喜报！杭州银行南京浦口支行获评
江苏银行业文明规范服务适老网点

近日，江苏省银行业协会发文《关于印发2021年度江苏银行业文明规范服务适老网点名单的通知》，杭州银行南京浦口支行荣获2021年度江苏银行业文明规范服务适老网点，这与该支行一直重视老年客户服务体验、多措并举探索传统服务与智能创新的努力密不可分，在切实解决老年客户金融服务实际困难的同时，又充分提升老年人在信息化时代中的获得感、幸福感、提升感，是对“以人民为中心”“以客户为中心”的积极实践。

（原文件截图删除）

■ **打造适老化服务“双实力”**

软实力之服务重品质。“适老化金融创新服务”活动领导小组统筹督导全面推进；强调适老服务、服务礼仪等培训，提升每位员工的消保意识和服务意识，沟通无障碍，全方位提升老年客户业务办理满意度。

适老化服务培训





硬实力之设施无障碍。适老服务设施设备专门改造提升，为老年客户进出网点提供便利：无障碍坡道、轮椅、自助区呼叫按钮、医药箱、年长者专属座位、爱心座椅、放大镜和老花镜等助老设施细致入微，方便贴心。

厅堂智能设施



适老便民区



■ **建设适老化服务“畅流程”**

针对老年客户群体的特殊服务需求，提出功能分区、业务分流、服务分层“三分”服务原则，业务办理无障碍：厅堂叫号机专门增设高龄老人叫号优先模块；爱心窗口优先为老年客户办理业务；网点配置老年客户专属服务人员，必要时全程陪同服务；大堂经理、理财经理、服务经理各司其职，积极主动向老年客户推介智慧金融方便、快捷、省时的优势，打消其对新技术、新科技的顾虑，引导培育主动使用智能机具习惯，享受智慧金融。

爱心窗口



专属服务



■ **提升适老化服务“安享受”**。

服务多措并举让老年客群宾至如归。**服务关爱年**提倡“关怀备至·温情相伴”，“口罩在脸，微笑在心”加强与客户互动，特殊客户服务上门向老年客户送温暖；**守护好“钱袋子”**，转账汇款必须执行“三问二看一告知”，严防死守电信网络诈骗，保护好老年客户的资金安全；**常态化金融知识普及，**开展厅堂 “微金融”讲座、金融知识视频展播等，并以老年群体喜闻乐见的讲座、趣味活动等形式，定期深入社区、街道等，提升了社会公众金融常识和消保维权意识。

服务关爱年



守住“钱袋子”



“五进”活动



后续，南京浦口支行将以“文明规范服务适老网点”为起点，进一步推进软、硬件和服务转型升级，以全新的银行服务理念和体验，打造新型品质服务网点形象。