”。文创产品未经授权,用人民币局部图案做设计,如手机壳上出现百元纸币上的“风景”,已构成对法定货币图样的违规使用。

2.“宣传噱头”。部分售卖蛋糕、甜品的商家为吸引眼球在蛋糕表面使用糖霜、巧克力等材料仿制人民币图样作为装饰,不仅损害了人民币的形象,而且容易让公众对人民币的法定属性产生模糊认知。

3.“高仿陷阱”。民间习用品中,“冥币”“纸钱”图案与人民币高度相似,将“中国人民银行”改成“中国天堂银行”“冥民银行”“天地银行”等,易导致公众混淆误认,损害人民币形象,有的甚至涉嫌伪造货币犯罪。

请公众自觉遵守相关规定,共同维护人民币信誉与法定货币的严肃性。 □交通银行宁德分行 宣

# 工商银行宁德三都澳支行

## 完成特色微改造 服务部队更贴心

在闽东沿海的碧海蓝天间,宁德三都澳宛如一颗璀璨明珠镶嵌在祖国海疆。2016年7月,工商银行宁德三都澳支行扎根宁德三都澳。九年间,它与潮声相伴,与海风同行,见证着海岛的发展变迁,服务着驻岛的官兵与居民。近日,为积极响应“打造新时代部队银行”的时代号召,这家承载着特殊使命的银行网点,完成了特色化微改造,以焕然一新的姿态,续写为军服务的动人篇章。

走近网点,外墙主体采用海军迷彩蓝色调,深浅不一的蓝色交织,突显其服务军民的海岛支行定位;踏入大厅,传统非现金业务柜台被更高效便捷的自助远程

柜台取代;环顾四周,自助机具区经过重新规划,布放更加合理,通道更加宽敞,客户动线更加流畅,服务体验更加舒适。

背景墙上,简洁有力的“拥军拥属,拥政爱民”标语,传递着该行服务军队、支持民生的坚定信念;精心设计的军舰、军人剪影图案,仿佛在无声诉说着军民鱼水情,让每一位走进网点的驻岛官兵、退役军人及家属,都能感受到专属的温暖与尊重。

此次微改造,不仅是硬件设施的升级,更是服务理念深化。该行依托海岛区位优势 and 特色定位,致力于为驻岛官兵、退役军人及海岛居民提供“海陆一体”全方位、多层次的线上线下金融服务,满

足岛民日常储蓄理财、随军家属创业信贷、军人专属金融优惠及其他个性化的多元需求。

作为工商银行第二家为军服务的特色海岛支行,工商银行宁德三都澳支行始终将服务军队、服务地方作为自己的核心使命。站在新起点,该行全体人员表示,将以此次微改造为契机,以崭新的面貌和更专业的服务,坚守“扎根三都澳,情系海防线”的初心,持续书写军民团结、共促发展的新篇章,为国防事业稳固和地方经济繁荣贡献坚实的金融力量,让优质金融服务的光辉守护祖国的碧海蓝天。 □林禹颀

# 邮储银行福鼎市支行

## 荣获“福鼎市新业态新就业群体友好银行”称号

近日,福鼎市委社会工作部联合国家金融监督管理总局福鼎监管支局,正式授予中国邮政储蓄银行福鼎市支行“福鼎市新业态新就业群体友好银行”称号。这一荣誉不仅是对该行服务工作的高度认可,更标志着其在服务新业态新就业群体领域迈出了坚实步伐。

作为深耕福鼎本地的金融机构,邮储银行福鼎市支行始终将履行社会责任放在心上,聚焦群众多元化需求,全力构建有温度的便民金融服务体系。针对

孕产妇及环卫工人、快递员、外卖小哥等户外劳动者,该行精心打造妈咪小屋、工会驿站、邮爱驿站三大服务阵地,配备婴儿床、纸尿裤、饮水机、复印机、擦鞋机、微波炉、医药箱等设施,提供喝水、热饭、充电、看报等暖心服务,为忙碌的新业态从业者打造温馨“歇脚地”。

同时,该行高度重视老年客户服务优化工作,从细节入手全方位提升老年群体办理业务的舒适度与满意度。营业网点内,老花镜、放大镜、轮椅、拐杖、血压仪等

便民物资一应俱全;叫号系统设置“老年优先”模块,网点专设“爱心窗口”,并配备适老服务专员,为老年客户提供一对一操作指导,及时响应各类应急需求。

此次荣获荣誉,对该行而言既是鼓励更是责任。下一步,邮储银行福鼎市支行将以此为新起点,持续丰富服务内容,提升服务质效,用心用情为福鼎市新业态新就业群体及广大市民提供更优质、更贴心的金融服务,努力成为百姓信赖的“身边银行”。 □陈信德

# 建行周宁支行

## 破局反诈筑防线 守好群众“钱袋子”

近日,一名退休大爷来到建行周宁支行柜台,欲办理转账业务,柜员得知大爷提供的是他行借记卡,且无法告知对方开户行,遂提醒大爷,需向收款方确认开户行后才能办理转账,避免因信息不全导致业务失败。

