

南京银行盐城分行

# 提升金融适老化服务水平

□马晓丽

为持续打造有温度、有关爱的银行适老网点,进一步解决老年人在金融服务领域遇到的困难,让老年人更好地共享金融业信息化发展成果,南京银行盐城分行持续推进适老化服务工作。

完善服务设施。该行辖内各网点均配置爱心座椅及标识、老花镜、放大镜、饮水机等基本便民设施,各项设施须定期重检,确保齐全可用、无安全隐患。网点外设置无障碍通道或相关功能的服务设施,公示求助电话或设置呼叫按钮,标识醒目,要求求助电话有人接听、呼叫按钮响应及时,确保老年客户顺利、安全进入网点办理业务。

尊重老年人使用习惯。本着“以客户为中心”的原则,该行目前仍保留了纸质存折、存单等老年人熟悉的服务方式,在充分尊重老年客户意愿的前提下,引导其借助智能机具快速、高效地办理业务。不少老年客户在体验过用智能设备办理业务后均表示满意,越来越多的老年客户开始主

动运用智能技术办理业务。此举不但提高了业务的办理效率,缩短了老年客户的等待时间,还提升了老年客户的服务体验度。

优化服务流程。对于老年客户身体不便等特殊情况,由老年人子女或家属至该行就近网点预约登记,网点服务人员与老年人家属约定上门服务时间,指定专人进行双人上门服务。通过传统上门服务和智能技术融合,为老年人提供贴身金融服务。

优化自助设备。考虑到老年人的身体状况及业务办理习惯,智能柜台单独为老年人设计开发了温馨版界面,身份证识别的摄像头可根据老年人身高随意调节高度,实现了存款理财查询、定期存取款、密码重置等老年人常用的功能。手机银行App完成“大字版”改造,页面简洁、重点突出。与此同时,手机银行开发了一键语音和数字营业厅功能,老年客户只要语音输入“我要转账”“我的余额”“账户明细”等常用业务,就能直接

跳转到对应的业务办理页面,有效解决了老年人手机银行App字太小看不清、手机按键太小看花眼、业务功能在哪儿找不到等困难,实现了关键信息易读、主要功能易找、操作步骤简便的功能,进而实现了老年人也能玩转手机银行。

宣传金融知识。辖内各家网点除了常态化在厅堂开展金融知识微沙龙,还会定期到社区针对中老年客户开展金融知识普及活动,走近老年人身边,银行工作人员将防诈骗宣传单发给社区居民,结合通俗易懂的案例,向居民讲解与他们日常生活密切相关的安全防范知识,提醒居民不要轻易将个人资料、卡号、存款密码等告知他人,做到“不听、不信、不转账”,增强了金融消费者的金融决策力,提升了消费者的风险防范意识和获得感。

南京银行盐城分行将不断改进工作思路和方法,采取各种切实可行的方法解决老年人在银行办理业务中遇到的各种困难,以更好地服务老年客户,为建设和谐社会添砖加瓦。

浙商银行盐城分行

## 上门服务温暖老人心

“太感谢浙商银行的工作人员了,上门为我父亲办理了修改手机号码业务,及时为老年人提供了上门服务,真是又暖心、又便捷。”客户连声感谢道。

该客户介绍说,他的父亲将资金全部存在了浙商银行商卡里,后来因手机丢了便重新办理了一个新的手机号码,导致无法登录其手机银行,再加上身体原因无法到网点办理修改手机号码的业务,着急之下便向银行求助帮忙解决。浙商银行盐城分行根据客户需求,坚持“急事急办、特事特办”原则,立即启动老年客户上门服务应急流程,携带移动展业设备与客户一起前往家中,为客户父亲修改了手机号码,并指导使用新手机号码成功登录手机银行。整个业务处理过程顺利完结,短时间内,解了客户的燃眉之急。

浙商银行盐城分行始终践行“以客户为中心”的服务理念,积极贯彻落实老年客户金融服务主体责任,为老年客户提供高效便捷“一站式”服务,打造贴心、暖心、知心的亲老、适老金融服务,积极主动做好老年人身边的银行。

卢晓丽



# 好5G++选移动

全家升5G 智享全千兆  
千兆5G 千兆宽带 千兆WiFi 千兆应用 千兆服务

信号更好

全球通讯专家  
优质网络保障

宽带更强

千兆宽带超快  
高清电视精彩

手机更潮

5G爆款新机  
超值特惠购机

权益更多

优+权益免费  
超值会员任选

扫码升5G



广告