

——提升老年客群金融服务体验

记者从中国工商银行北京市分行了解到，为了进一步做好对“银发客群”的金融服务工作，提升退休养老金代发业务的服务体验，自7月15日起，该行将每月15日定为“工银敬长日”，辖内各网点将以加深情感交流、提升银发客群服务体验为目的，把“工银敬长日”作为常态化的服务活动进行推广，打造工商银行关注、关爱银发客群的品牌形象。

工行北京市分行方面表示，近年来，该行积极践行“客户为尊，服务如意；员工为本，诚信如一”的服务文化核心理念，高度关注残障客户、老年客户及少数民族客户服务，不断提升特殊客户服务水平。通过建设特色服务标杆示范网点、培养服务人才队伍、投放符合老年客户习惯的自助设备等举措，努力为特殊客户群体提供温馨服务。此次该行依托“工银敬长日”，围绕账户安全、存款产品、资费优惠、刷卡消费、银医服务、出境旅游、养老金服务等多项产品服务，构建了“长辈安享、长辈溢享、长辈惠享、长辈特享、长辈乐享、长辈悠享”六大“银发客群”服务体系。

据了解，在“工银敬长日”活动中，工行将从客户账户安全角度出发，提供“工银智能卫士”和工银信使短信信息服务，前者实现对借记卡和信用卡账户的支付安全进行全面检测，有效规避银行卡盗刷风险，后者通过手机短信及时掌握账户交易信息，为账户资金安全提供有力保障。

与此同时，工行北京市分行还面向银发客群提供薪金溢1号、节节高2号等多种老年客户适用的存款创新产品，并将为该行发放退休养老金的客户提供免收养老金账户代发期间的年费和小额账户管理费优惠。针对55岁以上客户最为关注的医疗服务问题，工行北京市分行推出了自助挂号服务，满足客户在网上银行、自助机具实现协和等多家在京三甲医院预约挂号的需求。

此外，工行北京市分行凭借着遍布北京地区的500余家网点、9000余台自助机具以及三融平台，已经构建起以物理网点为核心，自助设备及电子银行为有机结合的立体化服务体系，可为广大退休人员提供高效、便捷的各项金融及社保相关服务。而在后续过程中，北京市分行还将面向退休人员推出专属借记卡，进一步为退休客户提供更便捷优惠的金融服务。

据介绍，自7月15日起，55岁以上的客户于每月15日“工银敬长日”到工行网点办理业务，在享有“银发客群”专属服务体系的同时，可享福利抽奖活动，活动具体规则可详询各网点。