

新民晚报 | 专题



线上云网点足不出户,线下银行网点能配药 上海银行为养老金融发展贡献“上银智慧”

从“探路者”到“先行者”，上海银行为养老金融的先行者之一，始终坚定致力成为市民群众身边的养老金融服务专家。

上海银行自1998年成为上海地区首批养老金代发银行，多年来构建了完整的养老金融产品体系和服务体系，探索对三支柱养老全链条的服务创新，服务了上海近500万老年市民对美好生活的新向往和新需求。成为国内为养老服务领域唯一并获“全国敬老文明号”“全国敬老模范单位”两项全国殊荣的金融机构。

上海银行如何谱写“养老金融”大文章？近日，上海市银行同业公会组织近20家主流媒体，深入上海银行网点和社区一探究竟。

精细节·因地制宜 提供家门口金融服务便利

去年，上海银行10家网点新获评市同业公会敬老网点，2家获评敬老特色网点；上海银行养老金融服务更在同业公会主办的“优秀工作成果选树推广活动”中获评“优秀案例”，展现了上海银行业养老金融服务水平和社会责任形象。

成立已20余年的卢湾支行营业部，员工平均年龄只有30+。一群80、90的青年员工用为老服务中的许多小“秘密”，成功俘获了50、60老年客户的青睐和赞许。比如，柜台边增加了专门的拐杖放置架，老年客户办好业务不用再弯腰拾拐杖了；走道加宽了，坐轮椅过来办业务方便了；天气凉了的时候，老年客户体感温差大，爱心靠垫就能立刻变身温暖小毯子；网点的业务提示、公示信息、反诈材料都是大字版，老年人不用放大镜也看得清楚；而在

一进门的位置还公示着敬老专员信息，可提供的服务、爱心窗口、电话等信息，能让老年客户到网点第一时间找对人、办对业务……几位常来卢湾支行营业部的客户也纷纷竖起大拇指。

位于虹口区公平路上的上海银行瑞虹新城支行，虽已进入迁址倒计时，但为了持续服务好网点近半数养老客户和周边老年居民，日常服务仍在加码升温。除了在门口显著位置布置服务引导地贴、更新大字版标识，张贴对80岁以上老人开设绿色通道标识，在软装布置上增加许多适老防撞、防摔细节、养老元素等，最吸引眼球的是记录着一张张笑脸的“美好生活角”。

“我们网点每月1号的早课堂活动，已经成为周边很多老人学习的一种选择，他们可以按需选择感兴趣的课程，办业务的同时顺便学习知识、动动手，老人们彼此也有一个交流沟通的场所。”上海银行瑞虹新城支行网点负责人吉盈盈介绍。

美好生活角的一张课程表上公示着近期的课程和主题活动安排，守好钱袋子，线上打车、手作团扇、艾草按摩等内容丰富多彩。美好生活角的一隅，还摆放了饮用水、微波炉、手机充电器等设施，原来除了服务老年客户，网点也贴心地考虑到周边的环卫工人、快递员、协管员等户外工作者的需求，为他们提供一个临时休息的驿站，细微处见真章，传递服务大关怀。

找解法·科技赋能 云网点让老年群体足不出户

“云网点”是上海银行近年来推出的远程视频银行服务，已累计服务约50万人次。相比于传统线下柜面的奔波，“云网点”让老年群体“足不出户”就能与银行专员“面对面”，

能满足老年客户如定期存款、账户余额查询、密码重置等常办业务需求。“看得见”的服务也显著缓解老年客户线上交易的紧张和焦虑，同时，“云网点”采用反诈模型、黑名单检测、视频防篡改等技术，有效保障老年客户资金的安全。

与此同时，上海银行面向因高龄、重病、行动不便等原因无法到网点现场办理业务、能真实清晰表达办理意愿的特殊客户，规范上门服务标准，建立机动部队优化资源协同，利用数字化管理工具提高管理效率，提升客户体验，用“上银”的一小步实现服务养老民生“一大步”。

