

近日，一位步履蹒跚的老先生，杵着拐棍走进了招商银行成都双楠支行。老人说：“我想查一下这张银行卡上还有没有钱？能帮我查一下吗？”双楠支行大堂主管廖恒志见到这位老人便立即上前引导至VTM（可视柜台），协助老人查询余额。老人从包里掏出一张泛黄陈旧，还带有深深折痕的回单纸，时间显示为2009年，时点余额不足1元，纸上写有6位模糊的数字，中间还夹着一张招商银行储蓄卡。



“我80多岁了，不会取钱，上次买米没钱，都是借的米，后来又还别人。今天要不是你，我真不知道该怎么办。”老人抹着泪说道。临走前，老人向着双楠支行营业厅深深鞠了一躬。廖恒志目送着老人慢慢远去，泪水湿润了眼眶……



### 柜面服务“延伸化”

该行针对行动不便、人脸识别难度大、书写困难等特殊情况的老年客户，积极落实上门延伸办理绿色服务业务举措，为老年客户开设绿色通道，为其提供上门服务。



招商银行成都分行相关人士表示，分行将持续打造优质的适老化现金服务环境，给予老年客户更多的关爱与温暖，并严格落实政府及监管机构各项工作要求部署，切实履行企业社会责任，助力“银发一族”体验更便捷的金融科技服务，为共建“老有所养，老有所依，老有所乐，老有所安”的和谐社会风尚贡献力量。