

新津珠江村镇银行关于老年人支付结算 业务服务的六项保障措施

尊敬的客户：

为关爱老年群体，更好为老年客户提供优质的金融服务，消除“数字鸿沟”，新津珠江村镇银行专为老年客户提供以下支付结算业务的保障措施，现公示如下：

一、温馨的服务环境

我行各营业网点均配备无障碍通道、爱心窗口、爱心座椅、老花镜、热水、便民服务箱、轮椅、血压仪等暖心助老用品，以便为您提供周到细致的服务。

二、热情的服务态度

我行各营业网点设有“爱心服务专员”专属服务岗位，主动为老年客户提供各类帮助，尤其通过宣传引导，把老年人智能化操作应用作为惠民普及工程，我们一定会为您提供热情、专业的服务。

三、熟悉的传统服务

我们所提供的各类支付结算服务均为您保留了柜面办理渠道及您习惯的存折/存单载体，我行各营业网点均会按照您熟悉及习惯的方式为您提供服务。

四、便捷的线上服务

我行的手机银行、智能终端均提供符合老年客户使用习惯的大字体，对满 60 岁以上客户，打开 APP 自动推送版本入口，客户可通过智能语音操作业务。我行将继续从系统界面和各类功能方面提升系统适老化水平，努力为各位老年客户提供更加优质的体验，欢迎您学习使用。

五、扎实的延伸服务

我行可为存在行动不便等特殊情况的老年客户群体提供延伸服务，全力满足各位老年客户的金融服务需要。

六、专业的金融知识

我行在网点 LED 屏、电视、微信公众号等渠道均进行了各类金融知识、防诈骗技巧等方面的宣传，也将定期开展现场活动为老年客户解答各类业务手续和流程，欢迎各位老年客户及时关注了解。

新津珠江村镇银行

二〇二三年五月八日

