责任编辑:王晓烨 祁佳 电话:88307329
电子信箱:yfjrtxb@126.com
盐阜大众报

优化『适老』服务 让金融更有温度

编者按 为切实解决老年群体运用智能技术方面遇到的突出困难,有效助力老年群体跨越金融“数字鸿沟”,日前,人民银行盐城市中心支行制定并发布《盐城市商业银行适老化工作指南》(以下简称《指南》),引导辖内银行机构围绕“敬老、爱老、助老”服务宗旨,规范“适老”金融服务标准,让老年群体在金融发展中享有更多获得感、幸福感和安全感。本报今日开设专版,展示部分银行机构在“适老”金融服务方面的具体做法,以飨读者。

金融“适老”团体标准助力老年人搭上“数字快车”

□谷勤

在信息化不断更新迭代的浪潮中,老年人陷入“数字鸿沟”的问题日益严重。近日,人民银行盐城市中心支行牵头组织辖内商业银行,从敬老、爱老、助老的服务宗旨出发,制定并发布团体标准《盐城市商业银行适老化工作指南》(以下简称《指南》),用实际行动为老年群体办实事。《指南》的发布,将助力盐城辖区形成协调统一、有据可依的“适老”金融服务标准,为老年客户提供有温度、更周全、更便利的金融服务,让全市广大老年人在金融服务中有更多获得感、幸福感、安全感。

《指南》紧紧围绕老年群体日常生活中的金融服务需求场景,聚焦老年群体金融活动中涉及的高频事项,重点推动营业网点服务、智能服务、宣传与营销、合法权益保障等方面工作,逐步解决目前老年群体在运用智能技术方面遇到的困难,做实做细为老年群体服务的各项服务和保障工作。

在营业网点服务方面,《指南》要求商业银行在环境改造、业务引导、业务办理等环节充分考虑老年客户的身体机能、行动特点和行为习惯,为老年客户提供简单易懂的咨询服务、暖心便捷的业务办理;要求商业银行定期开展应急演练,完善突发状况的应对措施,提升网点处置突发事件能力。

在智能服务方面,《指南》要求商业银行手机银行App设计应遵循简洁性、易用性、稳定性的原则,突出常用功能菜单,鲜明页面配色,推出老年客户专属服务流程,将关键信息字号、图标进行加大处理,从多方面解决老年客户“看不清、找不到”的问题;要从老年客户移动支付和日常消费入手,设计适合老年客户的移动支付服务流程,配备有语音提示的支付受理终端,优化银行卡受理环境。

在宣传营销方面,《指南》要求商业银行结合普及金融知识等消保宣传活动,开展保护老年客户金融合法权益宣传,提升其保护个人金融信息的能力。在产品营销方面,应尊重老年客户的金融消费需求,提供理财服务时,充分进行风险提示,严格遵循审慎原则配置产品,不误导销售,不强制交易,不开展不当金融营销宣传。

在合法权益保障方面,《指南》要求商业银行应落实主体责任,建立完善网络安全相关政策和保障机制,规范智能化产品和服务中的个人信息收集、使用等政策,持续加强技术监测和监督检查,同时畅通投诉渠道,设置敬老服务热线,定期开展老年客户满意度调查。

中行盐城分行

优化“适老”服务 关爱银发一族

□葛莉

对照《盐城市商业银行适老化工作指南》,中行盐城分行将老年客户在金融服务场景中“急难愁盼”问题摆在首位,持续关注老年客户的金融服务需求,不断深化“适老”服务内涵,着力完善各项传统服务保障措施,营造“适老”服务文化氛围,展现了国有大行“尊老、敬老、爱老、助老”的良好形象。

注重传统金融服务模式,打造绿色通道。为切实解决老年客户在金融场景中的实际困难,中行盐城分行根据老年客户需求进一步保留和改进人工服务,在全辖网点开设老年客户服务绿色通道,提供老花镜、爱心伞、放大镜、口罩、老人专座等,让广大老年客户享受更优先、便捷的金融服务。同时,所有网点均开通了提前预约服务,在老年客户集中办理业务的时间段和营业网点,安排网点大堂经理全程帮办,尤其是每月发放社保资金时,安排专人负责社保资金发放工作,安排窗口接待老年客户集中养老金领取。截至3月末,中行盐城分行53家营业网点已全部开通了老年客户支付结算业务绿色通道。

