

金融界网3月10日消息 94岁老人被抱起做人脸识别、这里不收现金、老人坐地铁时因无健康码受阻.....随着各行各业数字化转型不断深入，部分老年人因身体或能力原因被“数字鸿沟”挡在门外，已成为社会热议现象。如何让银行服务“适老”，招商银行在行动。

2021年1月，招商银行合肥政务区支行收到了一位80多岁老龄客户送来的感谢信。原来，就在前一天，这位老阿姨带着老伴的存折，到访招商银行合肥政务区支行办理取现业务。但存折因为长时间未更新信息，被冻结了，而老伴在病床上无法来银行，急需取钱支付医药费。阿姨表示希望银行能帮忙，招行大堂主管了解情况后，立即开通绿色服务通道，向柜面征询解决方法。

由于阿姨的老伴意识已不清醒，无法上门办理，也不能配合人脸识别所需的动作。大堂主管和运营主管沟通后，经运营主管审批，在柜面临时解除冻结，特事特办。阿姨对支行人性化的服务特别的满意和感动，当场就对工作人员提出特别表扬。

办完业务后，阿姨才说她之前在其他地方吃过闭门羹，加之老伴病重，感觉非常的沮丧，对招行本来也没有抱希望，但招行人性化服务让她感动不已。她觉得“招行对待老年人是尊重的，帮助老人解决困难是真心诚意的”，几度感慨落泪。最后大堂主管和阿姨互留了联系方式，告知阿姨日后如有需要请随时联系我们。次日，阿姨特地又来到支行送来感谢信，一再表扬。

这笔业务让年轻的招行员工陷入深思。在“手机扫码扫脸”盛行的数字化金融时代，多数老年人无法享受数字化生活带来的便利，智能技术甚至成为老年人的“障碍”。随着我国老龄化程度日益加深，银行在数字化转型的同时，也应考虑服务的适老化。招行合肥分行的做法是：

1、服务设施有保障。招行所有网点入门处均在明显位置公示求助电话或安放呼叫按钮，网点内配有带靠背的爱心专座，开设“爱心窗口”，为老年客户提供快速办理业务的服务便利，并落实特事特办、急事急办的具体业务审批处理流程。同时配备老花镜、放大镜、手写板、急救箱、轮椅等便民设施为老年客户提供便利。

2、服务流程有温度。对于单独到访网点的老龄客户，该行的服务专员或大堂主管会全程陪同办理业务，特别是针对目前电子化自助设备的使用，全程辅助办理，化解老年客户的不便。老龄客户进入网点均会引导至爱心窗口或金葵花贵宾区，优先办理业务，尽量缩短客户的等候时长。对于雨、雪等特殊天气，待老年客户业务办理结束，工作人员还会将客户送出网点，送至平坦不易打滑的路面。为了给老年客户提供多一层保障，招行特邀AHA（美国心脏协会）国际培训中心对辖内网点所有厅堂人员都开展急救培训，厅堂员工都持证上岗。

3.推出一站式服务产品。结合老年人需求，创新推出整合支付结算、健康医疗、公共服务等综合功能的一站式便利化产品与服务。

4. 对于不能上门办理的老年客户，提供上门服务。招行合肥分行辖内营业网点均可以为因特殊原因无法亲自到营业网点办理业务的老年客户，开设绿色通道，提供上门办理等形式的延伸服务。通过线下客户经理与线上远程可视柜员配合、借助便携式可视柜台终端，为有需要的老龄客户提供上门服务。