

ICBC 中国工商银行 舟山分行

“工”耕于舟 “行”以致远

工行驿站 便民小屋

生活惠民 公益助民 宣教利民 金融富民

邀您共享工行驿站便民服务

## 加强适老化建设,更好保障老年人金融需求 高质量发展养老金融 守护“老爸老妈”稳稳幸福

□记者 姚舜好/文 图片由受访单位提供

“我不要电子存单,我要纸质存单!”3月27日上午,78岁的董阿姨(化姓)来到中国工商银行舟山分行营业部存了一笔钱,尽管现在多数市民会通过手机银行等方式进行存款,这样取钱也可以选择不用特地跑银行,但董阿姨还是坚持要一张纸质存单,“存单看得见摸得着,心里比较放心。”面对董阿姨的要求,工行舟山分行工作人员热情地按步骤为其开具了存单,全程只用了5分钟。

“老年人日常存款一般都偏好纸质存单,很多老人觉得从家里掏出来一沓存单,那是满满的幸福感和安全感。”该行相关工作人员介绍。

保留存折、纸质存单,守护老年人“压箱底”的幸福。近年来,工行舟山分行聚焦老年人金融服务需求,从厅堂服务可视化、关爱活动体验化、上门服务特色化等方面入手,解决老年客户在业务办理过程中面临的障碍,提升老年客户群的金融服务体验,用实际行动做好老年客户的暖心人、贴心人、知心人。

随着老年人口增多,长寿时代已然到来,走进银行的银龄客户比例不断上升,他们的多样化需求也对银行的适老化服务提出了新的要求。

“给老年人办理业务,有时会碰到老人腿脚不便、无法到银行办理业务,针对这种情况,我们会启动‘特事特办’流程,送



银行的营业网点是老人获得金融服务的重要渠道。如今,银行的适老化配套也将老人获得金融服务的体验感“拉满”。3月31日上午,记者走进工行舟山分行营业部营业大厅看到,各种适老化配套用品被放置在醒目位置。急救箱、血压仪、助听器、轮椅、拐杖、放大镜等一应俱全,柜台上的一排老视镜还有不同度数供选。

工行在舟山的28家网点都做了适老化配套,尤其是位于老年社区、老年客户占比大、老年客户到店频

### 人性化服务 为适老化金融升温

服务上门。”工行舟山分行个人金融业务部相关负责人告诉记者,曾有一位老人受亲戚委托办理市民卡,但该位客户的亲戚居住在宁波且常年卧病在床,该行业务经办人员联动工行宁波鄞州区就近支行提供上门服务为老人与其亲戚解决了这一问题。

针对行动不便的老年客户,工行舟山分行统筹安排服务资源,设置无障碍坡道、无障碍扶手、张贴无障碍通道标识,方便老年客户进出。在退休养老金集中发放时期,根据业务及人员情况设置优先为老人提

供服务的绿色通道,并且贴心提供残损币及小面额现金兑换服务,保障现金服务不打折。如遇特殊情况,工行舟山分行还提供双人核实委托授权等形式的上门服务,解决老年人与特殊人群无法亲自到网点办理特殊业务的实际困难。

同时,该行还组建了金融志愿者队伍,走进街道、社区、老年活动中心等,针对性地开展金融知识普及宣传活动,介绍电信诈骗和非法集资的危害、存款保险及个人信息保护重要性等金融知识,增强老年群体的防骗防诈意识和能力。

### 管家式配套 “拉满”金融体验感

次高的网点,比如定海支行营业部、沈家门支行、香园支行、城西支行等。如果老年客户沟通交流、行动上存在不便的,工作人员也会根据具体情况,简化办理手续,提供免填单、按手印代替签名等服务。

“香园支行前几天来了一位老人,想要重置银行卡密码。他听力不好,我们的客服经理一边说话,一边用文字解释业务情况。老人签不了字,我们就请他按手印,最后业务也是顺利办下来了。”这位负责人说,“虽然这样做服务的速度放慢了,但服务的‘温度’提高了,让老人不再因为‘看不清’‘听不见’对到银行办

理业务心生抵触。”

针对老年人对存折的偏好,银行也做了相关配套以满足需求。在工行舟山分行营业厅的智能服务区,记者看到了一台“与众不同”智能柜员机。“现在年轻人用存折的很少,大家都是一张银行卡一个电子账户解决所有,但老年人就是更信任存折这种能看得见摸得着的介质。这台柜员机就比其他机子多了一个存折入口,我们会协助老人在这里办理存折相关业务,减少排队时间。”该行营业厅工作人员介绍。

### 专属化设计 共建养老金融生态圈

“新升级的手机银行可以让老年人看得清楚、听得明白、做得简单、用得安心。幸福生活版大字体显示看得更清楚,手机银行转账不会操作,可以语音连线工作人员提供一对一指导。开通亲情托管账户还可以由亲属为老人进行缴费、购物等。”工行舟山分行相关部门负责人告诉记者,除了手机银行服务上的改版,去年年底,中国工商银行还全新升级了手机银行的养老金融服务专区,在业内率先推出养老金融全景服务视图。可以一键查询涵盖第一支柱社保、第二支

柱年金、第三支柱个人养老金等在内的全视图养老资产情况,轻松体验工行养老金融一站式服务。甚至中年人也可以根据自身财务状况和“三支柱”养老金储备情况,进行养老规划测算,获得个性化养老规划建议,为自己的晚年生活未雨绸缪。

除了各类服务,老年人的投资需求以及安全也越来越受重视。为了守护老年人的“钱袋子”,降低老年人投资风险,工行做了严格的风险等级把控。“年龄在65周岁以上的老人原则上只能购买风险等级

在pr2级及以下的理财产品,像存款、国债、央行票据这类,有本金保障或者本金亏损概率极低的保守型、稳健型产品是比较适合老年人的,毕竟金融市场瞬息万变,我们从源头上控制老年客户的投入,帮助降低投资风险。”工行舟山分行个人金融业务部相关负责人介绍,工行也推出了一些起存金额低、产品期限丰富、支持纸质介质等特点的专属存款产品,切实满足老年客群的安全感。