提升数字服务适老化效能,丰富云端服务。在适老化线上服务方面,根据老年客户使用习惯,中国银行推出“岁月长情”版手机银行,重点突出查询、转账及缴费等老年群体常用功能。持续建设银发专区,围绕衣食住行娱情学,提供适老化增值服务。中行盐城分行结合出行场景,持续开展“一分公交”活动,在厅堂开展宣传,指导老年客户熟悉支付流程,安排专人进行现场跟踪服务。除此之外,中行盐城分行在线上和线下多渠道搭建业务咨询平台,安排专人听取老年客户支付服务需求,处理业务纠纷和投诉,保障老年客户金融服务权利。

开展适老教育宣传和培训,营造敬老氛围。在优化、改进金融服务的同时,中行盐城分行还积极组织参与各项“适老”宣传活动,通过线上线下相结合的方式,有针对性地开展金融知识宣传教育。印制和发放各类金融账户安全、反诈骗、远离非法传销、防范非法集资等宣传单页,范围覆盖全辖网点。开展“远离冠心病 心脏一身轻”“防范金融陷阱 识破诈骗套路”和“关心银发族 智慧健康老年大学专场”等线上直播活动。

华夏银行盐城分行

关注老年群体 提供便捷服务

□宋佩兰

为进一步推动《盐城市商业银行适老化工作指南》的实施,华夏银行盐城分行及时改进金融服务,坚持传统服务与智能化服务的创新并举,持续为老年客户提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务,着力传递敬老风尚。

持续改进厅堂服务,打造更贴心的适老化特色服务。针对老年客户存在年老体弱、行动不便等情况,专门开设尊老公益区、老年客户服务专柜,确保老年客户业务“一站式”办结。持续完善厅堂服务设施,提供无障碍通道、爱心座椅、饮水机、免费雨具等,配备应急药品并明确专人保管,全力打造“适老”金融特色服务。

延伸厅堂服务链条,温暖服务更多老年客户。针对部分行动不便但确有服务需要的老年客户,推出上门核实、业务办理等柜台延伸服务,并设计推出针对身处异地或行动不便老年客户的代办业务流程等服务项目,极大地温暖了老年客户。

采用新型技术手段,量身定制老年服务产品。针对老年客户,始终坚持传统服务与智能服务相结合,进一步细化服务。在金融产品上,专为老年客户量身定制了手机银行“关怀版”,针对老年客户常用功能,超大字体显示、常用服务定制、便于老年客户操作,并针对老年客户智能推荐适合的稳健型理财产品。在人员配备上,组建了四叶草爱心志愿者服务队,设立专门引导人员,细化为老年客户服务工作指引,为有特殊需要的老年客户提供免排队等优先服务。

深入宣传金融知识,保护老年客户财产安全。针对近年来一些电信网络诈骗瞄准老年群体的现状,进一步下沉服务,通过主动走进社区、邀请老年客户到网点参观学习等方式,开展金融知识普及活动,提醒老年群体谨防上当受骗,保护老年客户财产安全。

江苏射阳太商村镇银行

聚焦高频事项 提升服务体验

□陈文海 李月

近年来,老年人从以往对科技化的适应难、操作难,如今已演变为出行难、进门难,为此,江苏射阳太商村镇银行不断深化“适老”助老机制,努力填补“数字鸿沟”。

全员上阵,老年客户迎进门。“我没有智能手机……我不会弄行程码……”疫情期间,健康码、行程码、场所码是老年客户进入网点的“三大障碍”。为此,在无特殊事务的情况下,支行行长与大堂经理一起穿梭于老年客户之间,向老年客户赠送口罩,帮其查询健康码、行程码、场所码,耐心指导操作,以便后续日常使用。

厅堂陪护,零距离助看听。“我看不清……我听不清……”老年客户淳朴的乡音,是该行营业厅堂内的日常。为了让老年客户看清听懂,近年来,该行推出特色“三个第一”服务。“第一声”,即老年客户进入厅堂时,第一声主动问询业务需求;“第一办”,即老年客户遇排队时间较长时,开通敬老通道第一时间办理;“第一帮”,即老年客户办理业务时,由柜外专人全程陪护直至业务办结。此外,该行还面向高龄、重病、伤残等不便出行的老年客户推出上门入户的金融服务。2021年期间,该行累计提供上门服务8次,深受老年客户好评。

