

多措并举升级老年金融服务 平安银行北京分行深耕有温度的金融

随着我国社会老龄化步伐加快，提升改善老年人的生活品质日趋重要。近年来金融行业不断推陈出新，为提升老年人金融服务水平积极探索，平安银行北京分行始终将“超凡服务更懂您”的理念渗透到日常服务的点点滴滴之中，聚焦老年人的高频服务场景，将传统服务方式与智能化服务创新相结合，积极优化针对老年人的特色服务，为老年客户创造有温度的金融服务环境。



老年客户体验智能设备

打造线上、线下适老化服务平台 帮助老年客群融入智慧生活

平安银行以打造智能化零售银行为目标，在数字化转型的过程中不忘初心，持续聚焦包括老年群体在内的客户，着力提供更好的金融产品和服务体验。在产品研发过程中，保留和改进传统金融服务方式，提升网络消费便利化水平、优化互联网应用适老化改造。为使老年客户享受到新兴科技带来的便利，平安银行深刻洞察当代老年人使用手机银行App的痛点，积极推动线上服务平台的适老化改革，如开发大字版口袋银行App、增设颐年专区等，让长期处于互联网失联地段的老年人，也能逐步融入数字化时代。

为提升老年客户进店服务体验，网点远程柜面自助机具（FaceBank）可同步显示适于老年客户群体查看的大字版界面，常用入口交易搜索及常用交易流程也进行简化设置；部分智能新门店增设智能客服机器人，可按需指引客户办理业务。通过网点内智能机具的优化升级，平安银行为老年朋友带来了更加智能化、人性化的金融新生活。

“特色服务”体验升级 为老年客户群体提供专属服务

除传统金融服务外，平安银行北京分行因地制宜，着力打造老年服务专区、延伸服务、沙龙活动等老年人专属的特色服务。

服务专区享便利 绿色通道等您

开阳桥支行、三环新城支行、天通苑支行等网点周边环聚大量社区，老年客户居多。平安银行北京分行针对性打造“老年服务专区”，安装进门扶手、配备老花镜、放大镜、急救药箱、签字笔、曲别针等老年便民设施。同时，北京分行旗下56家网点均设置了绿色通道，遇老年客户进店优先为其叫号，并引导至绿色通道服务窗口办理业务，极大缩短了客户等候时间。网点常备一页通、小卡片等工具，提示客户产品到期信息、常见手机银行操作指引等内容，方便客户留存查阅。



老年人客户体验“爱心窗口”快捷办理业务

行动不便莫担心 延伸服务更省心

服务走出厅堂，温暖注入心房。从网点出发，平安银行北京分行还通过一系列“更懂你”的举措进行服务延伸，为无法亲临网点的老年朋友提供暖心“上门服务”。

借助移动办理设备“移动式FB”，行员们可上门帮助外出不便的老年朋友办理开户、密码重置、修改身份证信息等业务；当业务涉及账户资金安全、隐私等高风险因素，需委托他人到网点办理时，平安银行还可提供“上门与客户当面核实代理意愿”的贴心服务。截至目前，平安银行北京分行已累计为百余位老人提供过上门服务，多次获得了老年客户的肯定与好评。

多彩沙龙有诚意 特色服务更暖心

平安银行北京分行践行社会责任，关爱关怀老年客户群体。每逢节假日，营业网点通过举办养生讲座、夕阳红摄影、书法沙龙等，丰富老年客户日常生活的同时为其送去节日祝福。在线下服务的每一个环节，网点也都贴心地“多想一步、多做一步”，将超凡服务落到实处。今年以来，平安银行北京分行不断进行适老化服务升级，通过暖心茶、云朵靠垫等暖心周到的特色服务，为老年朋友打造家一般的温暖与惬意。

加强老年群体金融知识普及教育 为金色晚年保驾护航

针对老年人的常见诈骗手段及防范对策，平安银行北京分行不断通过各种形式加强宣教，有效提高老年人防骗意识和自我保护能力。

北京分行消费者权益保护宣教企业号设立了《以案说险》主题板块，通过典型投诉案例揭示诈骗陷阱；以平安北分原创动画形象安小宝奶奶为主角发布《护航晚年，平安相伴——安小宝奶奶的避坑指南》系列动画；以内员工原创微视频为素材制作《我在这里看你的故事》系列短片等多种形式讲解诈骗套路、分享消费者权益保护小知识、助力构建良好金融消费环境。此外，辖内网点在周边社区、村镇等地区开展多种多样的线下“金融知识沙龙”，各网点配备老年专属金融知识读本，供进店老年客户取阅。

关怀关爱老年人是每个企业的社会责任。平安银行北京分行将秉承“五心”理念，持续推进金融服务的“适老化”改革，为打造更有温度的颐年新生活不懈努力。



持续开展老年人消费者权益保护工作