

编者按：自扎根山城以来，招商银行重庆分行秉持“因您而变”的初心，以持续创新的专业服务能力，为客户创造价值，不断升华“招行服务”在山城的知名度和美誉度。依托“客户第一”的服务价值主张，招行建立“大财富管理体系，全流程消保陪伴”体系，用有温度的服务深入推进“客户体验最佳银行”建设，积极维护金融消费安全，构建和谐金融环境，推动金融市场高质量发展。服务立行，招商银行重庆分行立足于消保长效机制，全流程陪伴打造最佳用户体验。即日起推出招牌服务系列，首期聚焦“适老化”服务，助老护航再升级，暖心服务看今招。



员工为办理业务的老年客户递送风险提示卡。招行重庆分行供图

“有温度的服务”如何有效落地和深化？“关键在人！”招行重庆分行员工用自己的一言一行，给出掷地有声的回答。

近日，一位94岁高龄的老人将一封感谢信亲自送到招行重庆解放碑支行。信中有道：“贵行服务作风很好，员工全心全意为人民服务。”据信中所述，这位老人每次来到网点办理转账业务，员工都为暖心为其开通“绿色通道”，全程陪同、耐心指导老人高效办理业务，并为客户手写备忘信息，提供上门服务。类似事例同样出现在冉家坝、大坪、沙坪坝等多家支行，得到招行员工帮助的老人们，将内心的感动书写在信件里、述说在电话中、印制于锦旗上……



员工为老年客户讲解大字版金融知识折页。招行重庆分行供图

如大字版金融知识折页、集“记事本、联系电话、网点信息、风险提示”于一体的备忘本；又如随手可取的老花镜、放大镜，以备不时之需的轮椅、急救包等。网点厅堂里的“敬老护航有招”教育宣传专区，为老年客户量身定制的金融知识歌曲、“跨越数字鸿沟”的消保主题活动，帮助越来越多的老年客户树立起科学投资理念，学会了远离金融诈骗、保护自己合法权益的实招与妙招。



以先进的金融科技“智能化”陪伴老年群体。招行重庆分行供图

“面对人口老龄化的加剧，‘适老化’服务的探索和践行不能止于眼前。”该行积极参与老年人金融素养跟踪调查工作，员工撰写的多篇“适老化”金融服务调研报告，均获得监管机构组织的消费者权益保护竞赛奖项。“‘适老化’服务也需要科学深入研究，如此，身为责任企业的招行才能把服务做在前，让包括老年人在内的更多金融消费者体会到招行的用心、专心与贴心——牛奶咖啡会过期，但有温度的服务不会过时。”招行重庆分行相关负责人强调。(李敏)