配齐硬件,懂老年客户之所需。该行不仅将“适老”体现在无微不至的服务细节里,也凸显在了面面俱到的硬件设施中。近年来,该行开通无障碍通道和保留呼叫电话、保留存折等传统业务,上线免签字指纹采集系统,开发面向老年客户的关怀版手机银行。在该行醒目的“爱心专区”里,爱心专座、急救药箱、老花镜、血压仪等“适老”设施一应俱全。

“射阳太商村镇银行将传承尊老、敬老美德,让‘适老’、助老工作成为我行的一盏明灯、一泓清泉、一场甘霖。”该行董事长王建良说。

农行盐城分行

多举措强化“适老”金融服务

□孟昭东

一直以来,农行盐城分行认真落实“以人民为中心”的消保工作理念,不断提升网点适老化服务,采取多种举措,确保老年群体享受更好的金融服务。

优化网点适老化服务流程。2021年初,中国农业银行客服中心上线了“老年人直通人工服务”功能,65岁及以上老年人使用预留手机号拨打95599,拨通后无须按键直接转人工服务,为老年客户提供了高效、贴心的延伸服务。截至2021年6月末,农行盐城分行共开展上门服务558次。

金融机具适老化改造。为减少老年客户排队等候时间,中国农业银行升级了网点排队叫号系统,新增了老年客户叫号队列。年龄大于65周岁的客户,在叫号机刷身份证后,可以直接取老年客户号,再通过绿色通道或“爱心窗口”优先办理业务。对所有网点均配备了电子指纹签名功能柜外清,得到老年客户的一致称赞。

优化掌上银行功能。为方便老年客户使用掌上银行,推出了大字版掌银,主要是根据老年客户的使用习惯开发,采用超大字体,整体清晰明朗。还设有语音助手,长按说话即可完成余额查询、转账支付、话费缴纳等日常金融业务。

打造老年客户专属金融产品。开通“农银世纪芳华”微信公众号,为老年客户群体提供专属综合金融服务。该公众号主要搜集老年生活优秀典范,为老年客户普及金融常识,介绍优质的农行产品等;研发“世纪芳华”金穗借记卡,该卡片面向老年客户群体发行,为其提供医疗服务、老年大学培训、定制旅游等生活增值服务。

做好适老化服务宣传引导。组织流动宣传服务小分队,走进周边老年公寓、养老院或老年大学等场所,向老年群体普及金融基础知识,提高老年群体的金融安全意识,深入开展“3·15金融消费者权益保护”“普及金融知识 守住‘钱袋子’”“金融知识进万家”等宣传活动,向老年客户重点普及防范非法集资、警惕电信网络诈骗等金融知识。同时,教老年人学用智能手机,体验掌银便利服务。截至2021年6月,农行盐城分行共开展了235次对外科普宣传活动、19次公益服务活动。

交通银行盐城分行

打造暖心金融服务品牌

□肖锋

近年来,交通银行盐城分行积极拓展服务渠道,从适老化设施建设、适老化服务规范、针对老年客户的金融知识宣传教育、老年客户投诉处理、监督与管理等多方面进行规范。该行所有网点积极响应,线上线下一体化,以贴心的特色化服务,做老年群体身边暖心的银行、有温度的银行。

以老年客户的需求为导向,不断完善网点服务保障措施。该行量身定制关爱版手机银行,推出手机银行大字体“关爱版”,并进一步优化整合线上服务模式,简化老年客户线上办事流程。所有网点均设置尊老公益专区,配置爱心座椅、老花镜、放大镜、耳机、轮椅、拐杖夹、血压仪、外用常用药品等;配备“敬老爱心提示卡”,方便老年客户联系网点,也可预留老年客户紧急联系人信息;设置带有栏杆扶手的无障碍通道,利于行动不便的老年客户进出;在敬老服务智能机具上张贴大数字标贴,方便老年客户使用;配备“智能设备操作指南(敬老版)”,便于指导老年客户使用智能机具;落实厅堂“红袖标”值班经理制度,明确人员,压实责任,统筹协调厅堂资源,畅通老年客户咨询绿色通道。

以增进服务质量为目标,不断增强员工技能及习惯培养。该行通过内部培训的方式,及时传达、学习、执行“适老”服务规范,加强员工敬老服务理念的培养。在产品销售与服务方面,对于老年客户主动要求签约风险较大的智能化产品和服务时,该行工作人员均会加强风险提示。如发现老年客户集中异常办卡或陪同人员行为异常等,该行工作人员采取与本人进行确认、再次进行风险提示、联系警方或亲属等方法,切实保护老年客户的财产安全。

