

绿色优先通道、专属  
客服坐席、适老版手机APP.....近年来，徽商银行  
加  
速适  
老化改造  
，线上线下齐发力  
、软硬件同优化，不仅帮助老年客  
户跨越“数字鸿沟  
”，更好融入智能时代，也让  
他们更了解金融企业、金融产品，真切感受到银行服务的温度。

让网点金融服务更有温度

“60岁以上的老年客户请到这里排队”，在徽商银行的网点，我们常常可以看到专属大堂经理引导老年客户分流至爱心窗口或发放VIP号办理业务。徽商银行客户经理介绍说，“尤其在每月养老金代发后的高峰期，当等候的老年客户超过10人时，我们便采取手工发号方式，安排老年客户至弹性窗口快速、便捷支取。还有国债销售期间，支行也设置老年客户国债销售专窗，给他们提供优先服务。”

徽商银行还推出爱心窗口、绿色通道、无障碍通道等一系列贴心举措，方便老年客户出行与业务办理；提供轮椅、老花镜、血压测量仪等助老服务设备，保障老年客户不时之需；准备老年人喜爱的报纸杂志，缓解可能出现的业务短暂等候的焦虑情绪，不断丰富敬老服务内涵。



同时，徽商银行运用移动设备等传统方式、努力探索视频验证等新方式，进一步扩展上门服务项目，为行动不便的老年客群开展延伸服务，主动上门或远程办理支付业务，打通服务老年人的“最后一公里”。截至目前，徽商银行401家支行配备有针对老年客群的专职引导员521名，292家支行已提供老年客群错峰服务，2021年累计为老年客户上门办理业务2490次。

### 让适老服务体系更加丰富

“操作繁杂、界面不会转换、字体太小看不见”等一系列问题，是一直困扰老年人使用移动支付

服务的难题，针对这些问题，徽商银行从界面和操作入手，在产品设计和场景应用等方面，充分考虑老年群体的特殊需求，推出界面醒目、超大字体、超大图标等老年人能用、敢用、好用、爱用的“简E版”APP。同时，坚持线上线下载适老化服务、软件硬件适老化改造结合，不断完善自助设备服务热线，设置老年专属客服坐席，新增“尊长

热线”特殊服务，聚焦老年人日常高频金融场景，利用人工智能

、大数据等技术手段，积极探索一站式便利化产品和服务，创新整合支付结算、健康医疗、公共服务等综合功能，形成互补互促的适老化服务体系。

### 让银行卡支付场景同样便利

不会移动支付手段，使用银行卡支付受到歧视，是老年人反映较多的情况。徽商银行全面摸排该行特约商户银行卡支付受理情况，找准问题，补齐短板，在水电气、行政事业性费用缴纳等公共服务领域，以及零售、商超、餐饮等老年人高频消费场景，切实提升老年人使用银行卡支付的便利程度，持续进行银行卡歧视性支付行为的日常监督，让老年人在移动支付成为主流的当下，享受同样便捷的银行卡支付场景。

### 让防范诈骗更深入人心

一直以来，老年人都是电信网络诈骗的主要受害者。徽商银行不仅通过滚动播放宣传标语、张贴宣传海报、播放宣传视频、向客户发送宣传短信等方式，在网点持续开展宣传活动，还积极利用社交媒体、深入社区等方式加强宣传教育，深入剖析跨境赌博、

电信网络诈骗的常

见手法、基本套路和典型案例，向老

年人普及电信诈骗

的典型手法和应对措施，加强老年人开户、转账等业务的操作提醒和风险提示，帮助老年人提升支付结算安全意识，增加网上支付服务信心。

适老化服务，既是帮老年人适应科技进步、社会发展的重要举措，也是银行适应社会年龄结构变化、实现高质量发展

的必然要求。徽商银行将坚持传统金融服务方式与智能化服务创新“两条腿”走路，加大智慧金融、数字金融

转型力度，充分考虑老年群体的特殊需求，打造老年人服务品牌，提供更加贴心、更有温度的金融产品和服务。