

## 打破数字鸿沟，解决特殊群体服务困难

北京人寿秉承“北京人寿，身边亲人”的服务宗旨，在着力于建设满足客户养老传承、财务规划、意外保障、健康保障等多维度、多层次需求的全方位产品体系的同时，高度重视客户服务工作，尤其是老年人、残障人士等特殊群体的服务便捷性，为此，我司全面升级了老年人、残障人士等特殊群体专享服务体系，用心与科技有效结合，打破数字鸿沟，切实解决老年人、残障人士等特殊群体在银行保险服务领域运用智能技术方面遇到的困难，让特殊群体更好共享金融业信息化发展成果。

一是完善网点服务，各机构在营业网点内增加爱心座椅、老花镜等设施配置，方便老年人办理业务；配备轮椅、拐杖、急救箱、放大镜、老年人靠垫等更好服务老年人的服务设施；同时配备服务人员，为老年人办理业务提供引导；有条件的营业网点要开设有绿色通道或专属服务窗口，无条件的网点也设立了老年人优先办理机制。

二是优化老年人自助服务流程，电话中心精准识别客户年龄和需求，通过设置老年专属客服坐席，提供一键转接、呼叫人工或老年人专属菜单等方式，及时为遇到困难的老年人提供帮助；视频保全功能增加老年人模式，支持老年人一键接通。

三是优化自助业务流程，在移动端业务办理时提供文字差异化展示、移动端投保操作短视频悬浮指引功能、一键求助功能，并提供业务流程指导视频，展示自助服务操作流程。

北京人寿将始终以为客户打造和守护完美人生为目标，大力推进金融服务数字化转型，充分利用科技手段开展金融服务，加大对老年人、残障人士等特殊群体应用软件功能的建设，推动解决“数字鸿沟”问题！