

老年人是社会的宝贵财富，老龄事业需要社会企业的深度参与和协力推动，《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》提出要以加快完善社会保障、养老服务、健康支撑体系为重点，把积极老龄观、健康老龄化理念融入经济社会发展全过程。

一直以来，招商银行青岛分行把握国家及省市政府的各项政策机遇，积极贯彻落实中国人民银行青岛市中心支行、青岛银保监局相关工作要求，聚焦老年客群多层次、多样化的金融需求，通过网点服务升级、支付终端改造、金融知识普及等方式，缩小老年人“数字鸿沟”，让老年人更好共享金融业信息化发展成果。

## 完善网点服务

### 让金融服务更温暖

招商银行在全行营业网点推行装修规范3.0Plus，在填单台上标配老花镜、放大镜等便民服务设施，解决老年客户使用需求；在网点室外设无障碍通道并公示求助电话，行动不便的老年客户可随时拨打求助电话；网点营业厅配置爱心业务办理窗口，为老龄客户提供快速业务办理通道；制定发布了《大堂员工服务规范》，对于做好老年客户大堂引导、陪同服务提出了明确要求。如厅堂内大堂员工观察到老年客户进入营业厅时，服务需更加耐心主动，并可以走出引导台，更近距离谈话。老年人到网点柜台办理业务时，应积极做好陪同和辅助办理，应有专人引导客户在优先服务窗口办理，在此过程中，可搀扶协助客户行走等。不得强迫老年人使用银行卡和自助服务，如老人是持卡存取现，且金额在1万元以下，在客户状态允许且同意的情况下，可指引客户到自助设备上办理。

对客服热线进行适老化改造。当客户进线95555后，系统通过主叫号码、卡号、身份证等信息主动识别是否为老年人，针对老年人提供差异化服务。在自动语音按键菜单中，针对识别的老年客户提供快捷人工入口，且无需输入个人信息即可获得人工服务；在智能化的语音交互服务中简化使用流程，避免老年客户不会用、不敢用，针对人工服务需求可直接响应并接入；在电话人工服务方面，挑选更适配老年人的服务专员，建立“颐享专线”提供一站式服务，让服务更有耐心和温度。

## 改造手机银行

### 让金融服务更简便

为进一步解决老年人在银行保险服务领域运用智能技术方面遇到的困难，2020年6月，招商银行手机银行App推出“大字模式”，完成手机银行适老化改造，老年客户可以在App的设置中心自主选择开启。在开启“大字模式”后，招商银行App将

对核心功能的字号、图标等进行放大，既包括“首页、社区、理财、生活以及我的”这五大频道，也包括注册、登录、账户总览、收支明细、转账汇款、生活缴费、搜索等核心功能。招商银行App“大字模式”具有大字体、大图标、高对比度文字等功能特点，界面简单、操作方便，提高了老年人操作、使用手机银行的便利性。

针对语音辅助方面，招商银行App持续优化无障碍模式下语音播报功能，保障全局可触范围的正常点击，提供功能按钮的精准点击和准确播报，帮助视觉障碍人士更加便捷地使用招商银行查账、转账、生活缴费、支付功能。

## 升级移动终端

### 让金融服务更智能

为有效践行“以客户为中心”的服务理念，关注老年人群体实际需求，响应国家适老化服务要求，招行利用领先的金融科技，通过对接招商银行大数据智能风控系统，简化老年人用户在注册、绑卡环节的操作流程，降低App注册门槛。在App支付环节支持老年人使用指纹、面容等便利核验方式完成交易办理，在招商银行App“长辈版”模式中，将转账、生活缴费、支付等高频使用的功能进行了字号放大适配处理，方便老年人操作，提升了老年人在手机银行APP的支付结算体验。

通过移动设备优势，招商银行可在行内外各类场所为老年客户提供全面的银行金融服务。对于行动不便、无法出门的老年人，招商银行可通过离行设备上门办理非现金类业务，从而更好的满足老年人群体的金融需求。2021年全行上线的五合一移动展业PAD设备，可上门处理借记卡、信用卡、对公及个贷等业务，利用移动服务终端更加智能化、人性化地满足老年人的金融需求。

## 精选产品组合

### 建设适老化金融产品体系

招商银行联合招银理财、招商基金、信诺保险公司共同创设了丰润特色产品，涵盖理财、保险、基金等各类金融产品，通过TREE资产配置，打造适合老年人的丰润客户专属资产配置方案。根据客户低、中、高三类风险收益偏好，分别出具活钱管理、稳健投资、进取投资、保障管理四笔钱的建议比例，同时在此基础上进行一系列适老化改造，包含临退休客户资产规划的必要性、年长客户专属资产配置标准方案、丰润系列理财产品介绍、丰润人生权益集锦等，配以资产配置建议书和专属封套，使老年客户更有尊享感。

## 丰富宣教内容

## 多渠道普及金融知识

招商银行持续深化招商银行App“大字模式”的宣传，于2022年启用了“给父亲母亲的招商银行App使用指南”，在线下开户的老年人业务办理完毕时主动递送，帮助年长者在招商银行开户后也能自主熟练地使用招商银行App轻松、安全地管理账户。针对老年客户不经常使用手机，对于手机银行App的应用也不熟悉等困难，对于愿意接受并乐于学习的老人，招商银行充分借助网点宣传阵地，由网点大堂员工利用放大的字体、喜闻乐见的插画等形式，生动的向老年人展示招行App等手机App的使用。

结合老年客户经常遇到的非法集资、电信诈骗等问题制作相关的宣传内容，如电话伪装公安检察机关、谎称孩子急需资金等多种场景，揭露背后的骗局，提高老年人的警惕性，防范金融风险，增强老年人对智能技术的了解和信任，同时在线下营业网点集中式和常态化教育宣传工作中，除加强厅堂网点的针对性宣传外，积极将“请进来”与“走出去”相结合，加强与老年大学、街道社区等的沟通联系，在符合疫情防控措施的前提下，积极开展线下活动，为老年人群普及防骗反诈等知识。

招商银行不断丰富教育宣传形式，以短平快的场景视频唤起老年人关注与共鸣，以图文的形式简明扼要地传递宣传内容，提升宣传效果，让老年人充分了解招商银行特有的“丰润人生”俱乐部的权益及活动，帮助老年人体验新科技，融入智慧社会。招商银行联合老年大学，在APP上线“丰润学堂”系列课程，包括书法、绘画、摄影、花艺等内容，同时在丰润人生专区上线“我的丰润人生”短视频，用生动真实的招商银行老年人故事，展现退休生活的丰富多彩。

## 加强员工培训

### 提升适老化服务水平

为全面提升服务老年客户的意识和水平，招商银行银行青岛分行进一步加强员工适老化服务学习培训，倡导敬老爱老观念，宣导特殊客户服务流程，在客户经理季度服务合规培训中加入老龄客户服务培训;不定期发布防骗、应急处理等与老年客户服务息息相关的行内交流刊物，引导一线员工互相学习交流，改进服务态度，提升服务水平。

聚焦老年客户日常生活涉及的高频服务事项，招商银行青岛分行加强针对老年客户服务突发事件应急处理、无障碍设施使用、智能机具及手机银行APP操作、预防电信网络诈骗等相关内容的培训，切实解决老年人在办理业务、使用银行智能服务等环节中遇到的困难，提高网点服务水平和应急处理能力。

用有温度的金融产品和服务积极弘扬爱老敬老风尚，加强金融适老化服务水平，加大老年金融消费者权益保护，招商银行青岛分行用实际行动践行企业社会责任，持续为营造健康和谐的金融环境作出新的贡献。