

“小同志啊，谢谢你们，如果不是你们一遍又一遍耐心的跟我解释，我差点就上了骗子的当了！”合肥市政务区绿怡居社区的一位老年居民激动地和招商银行合肥政务区支行的工作人员感慨道。原来这位老人，在手机上收到“积分兑换礼品”的短信，正准备点击操作，就要付款将钱打给对方了，该行的工作人员及时进行了劝阻制止，避免了老人上当受骗。

近日，招商银行政务区支行的工作人员到政务区绿怡居社区为老年居民们开展了一堂生动的金融健康“扫盲课”，受到了很多老年人的关注。工作人员通过发放宣传折页、互动讲解等方式，向老年居民们详细介绍了存款保险制度、防范电信网络诈骗、非法集资、个人信息保护等内容。老年人可能第一次没有听懂，她们就反复讲，第二遍、第三遍...用最通俗的语言、举一个个鲜活的例子让老人们听懂、理解。

### 聚焦老年群体，助力跨越“数字鸿沟”

金融服务有温度，招行始终致力于服务老龄群体。长期以来，招商银行合肥分行高度重视老年金融消费者群体权益保护，加大对老年人金融知识教育宣传力度，从老年消费者需求出发优化传统服务和智能化服务，让金融服务更加“适老化”。高效快捷、瞬息万变的时代，给工作、生活带来很多智能化的便利，但同时也给欺诈案件、网络诈骗局提供了滋生的土壤，尤其是老年客户，对不断出现的新型骗局未曾了解，成为了电信网络诈骗和非法集资的青睐对象。

为全面提高公众金融知识水平和风险防范意识，招商银行各支行持续开展常态化宣教活动，在营业网点设置公众教育专区，厅堂服务人员通过现场讲解、发放资料、接受咨询等方式，主动向等待办理业务的客户宣传普及金融知识。同时利用常态化进企、进社区等宣传契机，向客户及居民群众进行金融知识普及，帮助老年人解决运用智能技术时遇到的各种“难点”、“痛点”，并通过大字体、大图标、高对比度文字等形式提升老人智能技术运用能力，助力老年群体跨越“数字鸿沟”，让便利服务触手可及，共享社会发展成果。

### 提升服务质量，打造“有温度的消保”

2023年是招商银行服务质量提升年，回归服务初心，打造最佳体验，擦亮服务“金字招牌”。招商银行合肥分行高度重视特殊群体的服务质量提升，无论是老年群体，还是青少年群体、新市民群体，

该行始终关注

特殊群体金融知识普及和金融服务满意度。

在网点设施上，支行配有带靠背的爱心专座、老花镜、放大镜、手写板、急救箱、

轮椅、拐杖、爱心婴儿车等便民设施；在服务流程上，对于到访网点的特殊群体客户，会引导至爱心窗口或金葵花贵宾区优先办理业务。对于因特殊原因不能上门办理的客户，开设绿色通道提供上门办理等形式的延伸服务。同时，各支行定期向全行同事收集服务“金点子”，各条线都可互相借鉴学习，一句话术的交流分享、一个创新举措的提出、一个工作流程的改进.....通过不断地优化工作细节流程，全行上下时刻做着客户服务最佳体验的提升工作。

未来，招商银行将持续做好金融消费者权益保护工作，聚焦不同消费者群体的需求特点，深入探索金融宣教创新模式，多措并举打造招行“有温度的消保”，进一步履行金融机构的社会责任和担当，为我们的温度服务增添亮色。

供稿：张玮钰