

民生银行建湖支行

持续优化老年客户服务体验

□ 民轩

为增强老年客户金融服务的满意度和获得感,营造便捷、安全、舒适的个人金融服务,近日来,民生银行建湖支行积极落实契合老年人需求的适老金融服务。

发挥网点服务价值,打造适老金融服务。民生银行建湖支行全面考虑老年客户需求,持续完善厅堂服务设施,着力提高网点服务的安全性、便捷性和高效性,提供无障碍通道、爱心座椅、服务引导指示牌、饮水机、免费雨具、免费手机充电器等适老设备,配备应急药品,如创可贴、纱布、碘伏等,专人保管,及时提供。针对老年客户等特殊群体,坚持特事特办、急事急办的原则,开设“爱心窗口”,全程提供“一对一”服务,确保老年客户业务“一站式”办结。同时,支持利

用远程银行、移动运营设备等多种渠道为老年群体提供远程服务或上门服务。

线上线下双向结合,提供温馨贴心服务。民生银行建湖支行以“科技赋能、创新突破”为目标,以持续推进信息科技创新成果转化、业务模式创新和流程再造,打造线上线下双向结合的一体化服务体系,致力做服务市民百姓的贴心银行。该行注重厅堂老年客户的分类引导,对于无能力或不愿意使用厅堂智能机具的老年客户,引流至人工柜台获得相应的全套服务;对于有意愿使用智能化机具的老年客户,由厅堂服务人员全流程陪同,耐心指导。同时,该行通过开展进社区、进老年大学等公益活动,组织老年客户学习使用电子银

行、熟悉智能化服务,提高老年客户对智能技术的接受程度及使用积极性。

定制适老服务产品,满足老年群体需求。民生银行建湖支行聚焦适合老年群体的金融产品,为老年客户量身定制手机银行“至简专版”。此款专属产品汇集老年人常用功能,采用超大字体显示,更加清晰贴心的同时,还针对老年人对金融服务的不同需求,智能推荐符合实际情况的稳健型理财产品。

后期,该行将持续秉承“服务大众,情系民生”的使命,强化特殊群体金融权益保障,推动解决“数字鸿沟”,积极探索更加优质的适老化智能设备支撑和服务,持续优化老年客户服务体验,不断提升老年人金融服务的获得感、安全感和幸福感。

南京银行盐城人民北路支行开展老年客户沙龙活动

随着社会快速发展,人口老龄化加剧、医疗资源紧张等问题成为大家关注的热点问题,南京银行盐城人民北路支行结合当前经济形势,针对客户群体的需求特点,开展老年群体主题沙龙活动。

活动开始前,通过品茶、有

奖问答等预热环节,客户得到全方位放松,理财经理通过深入浅出分析当前市场形势、资产配置的重要性,并结合该行近期重点产品,让客户了解财富管理、财富传承功能,解决养老、子女教育等问题。

今后,南京银行盐城人民

北路支行将持续坚持“以客户为中心”的服务理念,不断创新服务形式,持续开展多主体、多形式的沙龙活动,让客户体验到该行专业、贴心的金融服务,为后续业务开展奠定良好的基础。

张韬

交通银行盐城分行

提升老年群体金融素养



活动现场

为切实提升老年群体金融素养,有效防范化解金融风险,营造和谐健康金融环境,近日,交通银行盐城分行举办“老年金融消费者权益保护教育宣传月活动——走进人民南路农贸市场”,将金融基础知识送进农贸市场。该行工作人员向农贸市场内经营商户和往来消费者发放宣传折页,针对老年客户重点进行现场宣讲,提醒广大消费者防范非法金融活动,提高金融安全意识,倡导理性消费理念,树立价值投资观念,帮助老年客户群体切实提高识别诈骗、防范风险的能力,守住自己的血汗钱。

张敏

盐城市综合金融服务平台

一键式对接金融机构 一站式获得金融服务 全方位享受扶持政策

网址:

<https://yc.jssjrfw.com>

