

一如往常，尧都农商银行大众支行工作人员紧张地忙碌着。一位中年客户步履匆匆地进入网点，面色焦急地询问银行卡办理事项，在听闻办卡业务需要本人办理时，客户面露愁容。

原来，该客户的父亲是退伍老兵，如今已是94岁高龄，由于身体不适住了院。近来政府要发补助款，且指定为农商银行账户，而老人却无法亲自来网点办理业务。

了解情况后，该营业厅负责人王晓兰立即开通金融服务绿色通道，第一时间与机关相关部门联系申请了移动展业，与客户约定好时间，去医院为老人开展上门服务。

来到医院门前才发现，由于疫情防控影响，老人所在医院实行住院患者“一人一陪护”。在此情况下，支行工作人员根本无法进入医院。王晓兰连忙与医院负责人联系，详细说明老人情况，经过充分地沟通，支行工人在接受医院的检查及审批后，终于来到了老人的病床前。

在业务办理中的人脸识别环节，老人由于行动不便，多次尝试仍无法验证成功。经支行工作人员多方联系，本着特事特办的原则启动了特殊申请，根据《山西省农村信用社特殊个人客户上门服务业务指引》，在征得老人同意并签订授权委托书、上门服务告知书等手续后，由代理人履行了代办业务手续。

几经周折，老人的银行卡终于成功发放。

一下午的时间，支行工作人员专业耐心、尽职尽责，所有人都看在眼里，记在心里，老人的家属更是不住地表达着感谢。

看着医护人员、病人家属们高高竖起的大拇指，王晓兰略显羞涩却十分坚定地說道：

农信社尊崇军人

换作农商银行任一网点的工作人员

大家都会这样做

我们也只是做了自己应该做的