

# 交通银行青岛分行党委书记、行长董莹： “与老年人一起拥抱数字时代”

## 行长说 适老



交通银行青岛分行党委书记、行长 董莹

**记者：**董行长您好，作为国有大行，积极满足老年消费者的金融服务需求，是责任，更是担当。身为交通银行青岛分行的“领航人”，您对适老化金融服务有怎样的理解？

**董莹：**随着我国人口老龄化的到来，人口结构的变化对社会经济发展产生重大影响，智能化、数字化为主要形态的科技革命给“银发一族”带来了难以跨越的“数字鸿沟”。一直以来，交通银行始终坚持围绕服务“国之大者”，突出打造普惠金融和养老金融等服务特色，将探索“银发金融”“适老金融”作为积极落实国家重大决策部署的职责和使命。

**记者：**交通银行青岛分行是如何贯彻落实适老化服务理念的呢？

**董莹：**我们在适老化服务建设中始终坚持为民服务的初心，以提升老年客户金融体验为出发点，以保护老年消费者权益为己任，以“适老化服务”品牌打造为落脚点。

一方面，我们坚持做好金融服务队伍“三业”综合素质教育培训，打造一支专业过硬、政治过硬，兼备“专业态度、职业能力、敬业精神”三业素质于一体的敬老服务志愿者队伍。另一方面，我们坚持消费者权益保护无小事，要求全辖经营单位做到“靠前服务”“提级管理”，对老年客户服务要主动做

到靠前服务，对老年客户提出的意见，至少要两级同步处理负责。

**记者：**近年来，银行不断进行数字化转型，为消费者提供智能便捷的服务，与此同时，对老年客群而言，“数字鸿沟”也随之出现。帮助老年人迈过“数字鸿沟”，交通银行青岛分行做了哪些工作呢？

**董莹：**交通银行青岛分行致力于打造适老化特色银行，提出“与老年人一起拥抱数字时代”的服务口号，推进智能化服务要努力适应老年人需求，做到不让智能工具给老年人生活造成障碍。为此，交行大力探索并运用人工智能技术、在线实时音视频技术等科技化手段，不断提升服务能力。对个人手机银行App专门做了适老和无障碍功能改造，研发上线个人手机银行“关爱版”，聚焦老年用户的高频交易和服务场景，使得信息易读、操作易懂，字体更大，关爱更多。官方热线95559也设置智能识别服务，通过自动识别客户年龄，为老年客户实现优先转接处理，简化服务流程，升级服务体验。

**记者：**据了解，交通银行青岛分行聚焦“银发一族”，特别打造了“蓝气球敬老公益”品牌，能给我们简单介绍一下吗？

**董莹：**“蓝气球敬老公益”品牌的经营理念，是为“银发”客户带来更多舒适安全的服

务体验。我们全辖20多家支行设立“蓝气球敬老角”，在营业网点保留针对老年客户的“绿色通道”敬老窗口，配备爱心座椅、老花镜等助老便民设施，确保既让老年客户感受到办理业务的顺畅，又让老年客户体验到温馨、安心的服务环境。

**记者：**除了“蓝气球敬老公益”品牌，今年，在适老化金融服务方面，交通银行青岛分行也有不少亮点工作，例如8月联合市人社局在全国首创了“社银适老服务方案”，这是一项怎样的适老化服务突破呢？

**董莹：**今年8月，首家“社银适老服务示范点”在我行营业部挂牌。目前，在青岛市社会保险事业中心的指导下，我行在市北、李沧、西海岸等区域完成了5处“社银适老服务示范点”的建设。“社银适老服务示范点”的落地运行，也成为社保适老化服务线上线下融合、便民惠民的服务新模式。

前期，针对客户长期反映的金融社保卡制卡周期长的问题，我行通过自主创新，研发了智易通社银发卡一体机。对客户来说，只需在一台设备上“一次操作”即能完成金融账户和社保账户的全部制发流程，大大缩短了客户办理业务的时间。交通银行青岛分行全辖45家网点均已投放该设备，该项目契合了当前青岛市政府对于提升群众服务水平和能力的总要求，作为岛城金融同业唯一一居民服

务类典型案例，入选了青岛市“智慧城市百佳典型案例”。

**记者：**“银发一族”对金融服务的需求，千人千面，在跨越“数字鸿沟”基础上，他们对理财产品金融知识也表现出较大的需求，交通银行青岛分行是如何满足老年人这两方面需求的呢？

**董莹：**我行打造“养老+健康”金融特色，为“银发”客户从“专享特色存款、专享理财、专家优选基金、精选贵金属、专享保障、专属便捷渠道、专享平台服务、专属金融活动、专

业社保金融服务”九个方面提供了差异化产品和服务，保障老年客户的资金安全。

**记者：**让智能技术发展与老年人现实需求相协调，是一项长期性、系统性工作，交通银行青岛分行将如何实现二者的协调统一？

**董莹：**交通银行青岛分行将继续积极探索、不断尝试，在服务意识上做“加法”、在应用操作上做“减法”，尽可能解决两者的“适配”问题，以更多样的平台种类、更完善的功能回应关怀老年群体的需求。

徐 晶



交通银行 | 信用卡  
BANK OF COMMUNICATIONS | CREDIT CARD

利群集团  
LIQUN GROUP

办 交通银行 利群集团 购物消费 信用卡

绑定微信扫码支付

满100元可享立减50元

活动时间

2022年8月1日至2022年12月31日每周五10点至24点

活动对象

交通银行太平洋信用卡持卡人（仅持BOSS卡、分期卡、EMV卡客户除外）。

活动形式

活动期间，使用交通银行信用卡在利群集团青岛指定商场及超市购物消费，通过微信扫码支付满100元即有机会享受立减50元优惠。

注

活动期间每位客户限享1次优惠，最高优惠50元；单个活动日数量有限，先到先得、用完即止。咨询及客户意见反馈电话4008009888。



活动门店及规则

