

我市38家银行网点入选省级适老网点

# 为老年人撑起金融“关爱伞”

本报记者 俞佳融

近日，江苏省银行业协会公布了“2023年江苏银行业文明规范服务适老网点”名单，我市38家银行网点凭借出色的适老化服务脱颖而出，荣获“2023年江苏银行业文明规范服务适老网点”称号。这一荣誉的背后，是我市银行业的细致关怀和积极创新。

## 硬件优化 打造温馨的“银发空间”

记者走访多家适老网点发现，大堂内均保留着个人业务申请单、现金缴款单等各类传统单据，一些不熟悉智能设备的老年客户，也可以选择传统模式办理相关业务。不仅如此，老花镜、放大镜、血压仪、爱心专座、无障碍坡道等人文关爱设施，也在各适老网点普遍存在，让有“科技感”的银行网点也充满了“温度”。

农业银行句容支行结合农业银行的“浓情暖域”品牌，将适老服务专区、高低柜服务专区、智能服务区、银行课堂、爱心驿站、自助服务区、客户等候区结合起来。在现金柜台增设了爱心座椅和老年人爱心窗口，老年

人爱心窗口配置了老花镜、放大镜和指纹键盘，减少老年客群等待时间，极大提升了老年客户的服务体验。

“我们结合‘浓情暖域’服务品牌和创建适老网点的要求，将原有的VIP服务专区改造为爱心驿站。”农业银行句容支行营业部网点行长赵孝阳介绍，爱心驿站中饮水机、水杯、图书、血压仪、放大镜、充电器等便民服务设施一应俱全，为老年人和户外工作者提供了歇脚休憩的“温馨港湾”。此外，还在网点进门处设置紧急呼叫按钮，应对老年客户的紧急服务需求。



## 服务升级 助力银发族跨越“数字鸿沟”

“基本信息都填好了，下一步您可以这样做。”在工商银行中山支行，65岁的卢阿姨正在工作人员的指导下运用智能柜台进行汇款。为了提升类似的“软件”服务，适老网点专门培训工作人员，指导老年客户学习使用手机银行和智能设备，帮助他们跨越“数字鸿沟”。

如何坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，让老年人在信息化发展中有更多获得感、幸福感、安全感？适老网点在线上线下均推出“适老化”服务，让老年人也能轻松搭上这趟“数字快车”。

在“软件设施”方面，该行加强员

工“画图”服务，热情接待信息化功能接纳程度高、数字化融入态度积极的老年人，对于接受程度不高的客户则采用“一对一”“面对面”形式进行服务。工商银行中山支行网点行长倪琴表示，“网点组织了一支青年志愿者团队，重点针对前来网点的老年客户提供服务工作，同时，在每月10日、15日老年客群集中的日子，在网点厅堂开展‘关爱老年群体 提升防骗意识’微沙龙活动，通过以案说教、现场测试、反诈顺口溜一对一答疑解惑等方式，深入浅出地向老年群体讲解涉老年群体金融知识。”



## 社区互动 让金融知识深入人心

领养老金、领取存款、办理汇款……银行网点日益成为老年人沟通交流的重要场所。老年客户办理业务的同时，如何通过各类活动，提升他们的舒适感、安全感、满意度？适老网点针对老年人习惯传统金融服务的现象，将“传统”和“现代”结合，提供各类定制化服务。

江苏银行镇江润州支行周边有不少老年人较多的社区，客户年龄结构偏大。每当有老年客户前来办理业务时，有多年工作经验的大堂经理杨惠彪总是热情地迎上前去，询问客户需求。关于老年客户的服务，他有一套自己的经验，“重点是用他们听得懂的语言，帮助他们解决一些实际操作中遇到的难题。”

江苏银行镇江润州支行营业部还以网点为中心，走进周边社区，开展各类敬老关爱活动。“比如，我们会在重阳、中秋等传统节日，走进附近社区，开展敬老活动，把反诈防骗等金融知识融入其中。”江苏银行镇江润州支行营业部负责人姚子宇介绍，“员工用通俗易懂的语言，向老年人介绍养老诈骗的常见手段及防范养老诈骗的相关知识。”

我市38家银行网点成功入选省级适老网点，不仅是对我市银行业服务的肯定，更是对我市积极应对人口老龄化、提升老年人生活品质的最好例证。未来，我市银行业将继续深化适老化服务，为更多老年人提供更加贴心、便捷的金融服务。



理财有风险 投资需谨慎