

## 提升适老化水平

## 金融窗口暖心服务“银发族”

本报记者 俞佳融

柜台前不同度数的老花镜，填单台大小不一的放大镜，还有温暖的茶饮、健康类书籍……适老化逐渐成为了金融文明示范窗口的“标配”。2023年6月，我市命名了新一批金融文明示范窗口，半年过去，记者再次走近这些窗口，了解敬老服务有哪些新升级。

硬件+软件  
适老化改造再升级

当前，手机银行功能愈发强大，但线下的银行网点仍是老年人办理金融业务的“首选”。为提升适老化服务，我市多家金融机构持续加大对辖内网点的升级改造，合理安排网点金融功能布局，升级软硬件设施。

“无论是电子屏还是现场标识，我们加大加粗字体，为的是让老年人看得更清楚。”工商银行镇江高新区支行大堂经理顾沛老介绍。从无障碍通道，到网点等候区的老年客户专属爱心座椅，再到业务办理区的绿色通道、爱心窗口、爱心理财室，舒适、便捷、贴心的适老化设计遍布服务动线上的每一处落点。醒目的橙色文字、增大字体，“注意台阶”“小心地滑”等服务引导和暖心提示适老化标识，更加方便老年客户的阅读识别。

细心的顾客发现，一走进厅堂，就有大堂经理迎上前来。若是老年客户，大堂经理还会请他们去更舒适、更方便的“工行驿站”就座。“工行驿站”作为该行便民惠民服务阵地，也是适老服务的“温馨港湾”。老花镜、放大镜、计算器、医药箱等老年朋友常用

便民物品成为标配。在传统节日，“工行驿站”坚持“逢节必有活动”，开展到店体验、到店有礼、厅堂微沙龙等专题活动，让老年客户参与其中、乐在其中。在这里“工行驿站”+养老场景，构建敬老、适老、康养等服务生态。

智能+智慧  
共享数字化便捷

智能化产品和数字化服务为人民群众带来便捷生活的同时，也给广大老年人带来了种种不便。交通银行镇江分行坚持尊老爱老助老的原则，积极为老年客户群体提供更加周全、便利的金融服务，帮助老年客户跨越“数字鸿沟”。

“对于老年人来说，智能技术的运用可能是一个难题，出行也存在实际困难。”交通银行京口支行分管负责人赵学云回忆，“不久前，支行工作人员了解到一位老年客户无法亲自到银行进行个人身份信息识别、社保卡二代换三代激活等业务。为帮助老人办理社保卡更换业务，我们决定采取上门服务的方式，与客户沟通后安排合适的上门时间。”

为满足老年人使用移动智能终端需求，交通银行推出个人手机银行APP“关爱版”，更大字体，阅读无碍，常用功能，一键直达，尤其聚焦老年用户的账户查询、存款理财等高频交易，实现关键信息易读、主要功能易找、操作步骤易懂。

同时，该行加强员工业务培训，为老年客户解答数字化方面的各种问题，安排专人一对一指导老年用户下载手机银行APP，教会线上办理常用金融业务，以真诚暖心的服务，

帮助他们实现手机银行操作“无障碍”。

除了基本的适老化服务外，交通银行镇江分行积极捕捉老年人的一些理财习惯，为老年人专门开设夕阳红理财室，为老年人提供更加便捷、快速的业务办理体验。此外，开展了一系列金融知识普及活动，帮助老年人更好地掌握金融知识，提高风险防范意识。不断加强“金融科技+养老金融”的融合，让老年客户感受到交行养老金融的温度。

到店+离店  
提升服务体验感

各家金融文明示范窗口以暖心服务为内核，持续优化服务流程，加强对银发客群的人文关怀力度，持续提升适老服务温度。

“我们多走一步，他们就少走一步。”南京银行京口支行行长助理黄颖表示，南京银行秉承着服务无小事的宗旨，尽可能地为客户提供暖心服务。她举例，前不久，一位老奶奶来到银行，想为其老伴办理一张南京银行借记卡，用于接收南京市某街道给其老伴发放的尊老金，因老伴行动困难，不能亲自到银行办理。此后，南京银行特事特办，该行主管和客户经理带上移动办公设备抵达客户家中，为这名90岁高龄的客户办理了开卡，并向其讲解了如何安全用卡，防范非法集资和电信诈骗等安全知识。

特事特办的上门服务体现了银行的温度。此外，南京银行还结合老年客户需求，遵循错峰周期规律，灵活调整网点人员分工，上门为老年客户更好更快完成业务办理。

## 今日融媒

早安镇江  
元旦假期清零！  
别慌，下月可休11天



不知不觉，元旦假期已经结束啦！今天是2024年第一个工作日，这几天，大家休息得怎么样？接下来离我们最近的假期就是春节啦！不知道小伙伴们有没有发现，2月份咱们可以休息11天哦！快来扫码看看吧！

最新！这类人  
来镇江免费！



好消息！全省13个设区市面向全国持证退役军人和其他优抚对象免费的景区目录和地址来啦！扫码看看咱们镇江都有哪些？

镇江万达华润苏果，  
关门歇业！



近日，镇江万达商场负一楼华润苏果超市发出告知书，告知顾客华润苏果镇江黄山西路店于2023年12月30日营业结束后关门不再营业。详情可扫码进行了解！



“码”上下载  
今日镇江客户端

镇江⇌合肥，  
航线正式开通！



好消息！2023年12月31日12点50分，一架Cessna208飞机从肥东白龙机场平稳起飞，目的地为镇江大路机场，这标志着镇江⇌合肥低空航线正式首航！快来扫码，可了解具体航班信息哦！

注意！不是可选项，  
而是必选项！



2024年1月1日起，新修订的《江苏省道路交通安全条例》正式施行，其中进一步强化了对广大未成年人交通安全出行的保护。江苏交警提醒：给孩子配备使用儿童安全座椅不是可选项，而是必选项！扫码了解相关规定吧！

全媒体编辑 朱超

恭喜“成为更好的自己”成为1月1日“最镇江”公众号幸运粉丝，将获得价值50元的礼品一份。

“最镇江”公众号持续开展“宠粉”行动，每天在评论区挑选评论热度最高的一名粉丝，赠送惊喜好礼。请扫码关注“最镇江”公众号。



“码”上关注  
最镇江微信公众号



1月1日，镇江民间文化艺术馆举办“薪火相传 弦歌不辍”迎新古琴雅集活动，老少古琴爱好者登台献艺，欢度元旦假期。

王呈 摄影报道