



暖心服务 幸福银龄

建行宁波市分行打造养老金融主题网点



“建行的机器交关赞！字体大，操作方便，为我们老年人考虑地很周到。”王伯伯刚刚在建行的自助设备上取了一笔退休工资。

近年来，建行在自助设备、智慧柜员机和手机银行上都推出了“大字版”，可在保证信息显示完整、美观的基础上加大显示字体。这是建行宁波市分行贯彻落实国务院和金融监管机构的各项要求，践行“我为群众办实事”实践活动，维护老年金融消费者基本权利，做深做细为老年人金融服务工作的一个缩影。

2021年以来，建行宁波市分行深入开展“服务管理提升年”活动，推进九大专项工作，落实28条措施。该分行重点关注涉老金融高频事项和服务场景，遵循“服务敬老、场景舒老、设备适老、活动益老、权益利老”的“五老关爱法则”，先后开展“金融助老”、“助力银龄数字科普”等专项行动。通过进社区、进养老院、入村、入户，一方面送权益，推荐“安心悠享”养老服务专区，提供养老机构预约、照护、家政、社区活动等服务；另一方面防风险，围绕智能手机的应用、防范金融诈骗等进行科普培训，提高老年人保护个人金融信息、防范和应对非法金融活动的的能力。目前已累计开展100余次，参与人次破千。

同时，该分行还开展网点适老化改造，依托“劳动者港湾+”，推出爱心窗口、爱心座椅，配置老花镜、放大镜、拐杖、毛毯等，设置“老年客户”专属队列提供排队叫号优先。在今年“金融服务节”期间，该分行全力打造的奉化支行营业部、镇海茗园支行、宁波中山支行三家养老金融主题网点，通过配备养老服务专员，开展金融知识普及、智能手机操作普及等网点主题沙龙，构建线上线下一体的养老生态圈，助力老年客户适应数字金融应用，暖心的服务获得不少市民好评。

杨哲峰 文

贴心

定制养老客户专属服务流程

“这个小姑娘服务真热情！”在建行奉化支行营业部的营业大厅里，老年客户们纷纷向网点配置的“助老服务专员”竖起了大拇指。

原来，该网点把老年客群作为重点服务对象，本着为老年客户提供专业化、标准化、人性化高品质服务的目标，打造“银发幸福+”主题网点，着力提升老年客户的舒适感、安全感、幸福感。

在网点，我们看到许多细节流露出该支行对老年客户的关爱和尊重。比如该支行细化老年客户柜面服务流程，发挥党员先锋模范作用，员工佩戴“助老服务专员”绶带、“学雷锋”胸牌等，方便老年人识别；在为老年客户服务时工作人员会放慢语速，尽量使用老年人易懂的沟通方式，帮助老年旅客答疑解惑。在叫号系统中增设“老年客户”模块，确保老年客户优先办理。在养老金发放高峰期，该支行启动“老年优先窗口”，为老年客户办理业务提供绿色通道。针对需要特殊关爱和帮助的老年客群，遵循人性化和规范化的原则，安排工作人员通过陪



同服务、上门服务等给予人文关怀。

作为2018年中国银行业文明规范服务千佳示范单位之一，建行奉化支行营业部也是建行在奉化区的唯一一家旗舰网点，其定制养老客户专属服务流程贴心而暖心，让老年客户办理金融业务更便捷的同时少了许多烦恼。

走心

开辟专区搭建助老场景

“防范诈骗擦亮眼 不理不睬不给钱”，一场以防范电信网络诈骗为主题的普及金融知识宣传活动在镇海茗园社区进行，建行镇海支行负责人带着茗园支行的工作人员，向来往的老年居民朋友介绍当前常见的诈骗方式以及应对的防范措施，学会如何辨认真假，告知如何保护好个人金融信息。

建行镇海茗园支行周边社区、医院多，老年客户数量较多，养老金融服务需求大。基于此，该支行立足于服务长者，致力于打造“银龄幸福+”养老金融服务样板，不仅通过与社区联动定期开展金融知识宣传服务，还创新性地在线内设置长者服务专区，通过增加尊老、敬老、助老、孝老元素，配备便民药箱、雨具、口罩和老年人喜欢的书籍，让老年人到网点有宾至如归的感觉。

针对老年客户不容易识别电信诈骗的特点，老年人在网点办理转账业务时，这里的员工习惯多问



一句：“和收款人是什么关系？转账用途是否清楚？”“多问一句”成为员工的习惯动作，初衷只有一个——帮助老人们守好“钱袋子”。为了让厅堂服务更走心，网点还会定期举办反假、投资理财、防诈骗等方面的金融知识普及宣传，做老年人的知心人。

用心

升级设备提供快捷自助服务

“现在存钱方便多啦！以前存20元面额的只能到窗口办，今天在机器上就能办，而且一会就办好了，都不用排队！”李阿姨所说的机器正是宁波中山支行营业大厅里的“升级版自助柜员机”。据说这是建行全大市所有网点中配置的第一台“升级版自助柜员机”。

笔者亲测了一下，发现这款机器在完全具备普通自助设备功能的基础上，还具备大额高速存取款功能，支持100、50、20、10元纸币四种面额，能为客户快捷办理混存混取业务提供支持，极大便利老年客户。

作为一家养老金融主题网点，建行宁波中山支行还有不少让老年客户津津乐道的适老功能机具。比如大厅里的一台适老化改造后的智慧柜员机，插卡识别客户年龄大于等于60周岁时，会自动弹屏提示客户点击切换至“关爱模式”菜单，操作字体更大、功能更清晰，还添加“放大镜”、“小喇叭”、“小话筒”等小工具，并可延时密码输入至30秒，这些功能遵从老年人的习惯和选择，极大拉近老年人与智慧金融距离，让越来越多老年客户享受到科技带来的便捷生活。

围绕“银龄港湾”打造，宁波中山支行还优化无障碍通道设置，在网点内外为老年客户构建温馨服务环境，为老年客户群体提供便捷、贴心、安全的专属金融服务。