十余分钟后,大爷再次来到柜台,却提出更换转账对象。这一变动立刻引起柜员警觉,她当即追问:“您怎么换了收款方?是否认识新的转账对象?”大爷坦言不认识新收款方,仅称“让我转账的人认识,我经常有资金往来,没问题的”,沟通期间,大爷频繁查看微信消息,还不时念叨“我们是一个组织,这笔钱是用于国家扶贫项目,有文件证明”,并让柜员放心办理。

为确保大爷资金安全,柜员建议其与“组织联系人”通微信电话确认真实性。电话中,对方听闻银行需核实,竟误导大爷“可能是跨行转不了,你取现金去汇款”。这一系列反常言行让柜员判断此事大概率涉及诈骗,她立即呼叫主管和大堂经理到场协助审核。

三人一同查看大爷微信聊天记录,发现其中不仅有多次“购课”记录,还有大量向不同二维码扫码付款的痕迹,经进一步询问,大爷透露,他已持续向该“组织”汇款一年半,若一个二维码无法付款,对方就会提供新的二维码,而他始终坚信这个“扶贫项目”是真实的。

确认存在诈骗嫌疑后,建行周宁支行第一时间联系公安机关。等待民警到场的间隙,柜员一边以“跨行转账流程复杂,需要时间核实信息”为由稳住大爷,避免其因焦躁离开或被对方进一步蛊惑,一边耐心询问大爷与“组织”的相识经过,收集更多线索。

期间,柜员始终保持专业沟通,安抚大爷情绪,拖延时间等待民警介入。最终,民警到场核实,确认该“扶贫项目”实为骗局,成功阻止此次转账,为大爷避免了财产损失。次日上午,建行周宁支行刚开门营业,大爷再次上门,称自己的银行卡无法

使用,怀疑被银行冻结,要求立即解冻并汇款。建行业务一看是昨日那位大爷,便耐心向大爷重申:“昨天民警已经核实,那个平台是诈骗的,您千万别再相信了,不能再往里面汇款了。”

但大爷仍执迷不悟,以“我转了一年半,平台还在,肯定没问题”为由,坚持要解卡汇款,还主动出示微信聊天记录。柜员查看后发现,对方竟在微信里教唆大爷:“你就去银行取现汇款,如果银行不给你取,你就告诉他们,不取现是违法行为。”

经过工作人员反复耐心解释,成功劝退大爷。工作人员严格落实反诈中心资金保护要求,再次守住了风控防线。

从首日慧眼识骗局、联动警方劝阻,到次日坚守原则、耐心劝解执迷老人,建行周宁支行员工以高度的责任心、敏锐的风险意识和专业的服务态度,践行了金融机构守护客户资金安全的职责,用实际行动诠释了“尽职尽责”的职业担当。 □周国金 叶小云

# 寿宁农信联社 成功拦截疑似诈骗汇款

近期,寿宁农信联社员工凭借敏锐的风险洞察力和高效的反诈处置能力,在警银紧密协作下,成功拦截一起疑似诈骗汇款事件,为客户避免了7999元的资金损失。

8月30日,一位60多岁的客户到寿宁农信联社办理跨行汇款,向某对公账户转7999元,称是“梨花李\*\*学员款”,柜员因客户年龄与用途不符生疑,进一步追问后又声称是购买音箱设备。因客户回答含糊其词,并根据客户提供的聊天记录发现其与对方全程语音聊天,且从加好友到准备汇款仅四五分钟,于是提醒客户可能遭遇电信诈骗。

柜员立即对客户开展反诈宣传,详细介绍当前常见的诈骗手段和形式。然而,客户却情绪激动并坚持汇款,出于谨慎考虑,工作人员希望让其家人一同确认汇款事宜,但客户表示无儿无女,称后果自负。为争取时间核对情况,工作人员安抚客户并暂缓办理转账业务,但始终没能让客户放弃汇款。

面对这一棘手情况,柜员果断联系当地公安部门协助,其他工作人员安抚客户,告知其公安人员到场确认后,若非诈骗会立即办理汇款,引导耐心等待。但客户怕公安人员阻止,不到两分钟后便自行离开。工作人员担心客户去其他银行汇款,迅速报告公安部门,最终在公安人员劝阻及解释下,成功让她打消转账念头。

此次警银协作成功拦截疑似诈骗汇款事件,是寿宁农信联社践行“金融为民”宗旨、一线员工精准识险除险的成效,是公安机关快速响应、专业拆局的成效,更是警银高效联动、织密反诈防护网的成效。

寿宁农信联社呼吁广大客户:办理金融业务时多听网点专业提醒,遇陌生转账要求及时联系警方核实,主动学习反诈知识,提升反诈能力,共同筑牢资金安全防线。 □周玉芳