

建行济南荣军医院支行地处老城区，客户群体以老年人为主。为了更好的服务老年客户，网点致力于提升服务水平，不断满足老年人的特殊金融服务需求，切实提高老年客户体验满意度。

近日，一位客户急匆匆来到网点，经大堂人员询问，客户表示其父亲年满八十岁周岁，在济南市中心医院住院且已无意识，因社区要为其父亲发放高龄补助，所以着急为父亲代办银行卡开户。大堂人员了解情况后，首先安慰客户不用着急，在符合医院疫情防控规定的情况下，银行可以提供上门服务。之后，荣军医院支行积极安排人员为客户父亲提供上门服务，成功办理了银行卡。当业务办理完毕后，客户不停的表示感谢，对网点的服务连连称赞。像这样上门服务的业务还很多，只要客户有需求，网点都会积极为客户解决难题。

建行济南荣军医院支行在做好老年客户特殊服务的同时，还经常通过大堂宣讲或者发放宣传折页的方式，为老年客户普及金融消费安全知识，对老年客户进行针对性的案例警示和风险提示，积极引导老年客户提高风险识别和自我保护能力。

下一步，济南荣军医院支行将继续努力，为老年客户营造一个学金融、懂金融、用金融的良好环境，为老年客户消费者带来更为安全、高效的金融服务体验，切实保护老年客户的合法权益。