

九九重阳节 脉脉送温情 上海银行养老金融 让美好生活伴您身边

尊老、敬老、为老,是中华民族的传统美德;真正做到尊老、敬老、为老,也是一家企业社会责任感的表现。

农历九月九,重阳佳节,上海银行 50 家养老金融网点内,飘着一股重阳糕的清香,厅堂内一派脉脉温情。原来这是上海银行对客户开展的敬老慰问活动,向当日来网点的老年客户送上一份重阳糕,表达浓浓的节日祝福和殷殷的关切之情。一位拿到重阳糕的老人家对派发糕点的工作人员说到:“我是上海银行的老客户,一直在这里领养老金,你们能在重阳节想到我们,很感动,谢谢你们!”

与此同时,上海银行的部分网点员工走进附近的敬老院,为老人们送去节日的祝福,让敬老院的老人们感受到浓浓的节日情。银行员工们亲切地与老人们聊着家常,热情地将重阳糕送到老人手中,叮嘱老人们保重身体。一位老人说:“你们陪我们过节,我们很开心,重阳糕吃在嘴里,甜在心里。”



19 年为老服务经验

其实在“尊老、敬老、为老”的道路上,上海银行一路走来已逾 19 年。上海银行生在浦江之畔,长在市民身边,服务老年客户,既是使命所在,也是应有的责任。

早在 1998 年,上海银行作为全市首批代发养老金的两家银行之一,开始了养老金融业务的探索发展历程。在 19 年的发展过程中,积累了丰富的为老服务经验。通过不

断创新和实践,推出一系列特色产品和服务,初步形成了上海银行养老金融特色体系。近年来,更凭借其优质专业的养老金融服务获得社会各界高度赞誉,先后荣获 2012 年“全国敬老模范单位”、2013 年“全国敬老文明号”、2012 年“上海市十佳敬老楷模单位”等称号,是全国少有的在为老服务领域并获两项国家级殊荣的商业银行。



给老年客户实实在在的优惠

2016 年,上海银行积极响应全市高龄养老补贴社会化发放,与上海市民政局共同推出上海市敬老卡。2017 年上海银行作为上海市敬老卡主要发卡行之一,更是成为了敬老卡联盟单位首批成员,向持卡老年人承诺多项优惠措施,得到了政府和社会的广泛认同。

上海银行为老年客户提供专项的费用减免优惠,给老年客户实实在在的 6 项优惠。如对于代发养老金的借记卡,免收境内外 ATM 跨行取现手续费,免收开卡、补卡、换卡工本费、免收借记卡挂失手续费等。针对养老金融客户的理财需求,上海银行设计开发和引入专属金融产品,包括:创设“养老无忧”和惠享“养老专属”理财产品;陆续引入各类具有养老特色的基金、保险产品。

上海银行为了更好地服务养老客户,为养老客户打造了专属的“美好生活”卡,并针对养老客户的喜好推出“康、享、乐”主题的健康管理、文化休闲、消费优惠增值服务内容,为“安心养老 精致生活”的品质生活提供养老综合解决方案。

比如,在指定养老金融网点,客户可免费体验健康检测服务,获取个体健康评估、个性化调理建议和食疗调理方案,从而了解自身健康状态和针对性改善措施。比如,每月 10 号,客户可参与“惠美食”活动,享受满 100 减 50 的优惠活动。再比如,养老金客户可享上海银行精选特惠旅游路线,175 元畅享温泉两日游。



金融特色服务关爱老年客户群体

除了颇具特色的养老服务及产品,上海银行更从渠道的优化上,突出对养老金融的战略性支持。

2013 年起,上海银行在上海地区建设了 50 家养老金融特色支行,并在全市 230 家网点提供养老金融特色服务。养老金融支行在环境设施、产品配置、特色服务等方面,适老性特色鲜明,细节处处体现出对老年客户群体的悉心关爱。

上海银行还设计开发了上海同业中首台存折取款机配置于网点;配备老年客户导银志愿者引导客户办理业务;在具备条件的支行设置适合养老客户使用的厕所;在大堂铺设防滑地板、铁质座椅加铺软垫;配备医药箱和便民服务。

轻松体验远程服务的便利

同时,为了让老年客户也能轻松体验到“互联网+”的便利,享受更好的专属服务,2016 年,上海银行进一步拓展创新电子渠道,推出业界首款专门针对老年客户而开发设计的手机银行 APP——美好生活版“手机银行”。“美好生活版”设计综合考虑了养老金融客群的实际需求、心理特征、行为特征、使用习惯等因素,重点体现“安全、简单、好用”三大理念。与普通手机银行相比,“美好生活版”不设转账功能,使用超大字体,操作便捷易上手,能够使老年客户轻松使用账户余额查询、购

买理财等功能。

在远程服务方面,上海银行 24 小时客户服务热线 95594 开设了沪语人工服务专线,一键即可接通沪语客服,减少老年客户语言交流上的不便,消除自动语音服务的陌生感。

面向未来,上海银行还将继续瞄准成为养老金融服务专家的目标,为上海地区老年客户提供优质专业的综合养老金融服务。深化“尊老、敬老、为老”的服务文化,努力培育内涵丰富、品质优良的养老服务特色,让上海银行养老金融成为您美好生活的另一伴。

