

青岛新闻网6月10日 为发挥金融企业的社会责任，加强数字时代支付服务的适老化建设，招商银行青岛分行转变传统理念，积极响应国家号召，开展老年人支付服务便利化活动，为老年人提供更周全、更贴心、更便捷的服务。

一、完善敬老服务设施，做好适老化改造

（一）开通“爱心通道”，设置老年专窗

招商银行青岛分行辖内所有网点开通“爱心通道”，设立“老年客户服务专窗”，提供专人咨询服务，缩短老年客户等待和业务办理时间。截至目前，共设立老年客户服务窗口29个，老年客户业务咨询专线29条。

（二）配备各项敬老服务设施

招商银行青岛分行每个网点均设置无障碍通道、爱心座椅和敬老专座，配备点钞扎把一体机、老花镜以及各类急救药品，改善老年人的金融服务环境。

二、强化服务人员服务水平，为老年客户提供一站式金融服务

招商银行青岛分行配备50余名服务专员，覆盖辖内所有网点，为前来办理业务的老年客户提供“一对一”服务引导。针对到行的老年客户，网点服务专员会根据办理的业务种类及客户意愿，为老年客户推荐最便捷高效的办理方式，并全程陪同办理、指导操作。

今年三月初的一天，一位年长的老人带着新买的智能手机，专门来到招行青岛分行某支行找服务专员小曲帮忙开通手机银行。去年末，小曲忙前忙后帮他开办工资卡、临别时又送他口罩的热情服务，令他特别感动。大爷特地给小曲所在支行的行长手写了表扬信。开通手机银行后，大爷索性把积蓄转存进招行，“以后学着用手机办理业务。”在他的带动下，家人、老友陆续成为招行青岛分行的客户，在招行员工的耐心指导下跨越了“数字鸿沟”。

“让年长客户跟上智能化发展的步伐，我们当给予更多‘智能化’的陪伴和帮助。”对此，招行青岛分行在各网点自助设备上，均有操作指引等设置；对于有意愿使用智能自助设备但不熟练的年长客户，员工全程辅导；通过协助开通手机银行并耐心指导使用，在年长客户中普及手机银行。

三、提供延伸服务，确保老年客户足不出户即可享受金融服务

针对年龄较大、行动不便的老年客户，在风险可控的前提下，我行还提供上门服务

，提前与老年客户约定上门时间，为老年客户办理开户、激活、解挂等业务，切实加强突发情况下老年客户的服务保障。

四、多措并举，保证老龄客户资金安全

（一）对于老龄客户办理柜面业务时，做好“四询问”、“四核实”工作。将安全提示和防范工作做在业务办理过程中，尽到柜面告知提醒义务，充分保证老龄客户资金安全，防范各项电信诈骗工作。

（二）我行开发了“天秤”风控系统，在业务的前、中、后会对异常交易情形进行实时判断，切实保护老龄客户账户及资金安全。

今年二月份，招行员工小车发现客户李阿姨神色凝重，一进门就要求立即赎回尚未到期的20余万元理财产品。考虑到其产品尚未到期，现在赎回会有较大损失，小车将收益损失情况向阿姨进行了说明，并耐心询问阿姨急需大额资金的原因、家人是否知晓等情况。但阿姨始终言语躲闪，小车尽力劝阻说服，通过聊天基本判定其遭遇电信诈骗，立即查询了阿姨提及的北京、汶上等多地公安局电话，并当面逐一联系核实。随后小车将该情况向分支行进行了汇报，并按照分行部署联系属地公安机关报案，同时联系阿姨家人进行拦截。经多方劝说，阿姨终于相信了对方是骗子，并至网点修改了招行账户的密码。至此，招商银行成功拦截了此次电信诈骗，帮助李阿姨挽回经济损失八十余万元。

五、手机银行等自助渠道做好适老化改造

（一）手机银行增设简易版，方便老年客户使用

针对老年客户，招商银行总部开发手机银行简易版，界面更简洁，字体更大。后台根据客户预留的资料判断客户年龄，当老年客户登录手机银行时，系统将弹框询问客户是否需要切换至简易版，并记录老年客户选择。

（二）手机银行新增多项特色服务和风控系统，提升老年客户服务体验的同时确保资金安全

我行手机银行搭建电子医保卡、滴滴打车、自助缴费等特色服务，同时总行配备24小时在线客户和理财顾问，提升老年客户服务体验。在老年客户进行大额支付、转账交易过程中加入动态验证码、人脸识别等验证方式，保护老年客户的资金安全。

（三）厅堂配备多种自助机具，有效减少老年客户排队、办理时间

招商银行青岛分行辖内所有网点均配备存取款一体机、自助回单机、可视柜台等基本自助机具外，部分网点还配有纸硬币兑换一体机，老年客户可以根据实际业务需要自行选择。同时，考虑到老年客户身高、体力等因素，网点配有可升降调节高度的座椅，便于老年客户使用。老年客户在使用自助机具办理业务时，服务专员或客户专员将全程陪同，现场指导操作。

六、业务实现无纸化的同时，保留纸质单据，确保金融科技不落下一个老年客户

招商银行总行开发电子填单功能，覆盖开户、转账等基础业务。同时，青岛分行为辖内所有网点配备手持PAD，老年客户在办理业务时，将由服务专员协助完成电子填单后直接前往柜面办理。对于不会写字或要求保留纸质单据的老年客户，我行可以不使用手写屏，柜面直接生成纸质单据，老年客户可以通过按手印等形式办理业务。

招商银行青岛分行将持续秉承“因您而变”的理念，持续加强金融服务体验设计，助力金融科技成果更好惠及包括老年人在内的广大用户，保证在数字普惠金融的道路上“一个都不落下”。

金融业务之外，招行青岛分行通过诸如《远离非法集资，安享幸福晚年》主题漫画、《电信诈骗套路深，以案说险慧眼识》沙画视频等，将金融安全知识以生动的形式传播给年长客户，引导他们提搞防范、远离金融诈骗。为了加强老人权益保护意识，我们开展了一系列消费者权益保护主题宣教活动，将触角延伸至社区，通过为老人科普各类知识，不断提升老人们的金融素养和防骗意识。

这一系列服务举措的背后，是招商银行在“适老”金融服务这一课题上的不断探索与创新，也是招商银行对客户无时不在、无处不在的暖心陪伴。