

农行青岛分行党委委员、副行长 范久顺：

# “我们十分用心 换您一份放心”



农行青岛分行党委委员、副行长 范久顺

**记者：**范行长，您好！解决金融服务的适老化问题，是落实积极应对人口老龄化国家战略的重要举措，能不能谈谈您对适老化金融服务的理解呢？

**范久顺：**关于适老化的金融服务，我想从以下方面来谈谈我的认识，首先，现在我国的老年人越来越多，而老年人对于金融服务需求有特点，比如说有些老人存在着视力衰弱、腿脚不便等身体问题，就会需要特殊的帮助；其次，随着科技的发展，新智能技术的应用，老年人在使用这些智能金融应用方面还是很有心得的，但是所有老年人都能掌握这些智能金融软件，所以说，金融服务适老化非常重要；第三，农业银行作为国家的银行、党的银行和人民的银行，有条件、有义务、也有能力帮助老年人来实现各项金融服务。

我们把改进适老化金融服务作为“我为群众办实事”的具体内容，同时我们将适老化金融服务作为我们改进金融服务和创新服务内容的重要动力，以十分用心换客户的一份放心。

**记者：**能不能具体聊聊农行有哪些优化服务渠道和业务流程的措施呢？

**范久顺：**线下服务渠道，我们在软硬件方面都进行了优化。一是服务流程上，我行对叫号机进行适老化升级，65岁（含）以上老

人客户凭借身份证件或银行卡（存折），就可以取出老年号，优先办理业务。当看到老年人来办业务时，我们要求网点人员要在1分钟之内上前服务，并协助老人通过取老年号、爱心窗口等优先办理业务。

二是及时开展上门服务，对行动不便等原因无法到网点办理业务的老年客户，我行会及时根据客户需求提供上门服务，2022年以来，我行网点累计提供上门服务5400余次。

三是优化业务流程及设备功能。在网点全面上线电子指纹签名功能，解决业务办理过程中老年人不会（无法）签名的实际困难；在网点超级柜台和部分自助设备实现存折取款功能，在自助设备主要交易环节进行语音辅助，提高老年客户使用设备的便捷性和安全性。

**记者：**提升服务离不开硬件设施，能不能与读者分享一下农行网点适老化服务设施？

**范久顺：**一是制定针对老化的标准和要求。为提高网点现场的适老化服务水平，我行制定了《营业网点服务设施及物品配备指引》和《网点形象建设标准适老化分册》，为网点服务设施及物品配备、网点建设适老化提供重要依据。

二是网点以“爱心无碍”为原则，配齐配

足便民服务物品。目前，我行全部网点均已配备老花镜、爱心座椅、放大镜、饮水机、残疾人车、便民服务箱等基础便民物品，方便老年客户办理业务，提高网点环境的便捷化、人性化。

**记者：**除了线下的适老化服务，在线上掌上银行有没有推出老年客户的专属服务呢？

**范久顺：**为做好老年客户金融服务，我行为老年客户量身打造了掌银大字版App，为老年客户提供专属贴心服务。该专属掌银版本主要特点为大字、安全、易用。

**记者：**现在有不少老年人缺乏金融知识，较难享受到这些适老化金融服务的红利，面对这个问题，农行有没有相关的解决措施呢？

**范久顺：**目前，我们正在持续组织各行业营业网点定期通过微沙龙、厅堂消保微课堂、进社区、养老院、老年大学等形式，积极向老年客户普及金融知识。近期，我行还与青岛市社保局积极对接，选择交通便利、群众居住相对集中、基础条件好的营业网点，我行在辖内各区、市设立10家“银社适老服务示范点”，为即将退休和已退休的人员提供助老金融服务，做老百姓贴心的银行。

**记者：**提升服务离不开硬件设施，能不能与读者分享一下农行网点适老化服务设施？

**范久顺：**一是制定针对老化的标准和要求。为提高网点现场的适老化服务水平，我行制定了《营业网点服务设施及物品配备指引》和《网点形象建设标准适老化分册》，为网点服务设施及物品配备、网点建设适老化提供重要依据。

二是网点以“爱心无碍”为原则，配齐配

足便民服务物品。目前，我行全部网点均已配备老花镜、爱心座椅、放大镜、饮水机、残疾人车、便民服务箱等基础便民物品，方便老年客户办理业务，提高网点环境的便捷化、人性化。

**记者：**除了线下的适老化服务，在线上掌上银行有没有推出老年客户的专属服务呢？

**范久顺：**为做好老年客户金融服务，我行为老年客户量身打造了掌银大字版App，为老年客户提供专属贴心服务。该专属掌银版本主要特点为大字、安全、易用。

**记者：**现在有不少老年人缺乏金融知识，较难享受到这些适老化金融服务的红利，面对这个问题，农行有没有相关的解决措施呢？

**范久顺：**目前，我们正在持续组织各行业营业网点定期通过微沙龙、厅堂消保微课堂、进社区、养老院、老年大学等形式，积极向老年客户普及金融知识。近期，我行还与青岛市社保局积极对接，选择交通便利、群众居住相对集中、基础条件好的营业网点，我行在辖内各区、市设立10家“银社适老服务示范点”，为即将退休和已退休的人员提供助老金融服务，做老百姓贴心的银行。

