

伴随社会老龄化程度的加深,老年人在金融服务领域面临的困难日益凸显。从金融服务设施的使用,到对金融科技如线上平台的掌握,老年群体往往处于相对滞后的状态。

养老金融作为金融“五篇大文章”中的重要组成部分,其重要性显而易见。它不仅关系到老年群体能否享有合适的金融服务,也关乎整个社会的稳定与和谐发展。中国建设银行青海省分行深入贯彻中央金融工作会议精神,积极响应养老金融社会需求,聚焦老年群体涉及的高频金融服务,全面提升适老网点服务能力,实现“标准化”适老网点全覆盖,持续提升老年群体获得感、幸福感、安全感,以金融之笔绘就青海养老金融新图景。



建行青海省分行

# 绘就养老金融新图景

西海全媒体记者 徐艳琴

## 标准化适老网点实现全覆盖

2024年,建行青海省分行开启养老金融领域适老化服务全方位布局,要求各二级分(支)行认真对辖内网点老年客户比例进行全面评估,再根据评估结果精准确定目标网点。评估过程中充分考虑到网点所在区域的人口老龄化程度、规模和增长趋势,并力求在省、市、州、区、县级营业网点实现标准化适老网点全覆盖。

对标纳入打造计划的适老化服务网点,建行青海省分行精心设计和升级改造。记者在建行青海省分行营业部适老服务区看到,这里配备了震动闪光叫号设备、移动填单台、大字体宣传折页,还配备了轮椅、老花镜、爱心颈枕、助盲识币签字卡、盲文计算器等辅助服务设施,充分考虑到老年人在办理业务过程中因视听和行动不便造成的困难。

建行青海省分行营业部工作人员介绍,无障碍环境建设是适老化服务网点的重要环节。新装修的适老网点在统一规划设计过程中,将无障碍改造纳入网点日常更新维护的范畴,在网点外部设置了无障碍停车位,坡道入口处安装的求助电话标识和应急呼叫按钮,可以为遇到紧急



为老年人讲解金融知识。

情况的老年人提供及时救助。内部设置的无障碍卫生间和老年扶手,全方位满足老年群体的多样化需求。

在提升适老化网点硬件设施的同时,建行青海省分行进一步丰富了“劳动者港湾”的服务内涵,认真打造“银龄之家”特色港湾,通过强化员工“尊老、敬老、爱老、助老”的服务理念,引导员工主动问询并耐心细致地为老年客户服务。

在业务办理过程中,对于老年客户提出的问题,员工会用更加通俗易懂的语言解答,对于老年客户可能存在的操作困难,员工会主动提供帮助,如协助老年客户填写单据、操作自助设备等。“劳动者港湾”与“银龄之家”的有机结合,借助环境设施与人员服务的双重力量提升适老服务,让更多前来办理业务的老年人体验到建行金融服务的温暖与温情。

## 围绕“一老”做好金融宣教

提升老年人生活品质,实现老有所乐、老有所安是全社会的共同责任。建行青海省分行围绕老年人群体开展多形式金融宣教,在寓教于乐中向老年人普及金融知识,引导老年人防范电信网络诈骗、非法集资等常见金融诈骗手段,用心传递金融风险提示,提高“银发”客户金融素养和风险防范意识。

在社区、养老院、文化广场上,不时能看到建行青海省分行张富清金融服务队的身影,他们时刻关注对老年人的金融宣教,不断探索适老金融宣教新路径。和睦康养园里,张富清金融服务队和老人们同唱一首歌,送上用心准备的礼物和文艺节目,与老人们齐聚一堂,在欢乐氛围中传递金融知识,用心的准备、温情的陪伴让老人们体会到了社会的关爱。

建行青海省分行在适老化金融服务领域的努力和成果,满足了老年客户的金融服务需求,更传递了在全社会营造关爱老年人、重视老年群体的良好氛围,这一系列创新举措有望成为金融行业适老化服务的标杆,引领更多金融机构在关爱老年客户适老化金融服务的道路上奋勇前行。



细心服务老年客户。

## 科技赋能 适老服务更便捷

或电脑,按照简单的操作步骤即可完成申办或挂失社保卡业务,还能收到建设银行免费寄送的新卡,真正实现了足不出户就能办理社保卡的服务。

建行手机银行适老化改造方面更加注重优化界面交互和流程再造,突出适老版本常用功能,方便老年人使用。个人手机银行支持手机系统读屏软件对页面元素进行朗读,帮助老年视障用户了解和使用各项服务。同时,推出信息无障碍服务,利用智

能语音识别、智能语义理解以及自然语言处理等技术,让老年视障客户通过语音交互体验全流程办理金融业务。

作为国有大行,金融为民服务的责任担当。为提升偏远地区老年人适老化金融服务的体验,建行青海省分行开通了手机银行藏语版入口,有效提升了偏远地区藏族老年人适老金融服务体验,助力藏族老年人解决在使用手机银行时遇到的语言障碍。



适老服务区一角。

建行青海省分行积极与省人社厅协同联动,参保人通过“青海人社通App”“国家政务平台”等线上渠道,只需在家中使用手机