

上海银行养老金融： 打造智能时代为老服务样本

当下,银行服务的各环节几乎都离不开智能设备。与此同时,老龄化社会的到来,考验金融机构如何将智能便利的服务,惠及老年客群。上海银行较早引入“老年导银志愿者”,以老人教老人的方式帮助老年客户学新知识、用新设备;今年疫情突来,该行针对老年人的存款需求,推出存款自动延期……作为上海市首批养老金代发银行之一,上海银行正以深耕养老金融领域二十余载的积淀,探索打造智能时代为老服务样本。

助力老人 玩转智能手机

张阿姨原本对智能手机不太精通,办银行业务,她都选择去网点柜面。在上海银行网点,看到不少年龄相近甚至比她年长的退休朋友,都能熟练操作手机银行和智能机具,无论取款还是买理财都能省时又省力,张阿姨有点“坐不住”了。

针对张阿姨们遇到的情况,上海银行较早就引入“老年导银志愿者”,以老人教老人的方式帮助老年客户学习新知识、使用新设备。

“我们老年人都比较信赖银行,在这里学用智能手机、智能设备,很放心。”现在,张阿姨不仅能玩转手

机银行、电子机具,下载 APP、玩微信、支付宝对她都是小菜一碟了。

据了解,上海银行的“老年导银志愿者”模式已惠及 200 多万名老年人,为了让更多老人学会使用智能设备、在智能时代生活得更便利,迄今仍有逾两百人的“老年导银志愿者”队伍活跃在上海银行各网点。

金融服务 快速应变

不同人群有不同的金融服务需求,即便在老年群体中,还能进一步细分。

年初疫情期间,张阿姨收到上海银行客户经理的微信通知,最近尽量不在养老金领取高峰日去银行网点,避免人群聚集扎堆。

而针对没有智能手机、乃至没有留存电话号码的老年客户,上海银行则以固定电话和信件方式发出通知。

这场突如其来的疫情打乱了人们的生活,也考验着金融服务的应变速度。上海银行在疫情期间多措并举,引导退休老年人线上办理业务,鼓励其减少来网点的频次。一些老客户在客户经理的协助下,通过线上操作完成查余额、存定期等简单业务。除了各类金融业务,客户经理还指导老人使用上海银行疫情期间推出的线上义诊服务,在线咨询减少外出。

摸准 养老资产偏好

疫情发生后,针对老年客户

的存款需求,上海银行在手机银行和网上银行的醒目位置展示相关产品,便于浏览和购买;并加急优化电话银行购买存款产品的功能,利率优于网点柜面,且流程简便,引导不会使用手机和电脑的老年客户通过电话完成操作。针对春节前后老年客户旺盛的定期转存需求,上海银行还在业内率先推出个人本外币定期存款到期自动延期服务。

上海银行作为上海市首批养老金代发银行之一,二十余年来深耕养老金融服务领域,长期重视做好老年客户服务,坚持用“心”打造客户退休美好生活。

为实现养老资产的有效配置,上海银行利用精准的画像创新产品,形成了风格稳健、品种丰富的养老金融产品货架。比如,创设养老专属理财产品,并给予差异化的收益设置进行让利,让老年人获得切实的优惠;加快存款产品创新,结合老年客户资金使用习惯,推出美好生活专属存款产品,按月计息的方式兼顾老年客户对收益及资金流动性的多样化的需求。

关注老年群体 精神需求

老龄化社会除了物质的满足,随之而来的还有精神文化的需求,

当前的养老趋势,正从传统的物质养老逐渐向丰富的“享老”生活转变。

积淀了深厚养老金融服务传统和经验的上海银行,在金融服务之上,进一步关注老年客户的生活与精神,洞悉不同老年客户群体对消费、健康、文娱等几大类热门需求,推出有针对性的服务。

针对健康需求,上海银行创新推出了网点检测服务,在指定的养老金融网点,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理疗方案。此外,日常还享有益丰大药房、国大药房会员优惠,无障碍爬楼机、爱照护优惠看护套餐等优惠。

喜欢参与文化类活动的老年客户,则能参加到上海银行推出的一系列“乐开怀”活动,如专场滑稽戏演出、体验全家福摄影、旅游路线特惠等。

上海银行的养老金融特色服务也获得了老年群体及监管机构的认可及好评,成为国内唯一并获 2013 年全国老龄工作委员会颁发的“全国敬老文明号”、以及 2012 年全国老龄办等颁发的“全国敬老模范单位”两项殊荣的金融机构。同时,该行有 53 名个人曾荣获银行同业公会“上海银行敬老服务标兵”称号,39 家网点荣获“上海银行业敬老服务示范网点”。



上海银行
Bank of Shanghai



25th
1995-2020

超市

每周二及重阳节
刷美好生活卡

美食

每周三及重阳节
刷美好生活卡

商户：华联超市、联华超市、农工商超市、卜蜂莲花

商户：港丽、新南华、梅龙镇、御花园、新旺茶餐厅



查看门店

满60减20

白金卡

满60减10

普卡



领取美好生活卡
成为养老金客户

满100减40

白金卡

满100减20

普卡



查看门店

即日起至2020年12月31日,上海地区指定门店参与上述活动,每卡每月每商户限享受一次(额度有限,用完为止)

上海银行股票代码: 601229.SH

24小时服务热线: 95594

www.bosc.cn

广告