

金融也温情:上海银行18年深耕养老金融服务

服务市民奉献社会,打造养老金融服务专家

从18年前担起代发养老金重任,到现在养老金代发客户数超150万,一路走来,上海银行坚持“服务市民,奉献社会”的宗旨,坚持养老金融战略,通过不断创新和实践,推出一系列特色产品和服务,初步形成上海银行养老金融特色体系,成为市民心目中的养老金融服务专家。

近年来,上海银行先后荣获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规格殊荣的商业银行。



▲目前上海银行养老金客户已逾150万,承担着全市近40%的养老金发放工作

提供购物优惠、居家护理、康复医疗、外出旅游、房屋租赁、体检套餐、文化娱乐、入住高端养老社区等多方面的专属优惠和免费体验。2015年、2016年连续开展“十全十美”消费优惠回馈活动,运用大数据分析定位50岁以上人群消费场景和消费习惯,设计优惠方案,累计已为5万逾人次提供优惠回馈。

据悉,随着上海银行养老金融战略业务推进,上海银行还将继续打造和构建符合养老客细分需求,融合养老产业最新成就,建立健全覆盖养生、医疗、文化、休闲等多方面的综合服务平台。

特色渠道处处细节 想到老人贴心处

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。

据了解,上海银行率先设计开发了上海同业中存取款机配置于全行网点中;在养老金发放高峰日配备老年客户导银志愿者引导客户办理业务;在具备条件的网点设置适合养老客户使用的厕所;在养老金融特色支行大堂铺设防滑地板、铁质座椅加铺软垫;配备医药箱和便民服务;为老年客户提供免费血压、血氧测量服务、招待无糖餐点、饮品推车、老年读物等。

而在线上板块,2016年,上海银行进一步拓展创新电子渠道,率先推出业界专门针对老年客户的开发设计的手机银行APP——美好生活版“手机银行”。美好生活版手机银行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。与常规手机银行相比,“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。

金融也温情

培育敬老文化做好基础服务

说到金融行业,人们印象中总是与“冷冰冰的数字”联想在一起。其实,你以为“冷冰冰”的金融也有温情的一面,尤其体现在服务民生上。上海银行生在浦江之畔,长在市民身边,反哺服务于上海的社会经济,既是使命所在,也是市场选择。

近年来,上海深度老龄化趋势日趋凸显。市民政局、市老龄办、市统计局联合发布的信息显示,截至2015年底,上海全市户籍人口为1442.97万人,其中60岁及以上老年人口435.95万人,占总人口的30.2%;老年人口比上年增长5.3%,占总人口的比重增加了1.4个百分点。也就是说,在上海户籍人口中,每10个人中就有一位老年人。

“主场城市”有这样突出的结构性特点,对老年人群的金融服务,对上海银行来说,既是不可推卸的社

会责任和使命担当,也潜藏不可多得的市场机遇,该行已经将养老金融上升到了战略层面。在2012-2014三年发展规划中,该行首次明确提出坚持“两个专家”(财富管理专家和养老金融服务专家)的战略定位和目标。在上海银行新三年规划(2015-2017年)中,继续将养老金融作为全行零售业务板块三大战略重点之一。

事实上,上海银行具有深厚的养老金融服务传统,至今已深耕养老金融领域18年。早在1998年,上海银行作为上海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。多年来,该行积极践行社会责任,始终将养老金融业务作为关系社会稳定、构筑和谐社会的重要工作,在全行形成了“尊老、敬老、爱老”的服务文化。2014年、2015年、2016年连续三年,上海银行共有45名个人荣获“上海银行敬老服务标兵”称号,34家网点荣获“上海银行业敬老服务示范网点”

称号,均在全市同业中领先。

上海银行深耕养老金融,精深钻研推出多项措施保障基础金融服务,让养老金融客户能便捷安心地办理业务。包括在网点设置领取养老金专窗,连续多年聘用导银志愿者开展“百万老人刷卡无障碍”计划;在每月老年人领取养老金的高峰日,在上海银行100多家主要网点,配备1-2名志愿者,通过“老人帮老人”的方式,教老年客户使用自助机具,消除他们对自助机具的陌生感,缓解高峰日老人长时间排队等候情况,提升客户体验。

精耕养老金融 前瞻对接养老服务需求

养老产业是一个潜力巨大、亟待挖掘的大市场,要求金融业前瞻判断发展趋势做好服务。

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实惠。对于代发养老金的借

记卡,免收境内外ATM跨行取款手续费,免收开卡、补卡、换卡工本费、免收借记卡挂失手续费,免收小额账户管理费,免收网上银行(专业版)E盾工本费,免收养老金入账短信提示费等。

针对养老金融客户的财富养老需求,上海银行设计开发和引入专属金融产品,整合传统服务和新型投资工具,形成了风格稳健、品种丰富的一揽子专属金融产品系列。包括:创设“养老无忧”(保证收益型)和融金“尊享无忧”养老专属(浮动收益型)理财产品;陆续引入各类具有养老特色的基金、保险、贵金属产品;针对养老客户不同的风险偏好,创设了不同的产品套餐方案。

更值得一提的是,上海银行突破传统服务藩篱,探索创新服务模式,融合养老产业发展前瞻,围绕“消费优惠、健康管理、安居保障、文化休闲、权益保障”五大主题打造“美好生活”养老特色增值服务平台,为“安心养老 精致生活”的品质生活提供养老综合解决方案。在拓展商户中精选和引入一系列优质的线上和线下合作伙伴及供应商,如连锁药房、优质旅行代理、涉老品牌设备、为老服务机构等,为养老客户

上海银行敬老卡发卡量居同业前列

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。截至2016年7月,已为70万老人进行了敬老卡的制作和发放。在核心城区,上海银行承担了主要的敬老卡制作和发放工作,发卡量居同业之首。为了做好本次敬老卡发放工作,上海银行养老金融充分运用了养老金发放工作中的经验,并做好充足的技术准备、运营准备、人员准备、服务准备,制定了各类应急预案。4至7月敬老卡集中发放的高峰时间段里,从基层网点到总行全力以赴保障敬

老卡服务工作,服务好全市高龄老人,其间更是涌现出大量感人事迹。

昌里路支行作为上海银行养老金融特色网点,是敬老卡激活量最大的网点。为此,昌里路支行的员工长时间承受工作压力,有的员工连续7天加班工作。截至6月底,昌里路支行累计激活敬老卡7690张,为无亲属代办的高龄老人提供上门服务共25次。

梅陇支行承担着周边20多个小区老年客户的敬老卡激活业务,高峰时期每天要办理多达200多笔激活业务。支行员工徐承珏在储蓄低柜岗位上,和同事

们一起忙个不停,往往从开门到关门连一口水也没时间喝。有的老年人眼睛老花,签字有困难,徐承珏就细心在旁指点;有的耳朵不好,徐承珏总是以最亲切的语气耐心与之交流。

上海银行闵行支行营业部的王凡在网点担任低柜工作。在敬老卡激活业务高峰那段时间,低柜作为敬老卡激活专窗,为前来办理的老年人提供绿色通道。每天,王凡都要面对上百位的老人,时常能看到她给老年人贴心地送上一杯水,安排焦急等待的老人坐下,耐心服务换来老人满意的笑容。

上海银行 养老金融
Shanghai Bank Elderly Financial Services

上海银行养老金融服务专家
——规划您的美好生活——

我们相信,人生的每一段旅程都值得更好地来规划。
现在起,请放心交给我们。

上海银行 敬老卡
Shanghai Bank Elderly Card