

建设银行 适老服务交出温暖答卷

建设银行积极开展“我为群众办实事”实践活动，深入探索实践银行营业网点适老化升级改造，为切实提升老年客户的获得感注入温暖力量。2020年6月，建设银行在北京倾力打造安华支行营业部、长安支行营业部、齐园路支行、朝阳北路支行、莱市口南街支行、架松支行6家“适老服务示范网点”，并全部通过北京国家金融科技认证中心标准认证，成为全国首批“适老服务示范网点”。

为更好满足人民群众对银行网点服务的需求，建设银行持续做实做细为老年人服务的各项工作，尤其是着力推动解决老年人在金融领域运用智能技术方面遇到的困难，从“四个聚焦”精准发力，着力为老年客户群体办实事、解难题。一是聚焦服务提升和流程优化，践行新金融理念，不断拓宽金融服务范围，创新丰富线上和线下渠道服务功能，优化现有业务流程；二是聚焦地区和客群特点，因地制宜丰富“劳动者港湾”服务内容和功能，打造“适老服务示范网点”，积极开展敬老、爱老、尊老主题公益活动；三是聚焦金融服务标准化建设，在营业网点服务企业标准中补充适老化、无障碍金融服务等内容，不断提升服务规范性和统一性；四是聚焦金融风险防控，通过多种形式向老年人普及银行金融知识、消保知识，提升风险防范意识。



建行上海卢湾支行工作人员帮助老年客户在电子银行服务区进行业务体验



建行贵州会同支行与观山湖老年日间照料中心联合开展“百尊孝先行 建行劳动者港湾在身边”活动



建行四川省分行在网点布放“关爱服务卡”，为听力较弱的老年人或听障客户提供周到服务



建行广东湛江市分行网点员工耐心引导老年客户办理业务



陕西安康巴山东路支行网点员工搀扶老年客户

服务量身定制，细节体现关爱

建设银行深入调研老年客户需求，完善适老化软硬件配置，总结服务经验，升华服务理念，以客户体验为标准检验自身成果。

昆明官渡支行营业室是建行云南省分行打造的首家“银发”特色服务网点。营业厅内细微之处透露着对老年群体的关爱——休息区域，备有热水，放大镜、老花镜随手可取；网点等候区，配有移动填单台，大堂经理随时帮助老人使用智慧柜员机，还有为老年人特别印制的超大字号《防骗手册》。

昆明官渡支行承担属地社保代发职能，日常到网点办理业务的老年人占近7成，网点提出服务老年客户“九点服务法”。此外，营业室还针对具有特殊需求的老年客户提供“五个一服务”：一杯热茶、一个口罩、一个伞套、一块毛巾、一盏明灯，并在有条件的网点增设服务人员，为老年客户群体提供热情细致周到的服务。

目前，云南省分行共有86个银发网点，全辖各网点正积极改善适老服务设施，强化服务资源保障，提升老年客户满意度和服务体验。

深耕数字金融，赋能科技助老

为帮助老年客户更好地适应金融数字化，建设银行积极响应人民银行及监管要求，坚持智能创新和传统服务“两条腿”走路，为老年群体带来更加智能化、人性化的服务体验。推出适老版手机银行，页面极简、字体超大、功能齐全，提升老年客户线上金融服务使用体验；适老化改造后的智慧柜员机在识别客户后，如年龄在60岁以上，会自动弹窗提示客户点击切换“关爱模式”大字菜单，密码输入环节延长至60秒，并提供“小话筒”语音输入、“小喇叭”语音播报、屏幕“放大镜”等辅助小工具，同时，为老年客户打造专属关爱版转账业务流程，提供操作指引、文字提示等一系列智能引导服务功能；为方便行动不便、乘坐轮椅的老年客户，北京安华支行营业部等网点推出坐式智慧柜员机，网点工作人员和老年客户对面而坐，实现分屏同步指导，有效降低代客操作风险，保护老年客户隐私安全。

湖南长沙东风路支行员工细心引导持有智能手机的老年客户，耐心讲解如何通过手机APP查询明细、查看余额和转账，帮助客户正确、安全地使用智能设备。同时，还细心指导老年客户如何便利地使用手机，如何出示健康码和行程码，协助客户设置完成快捷出示双码，解答老年客户对第三方支付软件交易的疑惑。

