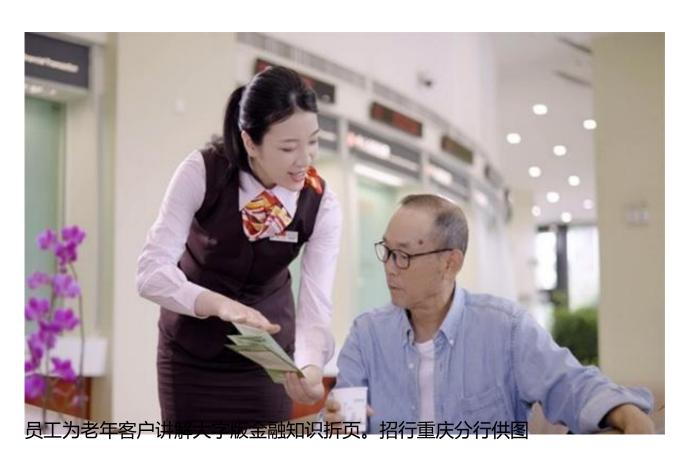
编者按:自扎根山城以来,招商银行重庆分行秉持"因您而变"的初心,以持续创新的专业服务能力,为客户创造价值,不断升华"招行服务"在山城的知名度和美誉度。依托"客户第一"的服务价值主张,招行建立"大财富管理体系,全流程消保陪伴"体系,用有温度的服务深入推进"客户体验最佳银行"建设,积极维护金融消费安全,构建和谐金融环境,推动金融市场高质量发展。服务立行,招商银行重庆分行立足于消保长效机制,全流程陪伴打造最佳用户体验。即日起推出招牌服务系列,首期聚焦"适老化"服务,助老护航再升级,暖心服务看今招。



"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。信中写道:"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……



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。

2/3



"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)

3/3