



前不久,国家金融监管总局发布《关于进一步提升金融服务适老化水平的指导意见》,要求金融机构坚持以人民为中心的价值取向,积极融入老年友好型社会建设。青岛金融机构的适老化服务做得怎么样?恰逢2024—2025青岛金融行业“口碑品牌”宣传发布活动正在有序开展中,记者近日走访了岛城部分银行和保险网点,发现老年人在这里感觉不到冬天的寒冷,享受到了让心里暖乎乎的服务。

适老化服务让金融更有“温度”

APP设老年版、开设老年窗口、备有轮椅急救箱“AED”等……岛城银行和保险网点服务细致入微

工商银行 APP专门设置老年版

11月26日上午,记者来到工商银行市南二支行,一进门就看到大堂经理正在帮助一位老年人使用手机银行APP。记者了解到,这位老年市民于先生不太会操作手机银行,他很喜欢来工行找大堂经理帮忙,就是因为服务特别周到和暖心,每次都会满意而归。在该行营业大厅内,老年人可优先办理业务,填单台下的柜子里配备轮椅、老花镜等老年人专属服务设施,地面还设置“轮椅等候专区”标识。当记者询问:“老年人习惯的存折、存单业务还有吗?”工作人员称:“这些都有,可根据老年人的需求来办理。”



工行大堂经理(左二)在为老人服务。

线下硬件服务过硬,线上服务如何?记者打开工行APP查看,发现可以切换版本,其中有一个“幸福生活版”字体较大,版面简洁,专供老年人使用。事实上,尊老、敬老、爱老、助老一直是工商银行的优良传统,熟练掌握行动不便、孤老客户群体的业务办理流程,是青岛工行网点人员的服务基本功,包括使用轮椅迎送老人,尽量放慢语速、提高音量、主动沟通,一对一贴心服务、指导老年客户使用适老版手机银行等智能设备,尽量为老年客户提供便利,极大地提升了客户体验感和满意度。工行营业网点为了更好地服务老年客群,提供包括爱心座椅、爱心轮椅、老花镜、放大镜、血压仪等老年人专属服务设施,得到了老年客群的喜爱和好评。

太平人寿 轮椅急救箱靠垫全备上

记者来到位于山东路华润大厦的太平人寿青岛分公司第一支公司客户服务中心,大厅内设有老年人窗口,在敬老专区内配备轮椅、急救箱、血压仪、雨伞、靠垫等助老服务设施。

主动上门服务。11月15日上午,两名工作人员前往市北区王女士家里,见面后王女士出示了身份证和银行卡原件,工作人员拍摄这些证件的照片,并让客户在相关申请书上签字。办完手续出门时,王女士家人感动地说:“谢谢你们,太平人寿工作人员上门办业务,解决了我们的大难题!”两位工作人员随后回到公司办理完有关手续,第二天王女士就收到了1万元健康关爱金。

客户张先生到公司柜面办理变更保单投保人的业务,由于新的投保人已经75岁高龄,行动不便无法前往公司柜台办理。工作人员经沟通详细了解实际情况后,告知张先生“视频保全”服务的操作流程,并通过微信小程序“太平智慧客服”连线太平人寿视频客服,顺利办好了投保人变更业务,整个过程仅用时几分钟。太平人寿青岛分公司持续关注老年客户金融服务需求,不断优化适老化服务流程,让老年人享受到更有温度的金融服务,用服务创造价值。

日照银行青岛分行 业务大厅有“救命神器”

记者近日走进日照银行青岛市南支行探访适老化服务,看到大厅内除了轮椅、便民医药箱等助老服务设施,还发现一件专业急救设备——自动体外除颤器(AED),专门用于抢救突发心脏病的中老年人。

据记者了解,近期岛城多家日照银行营业网点用实际行动书写了多个充满爱与温暖的暖心服务故事。“我没想到这么快就能找回钱包,你们银行的员工真是太负责任、太暖心了。钱包里面的证件、手机对我来说非常重要,如果丢了真的不知道该怎么办才好。”10月25日,老年市民丛女士将一面印有“拾金不昧 敬业爱民”字样的锦旗和一封



青岛太平人寿设立的敬老专区。

感谢信送到日照银行青岛市北支行,感谢支行员工周梦仙拾金不昧让她的钱包失而复得。10月23日下午,大堂经理周梦仙在巡视营业大厅时发现智能柜员机旁放着一个钱包,内有身份证、银行卡、大量现金和手机。随后周梦仙拿着钱包站在支行门口,没过多久便等到了心急如焚的失主丛女士。接过钱包的一瞬间,丛女士流下热泪。

