

一般情况下，银行在办理个人特殊业务时，按照业务操作流程都会要求客户本人到银行实地现场办理，但是这对于有行动不便的老人来说是有一定困难的。为进一步落实“我为群众办实事”实践活动，为老年人提供更好的金融服务，邮储银行睢宁县支行全行上下动足脑筋、竭尽全力地为老年客户提供耐心、贴心、爱心的服务。

2023年1月，网点大厅内急匆匆跑来一位年轻男子，这位沈先生称自己的父亲因多器官衰竭身患重病，急需取出父亲存折中的存款来筹措医疗费用，但是老父亲却忘记了存折密码，密码重置需要本人亲自办理，但父亲卧病在床行动不便，无奈之下，只能前来银行寻求工作人员的帮助。听闻情况后，营业主管第一时间向网点负责人反馈沟通，根据相关制度要求制定服务方案。

网点负责人第一时间安排工作人员前往客户所在医院病房，一边询问客户病情，宽慰其安心养病，在确认老人实际情况及意愿后，顺利完成了核实工作。第二天一早，沈先生来到网点，柜员快捷地办理好了沈老先生的密码重置业务，并成功完成取款，解决了客户的燃眉之急。最后沈先生连忙道谢，为银行服务态度和热情高效服务点赞。

对于银行来说，这只是一件普通的业务，但是对于客户来说，若不能顺利解决，会给生活带来很大的困扰。邮储银行睢宁县支行根据网点老年客户多、老年客户金融需求多等情况，紧跟国家政策方针，不断优化敬老服务，积极倡导员工在日常工作中将服务延伸到厅堂外、将温馨延伸到老年客户心里、将细心延伸到每个服务者心中，将助老、敬老、护老、爱老做到实处，畅通敬老服务渠道，想客户之所想，急客户之所急，全方位提升老年客户的金融体验，做好老百姓心目中最可靠的“金融人”。（通讯员 蒋婷）