**记者：**提升服务离不开硬件设施，能不能与读者分享一下农行网点适老化服务设施？

**范久顺：**一是制定针对老化的标准和要求。为提高网点现场的适老化服务水平，我行制定了《营业网点服务设施及物品配备指引》和《网点形象建设标准适老化分册》，为网点服务设施及物品配备、网点建设适老化提供重要依据。

二是网点以“爱心无碍”为原则，配齐配

## 行长说“适老”

为帮助老年群体更好地体验数字金融带来的便捷，青岛银保监局联合青岛日报报业集团开展了“金融有温度 敬老我先行 2022青岛金融适老化服务体验月”活动，带领“银发金融体验官”们走进银行、保险机构体验适老化服务。

同时，青岛日报记者走进我市各大银行，与行长面对面，倾听“行长说适老”。近日，记者来到农行青岛分行，与农行青岛分行党委委员、副行长范久顺共话“适老”。

**记者：**范行长，您好！解决金融服务的适老化问题，是落实积极应对人口老龄化国家战略的重要举措，能不能谈谈您对适老化金融服务的理解呢？

**范久顺：**关于适老化的金融服务，我想从以下方面来谈谈我的认识，首先，现在我国的老年人越来越多，而老年人对于金融服务需求有特点，比如说有些老人存在着视力衰弱、腿脚不便等身体问题，就会需要特殊的帮助；其次，随着科技的发展，新智能技术的应用，老年人在使用这些智能金融应用方面还是很有心得的，但是所有老年人都能掌握这些智能金融软件，所以说，金融服务适老化非常重要；第三，农业银行作为国家的银行、党的银行和人民的银行，有条件、有义务、也有能力帮助老年人来实现各项金融服务。

我们把改进适老化金融服务作为“我为群众办实事”的具体内容，同时我们将适老化金融服务作为我们改进金融服务和创新服务内容的重要动力，以十分用心换客户的一份放心。

**记者：**能不能具体聊聊农行有哪些优化服务渠道和业务流程的措施呢？

**范久顺：**线下服务渠道，我们在软硬件方面都进行了优化。一是服务流程上，我行对叫号机进行适老化升级，65岁（含）以上老

人客户凭借身份证件或银行卡（存折），就可以取出老年号，优先办理业务。当看到老年人来办业务时，我们要求网点人员要在1分钟之内上前服务，并协助老人通过取老年号、爱心窗口等优先办理业务。

二是及时开展上门服务，对行动不便等原因无法到网点办理业务的老年客户，我行会及时根据客户需求提供上门服务，2022年以来，我行网点累计提供上门服务5400余次。

三是优化业务流程及设备功能。在网点全面上线电子指纹签名功能，解决业务办理过程中老年人不会（无法）签名的实际困难；在网点超级柜台和部分自助设备实现存折取款功能，在自助设备主要交易环节进行语音辅助，提高老年客户使用设备的便捷性和安全性。

**记者：**提升服务离不开硬件设施，能不能与读者分享一下农行网点适老化服务设施？

**范久顺：**一是制定针对老化的标准和要求。为提高网点现场的适老化服务水平，我行制定了《营业网点服务设施及物品配备指引》和《网点形象建设标准适老化分册》，为网点服务设施及物品配备、网点建设适老化提供重要依据。

二是网点以“爱心无碍”为原则，配齐配

足便民服务物品。目前，我行全部网点均已配备老花镜、爱心座椅、放大镜、饮水机、残疾人车、便民服务箱等基础便民物品，方便老年客户办理业务，提高网点环境的便捷化、人性化。

**记者：**除了线下的适老化服务，在线上掌上银行有没有推出老年客户的专属服务呢？

**范久顺：**为做好老年客户金融服务，我行为老年客户量身打造了掌银大字版App，为老年客户提供专属贴心服务。该专属掌银版本主要特点为大字、安全、易用。

**记者：**现在有不少老年人缺乏金融知识，较难享受到这些适老化金融服务的红利，面对这个问题，农行有没有相关的解决措施呢？

**范久顺：**目前，我们正在持续组织各行业营业网点定期通过微沙龙、厅堂消保微课堂、进社区、养老院、老年大学等形式，积极向老年客户普及金融知识。近期，我行还与青岛市社保局积极对接，选择交通便利、群众居住相对集中、基础条件好的营业网点，我行在辖内各区、市设立10家“银社适老服务示范点”，为即将退休和已退休的人员提供助老金融服务，做老百姓贴心的银行。

**记者：**提升服务离不开硬件设施，能不能与读者分享一下农行网点适老化服务设施？

**范久顺：**一是制定针对老化的标准和要求。为提高网点现场的适老化服务水平，我行制定了《营业网点服务设施及物品配备指引》和《网点形象建设标准适老化分册》，为网点服务设施及物品配备、网点建设适老化提供重要依据。

二是网点以“爱心无碍”为原则，配齐配

足便民服务物品。目前，我行全部网点均已配备老花镜、爱心座椅、放大镜、饮水机、残疾人车、便民服务箱等基础便民物品，方便老年客户办理业务，提高网点环境的便捷化、人性化。

**记者：**除了线下的适老化服务，在线上掌上银行有没有推出老年客户的专属服务呢？