

指导单位 中国人民银行厦门市分行
国家金融监督管理总局厦门监管局

主办单位 厦门市银行业协会 厦门市保险行业协会
海西晨报 中国银联厦门分公司

协办单位 厦门市银行业协会 厦门市保险行业协会

金融常相伴
2024
敬老月
敬老月
敬老月

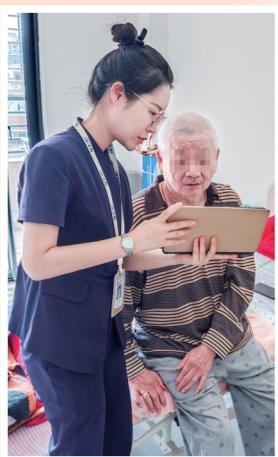
贴心服务 托起幸福『夕阳红』

厦门银行全面升级适老服务,丰富养老产品供给

厦门银行
Xiamen Bank

晨报记者 钟宝坤
通讯员 颜筱雯

为加快提升老年人支付服务水平,厦门银行从网点敬老、上门助老、线上便老等方面着手,落实适老服务工作,持续提供更加温馨、便捷的金融服务,让更多老年客户有满满的获得感和幸福感。



厦门银行将服务延伸至老人家门口、床榻前。



厦门银行针对老年群体广泛开展金融消费者权益保护宣传活动。

更便捷 网点敬老服务全面升级

为应对社会老龄化趋势,厦门银行全面升级网点敬老服务,通过一系列贴心举措,为老年客户打造温馨、便捷、安全的金融环境。

为了更好地满足老年人、残疾人等特殊需求,厦门银行积极推进无障碍网点建设。网点外,设置了无障碍通道,配置无障碍通道入口门铃,在24小时自助服务区也设置门铃,方便客户安全出入、服务快速响应;网点内,配置了爱心专座、轮椅等候区和助盲卡,卫生间增设无障碍扶手等专属设施,最大化

提升特殊服务满意度与舒适度。

不仅如此,厦门银行持续优化网点装修设计和设备布设,全心全意创造便捷又温馨的服务环境。

在技术创新方面,厦门银行巧妙融合传统柜面与智能技术流程,在养老金、退休金等社会保障性服务集中办理时段增设老年人弹性柜台,确保老年客户在熟悉的环境中享受高效服务;同时,各网点按需配备可直接受理存折补登等服务的自助机具,进一步拉近了银行服务人员与老年客户的距离。

更贴心 优化“大字版”手机银行

厦门银行一直致力于优化服务,以满足不同年龄层次客户的需求,银发客群一直是厦门银行重点服务的对象。

针对年龄较大、行动不便的老年人,厦门银行推出“绿色通道”,将服务延伸至老人家门口、床榻前,上门服务,让老人“不出门、能办事”。

为了提升老年客户线上服务的便捷性,厦门银行升级了适老版手机银行和电话客服。其中,“大字版”手机银行App版本切换标识

明晰,首页支持一键呼入客服电话,让老年客户在使用时更加得心应手。电话客服也设置了“老年人服务专线”。

在产品体系和服务渠道方面,厦门银行搭建了开放式产品平台,与银行、理财公司、保险公司等持牌金融机构合作,提供丰富多元、一站式财富管理。针对老年客户,厦门银行重点推荐存款类产品,提供稳健的理财方案,助力实现财富保值增值。

更温暖 助力银发客群品质养老

2023年以来,厦门银行持续深耕“悦彩人生”老年金融服务品牌,通过举办丰富多彩的活动,让老年客户老有所乐、老有所依。

针对银发客群最为关注的健康问题,厦门银行推出“悦彩人生健康相伴”系列养老小课堂,为老年客户普及健康知识,邀请三甲医院专家举办主题健康沙龙,并为老人提供健康体检、家政服务等高附加值的温馨服务。

为了让银发客群更好地融入数字化时代,厦门银行精心设计了“老年智能手机学习沙龙”,工作人员手把手地指导老年客户学习微信使用、拍照、视频拍摄等。考虑到银发客群的手写记录习惯,厦门银行还精心准备了“老

爸老妈记账本”,让他们轻松便捷记录日常开支。

守护好银发客群的“钱袋子”,最重要的是要让他们掌握金融知识。厦门银行除了积极参与行业集中开展的主题教育宣传活动外,还主动深入社区、老年大学、老年人健康活动中心等地,面对面为老年人送去金融知识和防骗知识。

此外,厦门银行还通过“厦门银行”视频号和各营业网点屏幕等渠道,持续推出“凤凰理财小课堂”等原创小视频,为银发客群普及金融知识。

厦门银行网点提供饮用水、老花镜、共享雨伞、应急药箱等,切实满足老年客户需求。

相关链接

情系银龄 浓浓关爱

厦门银行主动开放营业厅网点服务资源,配置生活化、便捷化、人性化的设施,持续建设“手拉手”爱心服务站。每个网点通过布置,给人以家的感觉,并提供饮用水、老花镜、共享雨伞、应急药箱、手提袋等,切实满足老年客户需求。

在适老化柔性服务方面,厦门银行为60周岁及以上老年客户提供优先叫号绿色通道服务。工作人员还会关注柜面叫号情况及时提醒。

柜面服务时,面对老年客户,银行服务人员放慢语速、保持耐心,并适当提高扩音通话器的音量,确保老人能够听清。

在老人办理大额取现、转账业务时,银行服务人员会及时跟进办理情况,请老年客户确认信息。工作人员还会对凭单或存折上的收益、扣费等信息充分说明和标注,确保老年客户了解清楚。

业务处理完毕后,银行服务人员还会视老年客户情况适当延迟下一个叫号,并提醒和协助老人收存好相关业务单据、现金和身份证件等。

(晨报记者 钟宝坤
通讯员 颜筱雯)

