

银发无忧 普惠共融 黄河农村商业银行构筑无障碍金融服务新生态

去年以来，为深入践行金融为民初心，黄河农村商业银行（以下简称“黄河银行”）积极响应国家普惠金融政策号召，聚焦老年群体、残障人士等特殊客群的金融需求，通过打造无障碍服务环境、创新上门服务模式、开展适老化金融宣教三大行动，构建起“硬件有温度、服务有精度、宣教有广度”的无障碍金融服务生态圈，切实帮助特殊群体跨越“数字鸿沟”，共享金融发展成果。



为特殊群体提供上门服务。

软硬件升级+流程再造：让服务空间“无碍更有爱”

在物理空间改造中，黄河银行将“无障碍”理念融入全网点建设：设施适老化改造，全辖网点增设轮椅坡道，配备老花镜、放大镜、急救药箱等适老物资；手机银行推出“关怀模式”，字体放大至常规2倍，优先展示常用功能，增加一键求助功

能；推广残障友好设计，全辖网点配备盲文业务指南，53个服务示范网点设置手语服务岗；服务流程优化，开设“爱心服务窗口”，对特殊群体实行“免叫号、免排队”绿色通道，建立“陪同服务”机制，高峰期配置专人全程协助操作。

科技赋能+温情守护：让上门服务“最后一公里”变零距离

针对行动不便群体的“出门难”痛点，黄河银行创新推出“移动银行+”服务模式；建立双轨响应机制，通过电话预约、社区网格员转介等渠道，对卧床患者、高龄独居老人等群体实行预约上门服务响应；智能移动终端方面，配备集成生物识别、电子签章等功能的

便携设备，可现场办理密码重置、账户激活等37项高频业务，业务办理效率提升50%；服务保障方面，制定《特殊客户服务管理办法》，执行“双人上门+录音录像”制度，2024年累计为特殊群体提供上门服务2000余次，服务满意度达100%。

知识普及+风险防范：让金融宣教听得懂、用得上

针对老年群体金融知识薄弱、易受诈骗等问题，黄河银行构建“三维立体”宣教体系：线下沉浸式课堂，在社区、养老院开展“金融知识大讲堂”活动，通过情景剧演绎、案例沙盘推演等生动形式，2024年累计举办反诈讲座28场，覆盖31万人次；线上适老化传播，选取易发频发典型案例，制作并播放适合银发族的宣教视频，受到老年客户一致好评；开通96555“尊老专属”服务热线，使用预留手机号码即可优先进入人工服务绿色通道，享受“一对一”的专属服务，已有6.69万老年客户受益；重点风险防控，针对老年客户异常转账，网点启动快速识别、主动干预机制，2024年在厅堂成功拦截电信诈骗5起，为客户挽回经济损失28万余元。

“助老助残不仅是社会责任，更是金融高质量发展的应有之义。”黄河银行消费者权益保护部负责人表示，未来将持续深化“金融+康养”“金融+助残”生态建设，优化提升“标杆网点”的适老化服务水平，让更多特殊群体感受到金融服务的温度与力量。

从无障碍设施改造到跨越数字鸿沟的创新实践，黄河银行正以有温度的金融服务诠释“金融为民”的深刻内涵。在这条助老助残的征途上，每一次厅堂的躬身指引、每一公里的上门服务、每一场深入社区的金融科普，都彰显了黄河银行作为新时代金融机构的责任担当。

春婷文/图

千里医疗转送护平安 平安人寿宁夏分公司急难援助显真情

近日，于外地旅游时受伤的平安人寿宁夏分公司客户H女士，在平安人寿急难援助服务的帮助下，顺利抵达银川，并且第一时间被护送到医院治疗，保险服务在关键时刻的有力支持与人文关怀得到彰显。

3月1日，平安人寿宁夏分公司的一位客户H女士在湖南旅游时遭遇意外，不慎摔倒导致骨折，身体无法行动。意外发生后，H女士在当地就医拍片后，考虑到自身伤势的严重性，所以想回银川治疗，但躺在病床上的她只靠自己办不到这一点的。为此，H女士在出事后，除第一时间将自身实际情况告知平安保单服务人员李实，并咨询了理赔等相关事宜。李实听到后第一时间协助H女士拨打了急难援助的报案电话进行报案，申请使用平安人寿的全球急难援助服务，一场跨越千里的医疗转送服务就此展开。

接到报案后，平安人寿快速响应，

联系第三方合作机构，沟通成立案件小组，组成和以资深骨科医生及救援医生为主导的医疗团队。根据实际情况及当地医疗情况，平安人寿制定并安排了“火车卧铺+两地救护车”的转运方案。通过精心安排，3月4日上午10:30，H女士顺利乘坐火车从湖南抵达银川，并从银川站直接被送往银川国龙医院骨科进行专业治疗。在整个过程中，李实全程陪同，为H女士提供了贴心的帮助，让她在伤痛的困境中感受到了来自平安人寿的温暖与安心。

据悉，在H女士治疗期间，平安人寿还将为其提供医疗健康服务权益，保障客户在医院能够得到悉心照料。在H女士出院后，平安人寿依然持续关怀，为她提供到家的康复指导等服务，帮助她尽快恢复健康。

此次事件，是平安人寿践行“以客户为中心”服务理念的生动画。急难援助服务在客户最需要的时候伸出援



医疗转送服务现场。

手，跨越千里为客户排忧解难，让客户深刻体会到保险不仅是一份保障，更是一份危难时刻的坚实依靠。平安人寿宁夏分公司区拓部经理雍欣表示，公司将继续优化和完善各类服务，为客户提供更全面、更贴心的保障，让每一位客户都能感受到平安的温暖与力量。

据了解，平安急难援助服务，是平安人寿专门为客户提供的增值服务，当客户在国内外短期旅行、出差、探亲时，如遭遇意外伤害或突发疾病等紧急情况，平安人寿援助机构将为客户提供急难援助服务。

潘明杰文/图