

编者按:走进江苏银行盐城分行营业部,处处张贴着助老适老的公益海报,摆放着与老年客户生活息息相关的期刊书籍,尊老公益区内有几位老爷爷手捧茶杯谈笑风生……这样温馨有爱的场景经常在江苏银行盐城分行营业部出现,这里被评为“新时代文明服务实践点”。

为进一步提升老年客户服务水平,切实解决老年客户在运用智能技术方面的困难,江苏银行盐城分行重视老年客户服务体验,坚持传统服务与智能创新并举,将老年客户服务体验和金融服务获得感、幸福感、安全感落实到常态化工作中。



举办厅堂微沙龙



设置公益宣传区,配备AED除颤仪

建设老年友好型社会

“现在办业务还能测一测身体,时间一点也没浪费,这项服务真的很贴心。”前来办理养老金支取业务的李奶奶在排队间隙体验了健康一体机,赞不绝口。

江苏银行盐城分行在配备网点医疗健康资源的同时优化智能设备,安装了健康一体机、AED除颤仪和超级柜员机等。客户在排队等待时,可以在健康一体机上进行检测,在出具的报告中也会免费提供合理膳食、适量运动、心理平衡等健康生活方式的讲解,引导老年客户加强自我保健。

为避免每月发放养老金和工资时排队耗时现象,江苏银行盐城分行配备了超级柜员机,支持存折取现和“补登折”交易,每月15日,网点增设养老金支取专柜和等候座椅,形成了一道有条不紊、亮丽的风景线。“您好,请问要办理什么业务?”在“助老服务志愿者”的热情帮助下,李奶奶在养老金支取专柜完成了业务办理,心满意足地离开了。

江苏银行盐城分行营业部相关负责人告诉记者,网点配备爱心座椅、老花镜、轮椅等助老便民设施,并开设了“爱心窗口”服务专柜,为老年客户提供现金存取、兑残换零、换新钞等服务;柜面办理业务的“柜外清”支持了屏幕的自由缩放,便于老年客户在业务办理过程中核对信息;江苏银行手机银行也增加了“融享幸福版”,放大加粗的字体便于老年客户查阅。此外,网点重视对特殊人群提供人性化延伸服务,配有上门开卡的新移动PAD,可以办理开卡、开手机银行、激活等常见基础业务,解决了老年客户行动难等问题。

江苏银行盐城分行 多样化适老服务关爱「银发一族」

记者 周舒婷

开展老年宣教活动

进社区宣传金融知识、开展“防范电信网络诈骗 远离非法集资”宣传活动……江苏银行盐城分行开展形式多样、精准的老年人宣传教育活动,增强老年人识别非法金融业务、非法金融活动的相关知识。

一方面,该行储蓄维护专员每天在厅堂举办微沙龙,采用“面对面”的方式宣讲最新的定期储蓄产品、如何识别生活中的假币以及一些防范电信网络诈骗的知识;另一方面,该行党支部加强与结对社区党组织的“党员进社区”活动,不仅为老党员送去了关怀和温暖,同时也通过真实案例普及防范金融诈骗相关的安全知识,提高老年人的防范意识。

应中国人民银行盐城市中心支行办公室印发的《金融消费关爱“一老一小”实施方案》的通知要求,江苏银行盐城分行快速响应,进行视频录制,不仅介绍了网点适老金融服务方面开展的工作,也贯彻落实了金融助老服务“六个一”承诺,为老年客户定制了一节适老金融课堂。

倡导尊老爱老理念

“我们每天的晨夕会上,经理都会传达各类文件的相关要求,学习产品内容、业务办理的最新流程。”江苏银行盐城分行营业部工作人员说,为倡导尊老、爱老、敬老理念,关心老年人需求,网点秉持着每天晨夕会、每周周例会、每月月度例会的制度,及时学习、执行适老服务规范,改进服务态度,完善从业人员培训内容,最终加强解决老年人运用智能技术常见困难、预防提示电信网络诈骗等内容培训,提高窗口服务水平和应急处理能力。

据介绍,去年5月,江苏银行盐城分行全员参加了关于如何使用AED除颤仪及健康一体机的专项培训会,详细了解了AED的相关知识,以及在什么样的情况下需要使用到AED。当有客户心脏骤停时,确保员工可以在最佳抢救时间的“黄金4分



举办金融消费合规讲堂



健康一体机的血压测量区



健康一体机的部分检测仪器

钟”内进行除颤和心肺复苏,保持一颗冷静的头脑,对客户负责。

未来,江苏银行盐城分行将把服务创新作为提升适老服务质量的重要手段,坚持高标准、严要求,追求和树立完美的服务境界和服务品牌,不断延伸服务内涵,提升服务品质,弘扬中华民族尊老敬老爱老传统美德,践行社会责任与担当。