延服务·银政合力 “专业+专注”助老乐享美好生活

4月26日下午，位于淮海中路街道慧享福福荟颐养院的这间上海银行“美好生活工作室”内热闹非凡。“阿姨、叔叔们，如果收到短信，让你点击领取优惠券，你们会不会领？”问题一出，围坐在一起的社区老年居民们热烈讨论起来……淮海中路派出所张警官走进工作室，深入老年人身边，以案说法，生动地为老年居民讲解电信诈骗套路和识骗、防骗小知识。随后，身穿蓝马甲上门服务的上海银行志愿者手把手指导老年居民如何玩转大字版适老手机银行，便利日常支付，跨越“数字鸿沟”，为社区老人送去服务暖意和品质生活。服务有温度，才有认可度。

当日，上海银行卢湾支行成为淮海中路街道首家授予“上海市老年人认知障碍友好”的单位，通过将银行的资源和慧享福的专业服务相结合，将形成强大的协同效应，共同提升社区服务的质量和效率。

上海银行将立足网点服务半径，主动对接周边街道、社区，像这样的美好生活工作室目前在申城已设立百家，通过资源共享、活动共推，撬动更多优质服务场景，陪伴银发生活。

拓场景·融合升级 金融服务和便捷就医双重体验

银行网点能配药是种什么体验？走进位于公平路上的上海银行，迎面就能感受到浓浓的“为老”特质。大大的指引地贴、大大的服务标识、大大的叫号声音，还有智能柜员机也能根据你的年龄识别自动切换大字版。在网点公众宣教区里有一间“互联网云诊室”，一位阿姨正在熟练地操作：刷脸-复诊-选科室-选时间-挂号并手机付款-在线配药-在线医师审核-在线支付药费并选择快递或自提药品，一气呵成。随着互联网医院的逐步推广普及，老年

群体由于对这种新生模式了解上的不足、不会用、不敢用的心理和实际，往往望而却步，日常挂号、配药奔波医院的频率很高。对此，上海银行结合其在网点服务上的贴民优势，与市第一人民医院合作，引入“互联网医院”实体服务载体，配套网点员工辅助指导，让老年人在银行网点即可享受智慧医疗，方便老年人就医，共享智能便利。

网点负责人吉盈盈介绍：“老有所医是社会共同关注的，多年来上海银行也一直在积极实践和努力，一方面助力医疗主体有更大的触角可以打造和推广互联网医院解决患者需求痛点的就医服务亮点；另一方面以自身投入和行动为建设区域为老服务生态圈和友好老龄社会贡献力量。医疗服务离不开金融媒介，互联网医院服务流程中涉及挂号、缴费等诸多支付场景，帮助老年人学会安全支付、享受支付便利也是上海银行义不容辞的责任。”

新作为·三个延伸 创新工作思路、提升服务能级

上海银行将继续以高度的责任感和使命感，积极拥抱养老金融，奋力在新形势下展现新作为。“下一步，上海银行将聚焦延伸服务对象、延伸服务内容、延伸服务半径‘三个延伸’，不断创新工作思路，提升服务能级。”上海银行副行长胡德斌表示。

与社会各界共同努力，主动融入服务大局，开展互惠合作。统筹考虑社会代际传递和个体全生命周期需求，将养老金融服务对象由老年客群拓展至中青年银发人群，创新服务产品和流程，加快完善上海银行多支柱养老体系。积极整合对公客户及信贷资源，强化与各类养老机构的深度合作，联动发挥上海银行在普惠金融、科创金融等领域的优势，强化公私联动，探索更多路径服务银发经济。

以满足多层次、多样化养老需求为目标，加快服务创新，以网点服务为基础、手机银行为重点、云网点为延伸、上门服务、电话银行沪语服务等为特色，推动线上线下全渠道服务适老化改造。

以美好生活工作室为抓手，打造养老金融生态圈。进一步强调聚焦场景，围绕衣食住行、娱乐学购等高频场景，做好金融产品和服务的嵌入融合；进一步强调资源整合，推动金融、社保、医疗等各方对接融合发展，为老年人提供功能完备、高效便捷的综合服务；进一步强调科技应用，推进新一代信息技术与养老产品、服务相融合，积极探索数字化、智能化的养老金融服务模式。为实现“老有所养、老有所依、老有所乐、老有所安”的目标贡献更多“上银力量”、“上银智慧”。

