

视频加载中...

[xss_clean][xss_clean]

服务是现代银行业竞争的核心。面对银行智能化以及我国正式进入老龄化的社会趋势，优化老年人群体金融服务已刻不容缓。在深圳银保监局的指导帮助下，光大银行深圳分行以“我为群众办实事”实践活动为抓手，多措并举，切实解决老年人运用智能技术困难，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，为老年人提供周全、贴心、直接的便利化服务，努力做到学史力行、学史践行。

为了优化老年人金融服务，光大银行深圳分行强化体制机制建设，今年3月设立了阳光服务（消费者权益保护）办公室，作为全行“阳光服务”的牵头部门。成立了由深圳分行行长任组长，包括前中后台数十个部门组成的“消费者权益保护与推进阳光服务工作领导小组”，下设适老服务专项工作组，把基层党建、党史教育活动与社区金融服务、金融知识宣传有机融合，开展适老化服务探索。

此外，深圳分行从软硬两方面打出了适老服务“组合拳”。根据老年客户群体服务需求，完善网点基础服务设施，提升网点整体形象；合理配置服务人员，为老年人办理业务提供引导；开设老年人“绿色通道”提供咨询、协助服务，多种渠道对外公示老年人业务办理保障措施；针对年龄大、行动不便等特定老年人群体，在风险可控前提下，采取上门服务、远程视频等安全、便利的方式办理相关业务；保留老年人熟悉的传统服务方式，充分保障在运用智能技术方面遇到困难的老年人的基本需求。

紧贴老年人需求特点，该行加强技术创新，提供智能化适老产品和服务，让金融服务变得更简单、更便利、更普惠。如2019年光大手机银行推出“简爱版”，在保障客户账户安全的同时，更加符合老年客户的使用习惯；2020年，光大手机银行7.0版本上线“颐享阳光·健康养老生态圈”服务，可根据老年客户画像精准推荐合适的代理保险和基金产品；聚焦疫情以来老年人到银行办理业务时由于不会使用智能机无法出具健康码的难点，主动应变，在一些老年客户较多的网点配备了“人脸识别测体温健康码”读取一体机，老年客户无需上网、无需使用智能手机，只需出示身份证即可在2秒内完成“健康码”核验，极大方便了老年客户的业务办理。

以光大银行深圳分行高新技术园支行为例，该支行便民服务区设置有人脸识别测温仪、大堂经理呼叫按钮、老年人专用通道、便民设施及爱心窗口等便民设施。一位老年客户表示，光大银行的很多细节都是紧贴老年人需求，让自己办理业务时感到非常方便安心。据了解，深圳分行也已选取了高新技术园支行进行“光大超市

“试点。“光大超市”是集团着力打造的综合服务场所，将有智慧大屏、财富大屏、民生大屏、光大会客厅、智能机器人等场景，致力打造光大银行多元化、人性化、重融合、体验佳的消保服务新形象，这将为做好适老化服务探索提供创新支撑。

深圳分行还全面落实银保监局“金融明白人”品牌推广活动，开展金融消费者普及教育，其中一个重要板块就是“聚焦老年客户，宣导适老服务”。在总行发布“阳光服务”“阳光消保”品牌后，深圳分行及时落地实践，做好消费者权益保护，阳光品牌也成为做好适老服务的重要抓手。

深圳分行党委书记、行长韩学智表示，深圳分行将全力配合并坚决落实好国家和监管部门的工作要求，努力打造成为一家“有价值的、有温度的、有创新的受人尊敬的银行”，进一步提升广大金融消费者的获得感、幸福感。他介绍，深圳分行正大力推进“靓起来”工程，一方面改善硬件和环境，提升客户体验度，让网点的形象亮起来；另一方面，开展服务考核和服务督办，抓好员工仪容仪表检查，提振员工精气神，让员工形象靓起来，进一步打造好阳光服务品牌，为社会公众提供更有温度的服务。

深圳分行的适老服务探索获得了深圳银保监局的关注。7月15日下午，在对光大银行深圳分行的适老服务进行调研时，深圳银保监局党委委员、二级巡视员潘文波对该行的适老服务探索成效给予了肯定，同时希望光大银行深圳分行能与时俱进，不断将适老服务做优做细，进一步提升老年金融消费者的获得感、幸福感。（通讯员 楼蓉 沈婷）