架好服务桥梁，打通“最后一公里”

对因特殊情况无法亲自到网点办理业务的老年客户，建行网点人员在详细了解客户情况及需求后，开辟绿色通道，提供专属解决方案，借助“龙易行”“建行到家”等工具将银行金融服务送上门，解决客户燃眉之急。

老年客户遇到疑难金融业务问题，通过电话就能得到解答。建行优化电话渠道服务流程，通过智能识别老年客户，为老年客户提供“一语直达”“一键直达”人工服务快捷入口，简化人工服务业务流程，提升人工服务优先级，平均接通速度提升50%；组建老年客户专业服务团队，为老年客户提供7×24小时服务，在服务过程中根据客户实际情况调整语速，使用更适合老年客户的语言表达。同时，还创建老年客群知识专题，绘制知识地图，内容包括电子渠道老年客户相关功能介绍、老年客户专属产品等，为服务老年客群提供知识保障。

建行营业网点的工作人员还主动担任周边社区的志愿者，成立社区服务小分队，积极组织敬老、爱老活动，帮助辖区内的孤寡老人和有困难家庭，将温暖和关爱送进千家万户。

让交流更无障碍，让服务更有爱

为方便行动不便的老年人更为“顺畅”地到网点办理业务，建设银行聚焦特殊需求群体，优化无障碍服务，打造无障碍服务示范网点，推进无障碍硬件配置，加强员工无障碍服务技巧培训，制定特殊客户服务指引等，让优质服务触达每一位客户。

上海卢湾支行营业部是建行倾力打造的“无障碍服务示范网点”，网点通过信息化手段与精细化设计，将智能化助残、助老设备广泛应用于网点服务体系，打造全程无障碍服务环境。网点入口细致平整的无障碍坡道、内外双开的感应电子门，方便行动不便的客户出入；无障碍服务便民台上，盲文签名卡、盲文名片、色弱镜、振动牌、助听器等各类工具一应俱全，行动不便的老年人、残障人士等均能找到适合自己的“帮手”。

通过专业化打造，上海卢湾支行营业部内部无障碍电子银行体验区、无障碍自助取款机和低位叫号机，给予残障人士合理的高度和空间；独立的无障碍洗手间配有触感语音提示器，能准确引导盲人用户使用；公众教育区的智能电子触摸屏底部均设置爱心链接并配置可伸缩电容笔，方便残障人士操作。

此外，该网点还将适老化服务、无障碍服务纳入营业网点整体服务管理，专门面向特殊群体出台一系列统一规范的服务细则，让交流更无

碍，让服务更有爱。

加强反诈知识宣传，守好老年客户“钱袋子”

宁波镇海茗园支行在浙江省宁波市镇海茗园社区开展以防范电信网络诈骗为主题的普及金融知识宣传活动，工作人员向老年居民朋友介绍当前常见的诈骗方式以及应对措施。

宁波镇海茗园支行周边社区多、医院多，老年客户数量较多，养老金融服务需求大。基于此，该网点立足服务长者，致力打造“银龄幸福+”养老金融服务样板，不仅与社区联动定期开展金融知识宣传，还创新性地在线下设置长者服务专区，配备便民药箱、雨具、口罩和老年人喜欢的书籍，让老年客户感受建行温暖。针对老年客户不容易识别电信诈骗的情况，老年客户在网点办理转账业务时，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，以帮助老人守好“钱袋子”。为让厅堂服务更走心，网点还会定期举办反假货币、投资理财、防诈骗等方面的金融知识普及宣传，做老年客户的知心人。

建设银行高度重视老年客户金融宣教工作，建立消费者权益保护宣传教育长效机制，充分发挥营业网点宣传主阵地作用，通过厅堂微沙龙、知识讲座、消费者权益保护宣传等形式，组织开展“3·15消费者权益保护教育宣传周”“普及金融知识，守住‘钱袋子’”“防范非法集资宣传月”“普及金融知识万里行”“劳动者港湾惠万家”等主题丰富的知识宣教活动。今年上半年，全行线上线下共发放金融宣教宣传资料约2992万份，组织宣教活动超过10万场，累计触及消费者约3亿人次，有效提升老年客群等金融消费者金融素养以及对金融产品和服务的认知能力。

数据来源：中国建设银行