杭州银行丽水分行迎接浙江省银行业协会适老金融服务调研团现场采风



近日，在国家金融监督管理总局浙江监管局指导下，浙江省银行业协会组织开展适老金融服务采风调研活动，邀请新华网、浙江经视、钱江晚报、浙江之声等主流媒体记者组成调研团，赴杭州银行丽水分行现场采风。国家金融监督管理总局丽水监管分局、丽水市银行业协会领导、杭州银行丽水分行行长苏永军及副行长邵小园及相关人员陪同。

■ 现场采风



调研团一行走进杭州银行丽水分行营业部，详细了解网点金融服务适老化改造情况，并现场体验数智金融服务功能。



采访营业厅办理客户，倾听消费者心声。受访客户非常感谢支行营业经理的暖心服务：“每次手机银行操作遇到问题，营业厅的小姑娘都很热心地帮助我，指导操作，实在是太贴心了。”

■ 调研座谈



丽水分行行长苏永军介绍了分行在适老金融服务工作开展情况。近年来，在政府及监管部门的指导下，杭州银行丽水分行始终坚持以客户为中心，秉承“尊老、敬老、爱老、助老”服务理念，聚焦老年群体金融服务需求，着力提升适老服务工作能力，将优

质、高效、便捷的金融服务送到客户身边。

营业部总经理刘娟以适老服务典型案例为切入点，汇报了网点服务老年群体的经验和做法，受到消费者和监管部门的肯定。丽水分行营业部已先后获评监管和社会评选荣誉：

--“消保先进单位”“2022 年丽水市老年人金融服务示范点”“关爱环卫工人爱心企业”等荣誉称号；



--《打造适老金融“一小时服务圈”》入围丽水市优化老年人金融服务十大感动事例。



媒体记者还就示范网点创建、“零距离”服务、深入开展防范电信诈骗等方面工作进行了深入了解。

此次浙江省银行业协会及其媒体的采风调研活动，既增进了分行与媒体单位的联动，更有助于提升杭州银行的品牌形象，让分行“尊老、敬老、爱老、助老”的优秀服务理念根植于广大群众，营造良好的“金融为民”“金融惠”民生态。

■ 丽水分行适老服务经验分享:

服务零距离　金融有温度

杭州银行丽水分行营业部不断完善适老金融服务机制，提升服务能力，一手抓硬件建设配套，一手抓品质服务支持，创新推出了“一小时服务圈保障”机制，举措到位，服务暖心，既受到了老年客户的认可，也得到了主管部门的肯定。

硬件改造提升

设立敬老服务窗口、爱心专座，优化无障碍通道，配备适老助老设备，增设血压仪、助听器等，对老年人服务、便民服务进行升级与改造，尤其在无障碍通道上增加爱心呼叫器，服务经理、营业经理、保安在收到求助信号时会第一时间赶到现场为客户提供帮助。

完善服务机制





一是成立专班，领导高度重视、成立专班、下发文件、开展工作布置，制定老年人金融服务流程。


杭州银行股份有限公司丽水分行文件

杭银丽发〔2022〕86号

丽水分行关于成立老年人金融服务工作领导小组的通知

分行各部室、营业部、支行：

为全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，坚守人民情怀，聚焦老年人群体的高频金融服务场景，注重传统服务方式与智能化服务创新和谐发展，做实做细老年人金融服务各项工作，结合分行实际，经研究决定，成立老年人金融服务工作领导小组，领导小组成员如下：



二是组织培训，开展手语和丽水方言等技能水平，以及适老服务专项能力培训，组织知识竞赛，提高业务水平。

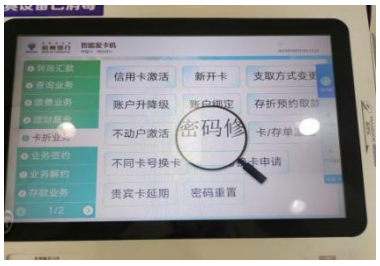



三是成立服务小分队，为老年客户一对一专属服务，为特殊群体老年人提供上门服务。




深化科技赋能

一是向老年人客户大力推广“乐享版”手机银行，大字体、大图标，醒目直接，精选老年客户高频业务放在首页，化繁为简，同时，服务经理及时对老年人进行指导，解决老年客户对于移动金融渠道“不会用、不敢用、不想用”的难题。



二是针对行动不便、或者路程较远的老年人客户，服务经理与柜员利用微信视频通话等功能，远程对客户进行引导，使客户可以在最短时间内办理任务。





打造“一小时服务圈”

针对周边社区老年人较多，希望能够获得便捷金融服务的需求，营业部创新服务举措，开创性提出适老金融“一小时服务圈”机制，将服务扩面覆盖周边社区、联城街道和碧湖镇等农村地区。

一是上门服务贴心暖心。对行动不便等老年客户，营业部派服务经理、柜员上门提供服务，至今已为 800 余名老年客户带去上门服务，收获了客户好评。





二是守护消费者“钱袋子”。以营业网点为宣传主阵地，结合下乡进村、入社区，向老年群体积极宣传金融安全知识和防诈技巧，用责任和温暖守护老年人的“养老钱”“救命钱”。2022 年至今，开展金融知识宣传 50 余场，受众 1000 余人次；拦截 5 起涉及老年人电信诈骗，为客户止损超 500 万元。先后获得人行丽水市分行 2022 年度全市金融系统打击治理电信网络新型违法犯罪工作先进集体、杭州银行总行防范电信诈骗工作成绩优异机构。







