

特别报道

适老服务,携手共“银”

中国银行参展第六届中国(广州)国际养老健康产业博览会

8月26日,第六届中国(广州)国际养老健康产业博览会(下称“老博会”)在中国进出口商品交易会琶洲展馆开幕,中国银行作为唯一参展银行,在现场设立了金融主题特色展馆,全面展示中国银行广州分行助力养老金融方面的各项举措。中行展馆创意打造了银发专区、金融服务专区、保险服务专区等主题展区,为参展观众提供了最新银行养老金融支持产品以及智慧养老、信息化养老服务方案,展示了中国银行深耕养老金融领域、积极参与广州市养老服务改革发展系列成果。

近年来,广州中行深入贯彻党中央、国务院关于推进养老服务发展的决策部署,积极响应国家号召,不断优化老年客户服务群体,支持和促进养老产业高质量发展,用金融力量助力老有所养。

银政合作开新篇 金融支持助养老

自2021年广州中行与广州市民政局签署《养老领域银政战略合作协议》以来,广州中行将广州市养老产业列为重点支持领域,将在该领域投入不低于人民币50亿元专项信贷支持,助力构建“银发+金融”场景生态服务模式。资源共享,创新共建银发场景。广州中行与广州市志愿者协会在中行网点成功共建广州市首个志愿助老扶老学堂。协同共赢,联合举办系列活动。广州中行与广州市社会福利与养老服务协会举办“银企对话会—积极服务长护险”专场宣讲活动,为参会养老机构提供定制的普惠金融产品,有效解决资金周期性的困难。

金融供给注“活水” 授信支持“惠”养老

广州中行始终将服务老龄事业和老龄产业发展作为义不容辞的社会责任,大力支持广州地区养老服务体系建设,不断创新推出养老金融产品,以金融力量支持银发经济向上蓬勃发展。

颐家(广东)医疗养老有限公司成立于2018年,是一家为长者提供居家上门护理服务、医养结合养老服务的企业,是广东省首个“互联网+护理服务”试点单位。该企业在广州市设立14家护理站,其中8家护理站入选“护理站试点”单位,成为广州市高龄重度失能老年人照护商业保险、长期护理保险协定定点服务机构。因建设护理站,该企业前期资金投入较大,且长护险、高照险回款有一定账期导致日常运营资金压力加大。广州中行在了解到企业的困难后,及时发放了500万元信用贷款,解决企业的燃眉之急。在中行的支持下,该公司营业收入大幅度提升。据悉,广州中行已与广州市29家重点养老产业主体建立了授信合作关系,提供信贷资金支持,提供一揽子融资服务方案。



■广州中行网点工作人员热情为客户提供服务。



■养老企业授信签约。



■长者服务专区。

个人金融转型升级,全方位服务“乐”养老

在数字经济加速发展新趋势下,广州中行主动拥抱银发经济时代,不断优化老年客户群体服务,从线下延伸到线上,用差异化服务助力老年人跨越“数字鸿沟”。

立足自身金融服务优势,中国银行为老年客户量身定制“岁悦长情”个人养老服务品牌,构建“银发+金融”生态场景,打造“中银长情卡”、大额存单、养老理财产品、养老金保险、家族信托五大王牌金融产品。根据银发人群使用习惯,在中国银行手机银行APP上专属构建了集“财富管理、品质生活、中银

老年大学、银发地图、养老资讯、养老一卡通”等多项功能一体的银发专区,字体放大易读、功能清晰易懂、理财清晰规划、收益直观可见。聚焦“医、食、住、行、娱、情、学”七大生活服务,推出惠老活动,如:预约问诊、视频医生、养老社区、老年大学、在线购物、医保电子凭证、语音识别等品质生活服务及适老化智能服务,力求为老年客户带来无微不至的悉心关怀,致力提高老年人群的生活质量,助力“养老”变“享老”。

近期,中国银行加快传统个金产品服务的适老化升级,在广州等十个

试点城市推出中银理财“福”固收增强养老理财产品,该产品具有稳健性、长期性、普惠性等特点,第一期产品发行首日即突破20亿元销售金额,总销售额达到60亿元。这也标志着该行在助力国内多层次养老体系建设方面更进一步。

除此之外,中国银行利用集团化优势,聚合力助养老。集团旗下寿险公司中银三星人寿诚意打造尊享人生终身寿险,为银发人群养老规划、财富传承保驾护航,通过创新金融产品助力品质养老生活。

网点配置适老化,五心服务“享”养老

广州中行以“悦享人生,全心为您”为服务内核,从“软件+硬件”两个维度打造敬老银发客群服务场景,给予银发客群全流程、全场景的优质服务体验。

知心一敬老专窗。为提升长者客群的服务体验,广州中行养老服务示范点精心设计了“敬老专窗”,确保沟通无界,提升银发客群的进店体验。**爱心一敬老关怀。**设立“敬老专座”,以供银发客群歇息。除了老人优先的绿

色通道以外,新型智能柜台设备均配有服务专员,为老年客户办理业务提供现场指导。**细心一敬老设施。**积极升级改造网点适老为老服务设施。在硬件环境等细节上,充分考虑照顾老年人习惯和需求,不断完善营业场所内外环境,加强助老设备、设施建设及改造,搭建有温度的服务环境。**贴心一敬老服务。**网点人员为银发客户服务时,通过优化智能设备,适当调高提示音量,增大回单字体,特殊业务可预约上门将“银发乐享”服务贯穿于客户进店到离店的整个流程中,把控每个流程环节,将关怀融入细节。**安心一敬老活动。**网点以老有所需、老有所为、老有所学、老有所长、老有所养、老有所乐六大板块进行安心一敬老活动内容设计,活动内容维度广、

时间长,设计了全年银发活动体系,包括金融知识及防诈骗讲座、健康养生、文化鉴赏等系列活动沙龙,让银发客群真正体会到该行安心金融服务。截至目前,广州中行共建成20家养老特色金融网点,为中老年客户群体提供更优质的特色服务,树立了“养老服务示范点”的良好口碑。

下阶段,广州中行将在广州市民政局支持下,不断探索系统化金融养老服务的新思路,发挥国有金融机构作为支持银发经济发展的社会责任与担当,持续加大银发场景建设,推动政银合作成果转化,提升银发客群金融服务质量,为广州构建“大城市大养老”模式,打造“老有颐养”民生幸福标杆城市不断贡献中行力量。

(范早怡 黄翠弟)