今年9月5日上午,老年客户田阿姨的儿子焦急地来到日照银行青岛开发区支行求助,称母亲因脑梗在重症监护室昏迷多日,现急需支取母亲的定期存单,用来缴纳治疗费,但他不知道存单密码。该行会计主管根据相关制度规定,迅速联系分行和总行相关部门申请特事特办。9月6日,支行会计主管和个金主管携带移动展业前往医院进行核实,随后与家属返回银行办理相关手续。9月6日下午,该笔特殊业务顺利完成。日照银行工作人员每一次上门服务,不单单是一项业务的办理,更是一次爱的传递,他们用一次又一次的暖心行动,为客户营造更加温馨、便捷的金融服务环境。观海新闻/青岛早报记者 杨忠升 摄影报道

友情提示

快来给“好口碑”点赞

2024—2025青岛金融行业“口碑品牌”宣传发布活动自10月中旬启动至今,受到众多市民关注。为了更好地倾听民声、汇聚民意,主办方已开通线上点赞平台(请扫二维码进入),欢迎广大市民积极参与,还可通过早报热线(82888000)、邮箱(zaobao126@126.com)为心仪的金融机构点赞。



光大银行青岛分行 砥砺前行三十载

1994年11月28日,中国光大银行青岛分行诞生于大青岛发展战略的潮流之中。伴随着城市的发展与变迁,青岛金融的变革与崛起,光大银行青岛分行由寥寥数个网点和几十人的组织架构逐步发展成为辐射青岛、东营、临沂、日照四地,涵盖31家支行网点、19家社区银行网点,并拥有千余名职工的完善组织,走出了一条由立起来到大起来,再到强起来的发展升级之路。

三十载栉风沐雨,三十载春华秋实。开业以来,光大银行青岛分行始终坚持党建引领,秉持“以客户为中心”的发展理念,以服务和支撑地方经济社会发展为己任,依托光大集团金融全牌照优势,积极融入青岛区域和城市发展格局,累计协同投资和贷款超万亿元,成为助力青岛经济腾飞的亲历者和见证者,并屡获最佳财富管理银行、市民最喜爱银行品牌、最具创新力企业、青岛市金融服务经济社会高质量发展先进集体等众多荣誉,连续21年获得“A级纳税信用等级单位”称号。

近年来,光大银行青岛分行持续加大普惠金融发展力度,从绩效考核、资源配置、尽职免责、减费让利、业务创新等多维度支持小微企业融资,持续加大优质金融产品和服务供给,提升普惠金融覆盖面、可得性和满意度,取得了突出成效。光大银行青岛分行始终紧跟国家战略,结合青岛产业布局 and 转型升级方向,切实提升综合融资总量,加大对先进制造业、民营经济、乡村振兴和新质生产力的支持和服务力度,为经济社会高质量发展注入源源不断的金融活水。

三十而立,是走向成熟的标志,更是面向未来的开始。站在新的历史起点上,光大银行青岛分行将聚焦“国之所需”,响应“民之所盼”,竭尽“光大所能”,构建更具适应性、竞争力和普惠性的服务体系,切实履行中管金融企业的职责使命,以优质、高效的服务为经济社会高质量发展贡献光大力量。

金融好故事之 慧眼识诈④

电信网络诈骗犯罪伴随着互联网的发展,手段层出不穷,犯罪分子往往使用银行卡转账取现等方式将其骗取的赃款转移洗钱,严重危害市民资金安全。邮储银行青岛分行辖内各网点持续加大反诈工作力度,不断完善风险防控体系,以专业的技能和对风险的把控力,警银密切联动又一次成功拦截了一起网络诈骗交易。

织密防护网 不法资金逃不掉

2024年5月10日,刘某到邮储银行青岛开发区香江路支行办理现金取款业务,柜面人员王敬敏严格按照业务办理的相关制度要求,对该客户的职业背景、资金来源、与汇款人关系进行核实,但刘某回答前后矛盾,引起柜面人员警觉,及时联系了当地反诈中心,并协助公安机关抓获犯罪人员,成功拦截犯罪分子柜面取现转移涉案资金45000元。
邮储银行提醒您,在投资理财时,保持高度警惕,避免上当受骗。

- 1.选择正规投资渠道:应通过正规金融机构和官方平台进行投资理财。对于陌生来电、邮件推销、网络论坛、微信群、QQ群等网络途径诱导的投资行为应保持警惕。
- 2.谨慎对待高收益承诺:树立科学的投资理财观念,不要被“保本高息”的虚假投资宣传迷惑。正规的投资产品不会承诺保本保收益,任何承诺高额回报的投资项目都应引起警觉。
- 3.注重提升金融素养和防骗意识:对于要求将投资款转到个人账户或与平台名称不符的对公账户等异常情况的,应坚决拒绝。
- 4.及时报警:一旦发现自己可能遭遇投资理财诈骗,应立即停止转账,并保留相关证据,及时向警方报案。