

??

鲁网11月1日讯

为积极推动老龄事业，助力解

决老年客户在银行运用数字技术

、金融服务方面遇到的困难，让老年人共享金融业信息化发展成果、安享幸福美满生活。根据银保监会解决老年人运用智能技术困难的相关要求，浦发银行济南分行积极落实各项工作。

1.开通老年人“爱心通道”

在厅堂为老年客户设置无障碍通道、爱心座椅、爱心窗口，并通过显著标识进行标记引导，在业务办理过程中，为高龄或行动不便的客户开通绿色通道，优先办理；保留纸质存折等传统银行业务，保留传统现金支付服务，确保老年客户公共事业费等现金缴纳无梗阻。在营业厅内配备老花镜、放大镜、轮椅、应急医药箱等助老便民设施，为到店办理业务的老年客户提供特殊关怀。

2.提供上门服务

浦发银行高度重视特殊消费者群体金融服务相关工作，特制定业务操作流程，为特殊消费群体，特别是行动不便、长期卧病在床老年人提供上门服务，满足其资金、账户方面的紧急需求。截至2022年10月份，我行共提供上门服务128次。

3.积极创新，优化在线服务

手机银行APP已推出关爱版和语音交互功能，同时提供医保、养老金查询、生活缴费等服务，足不出户即可轻松办理。该版本字体较普通版大，便于老年客户使用，且与普通版本间能做到一键切换，方便快捷。该版本页面简洁，默认展示的均为诸如储蓄存款、理财产品、水电煤缴费、养老金等老年客户常使用的功能，便于老年客户办理存款、理财、生活缴费等业务。其中，附近网点功能可帮助老年客户快速找到距离最近的网点，并能实现网上预约，减少业务办理的时间成本。除此之外，该版本还融入了人工智能问答交互系统，老年客户无需手写输入，轻松一点即可通过语音查询、办理相关业务，大大提升了手机银行的易用性。（本网记者）

上图：济南分行网点老年人爱心窗口



上图：济南分行网点便民服务设施和用品



上图：济南分行网点服务配置



上图：济南分行为身体不便的老年客户上门服务



上图：浦发银行手机银行APP已实现版本切换功能，在手机银行首页左上角即可轻

松实现切换