以造浓“适老”氛围为重点,不断推进“适老”服务宣传。该行组建老年客户志愿者服务队伍,开展防范电信网络诈骗宣传,把智能银行知识送进老年大学、送进养老院、送进社区。结合老年客户注重的传统节日,开展各种寓教于乐的趣味活动,举办形式多样的“适老”金融知识小课堂,赢得很多老年客户的认可和信任。

中信银行盐城分行

提高“适老”金融服务质效

□刘长春

为老年客户提供有温度、更周全、更便利的金融服务,让老年客户更好地享受金融服务和金融业信息化发展的成果,中信银行盐城分行根据《盐城市商业银行适老化工作指南》,积极开展适老化改造,致力提高老年客户金融服务水平。

服务下沉,加强网点厅堂人员调配。确保网点大堂经理和引导专员的人员配备,每家网点均能够有人员承接老年客户办理业务需求。建立厅堂服务人员补位机制,确保引导台有人接待到访老年客户。

完善柜面服务,优化业务办理流程。引导人员积极协助老年客户办理业务,指引签名。针对老年客户在办理业务中难以记住流程、所需材料的情况,网点在口头告知的基础上,还提供备忘条、流程图、网点联系方式等多种形式的业务辅助。窗口前摆放高度可调节的座椅,提供签字笔和记录纸、老花镜。轮椅、拐杖等便民设施和工具一应俱全,为老年人提供更多“兜底”的照顾。

打造适老化手机银行App。中信银行App中主要的功能可提供多种模式切换,用户可以在App的设置中心自主选择开启。手机银行界面也同步实施优化,传统密码、手势、指纹三种登录方式可供选择。

线下沙龙,开展老年人使用智能技术培训课程。各网点不定期组织老年客户沙龙活动,内容涵盖智慧生活、兴趣爱好、金融知识普及和健康养生等方面,并帮助老年客户了解和尝试金融科技,融入智慧社会。

加强员工培训,保证热情耐心的服务态度。倡导尊老、爱老、敬老理念,充分贯彻中信银行“有温度的银行”服务理念,热情、耐心地做好老年客户服务。在日常服务活动中贯彻、突出关爱老年客户的宗旨,表彰优秀服务员工。

盐城农商银行

做细做实“适老”金融服务

□葛红艳 季海萍

近年来,随着金融服务的自助化要求不断提高,老年群体陷入“数字鸿沟”的问题日益突出,针对该状况,盐城农商银行关注老年客群的服务诉求,帮助老年客户更好地享受智能化成果和融入数字化社会。

优化基础设施建设。优化配套设施,该行从老年客户的角度出发,辖内网点为老年客户配备专属座位,准备老花镜、放大镜、轮椅、拐杖存放架、血压仪、急救药等,以备不时之需;提升柜面服务,保持营业厅环境的整洁和通道通畅,对行动不便的老年客户主动提前接送搀扶、对不识字客户主动为其指导指纹确认、对提取现金客户主动提示进行验钞核对。开辟专用咨询绿色通道,设置老年爱心窗口,不得强制老年客户通过自助式智能设备办理业务。

提升智能网点效能。智能服务终端更人性化,优化界面和短信验证方式,放大字体,简化页面。大堂经理主动引导老年客户使用自助机具,智能柜台上设置可调节高度的摄像头。辖内各支行全部配备便携式STM,方便为老年人特事特办、上门服务;打造老年版手机银行,针对老年客户的使用需求,研发适合老年客户使用的相关功能,优化存款理财、账户管理页面及流程,为老年客户提供金融日历提醒、资产、消费、投资情况分析等功能。

加强教育宣传培训。积极开展相关宣传,多次组织员工走进街道、社区,进行防范电信网络诈骗、反假币等和老年群体切实相关的宣传活动,进一步增强老年群体的防范意识和识别能力;加强从业人员教育培训,要求各网点倡导尊老、爱老、敬老理念,为老年客户办理业务提供引导,关心老年客户需求,改进服务态度,提高应急处理能力和柜面服务质量。

本版内容由人民银行盐城市中心支行提供

社址:盐城市新都路16号 邮编:224005 文稿传真:0515-88303711 全年定价:468元 印刷:盐阜大众报报业集团印务有限公司