

“老吾老以及人之老”，敬老爱老助老是中华民族的传统美德。长寿时代下，银行服务和产品的适老化改造升级，既是践行金融为民的生动实践，也是履行帮助老年人群体适应科技进步、共享社会经济发展成果这一社会责任的重要举措。

适逢全国第60个“学雷锋纪念日”，作为一家致力于打造“因您而变，做一家有温度的银行”，招商银行北京分行持续聚焦老年客户群实际需要，通过上门延伸服务等一系列“懂老”、“助老”、“护老”的暖心举措，倾力守护老年人群幸福、美满、安详、健康的晚年，用金融初心温暖民心、以招行力量不断丰富雷锋精神的内涵。

适老助老 贴心上门践行为民初心

“请问我能代替姥姥办理开户吗？”不久前，招行北京西三环支行接到一通求助电话，一位老年客户因住院登记，必须用社保卡绑定本人银行卡，但老人名下没有银行卡，所以需要紧急办理一张。老人因腿部骨折无法到网点办理，老人的外孙便致电支行咨询。

老年客户在行动上的不便催生出了很多现实问题，当老年客户需要提供便利化服务时，我们尽可能地为他们提供更多的帮助。对于自带“因您而变”服务基因的招行人而言，“客户在哪里，我们的服务就延伸到哪里。”

“您放心，交给我们。”电话这端，支行运营主管安抚好客户后，立即安排两位业务办理专员赶往老人所在医院，与此同时，为了不耽误老人住院治疗，还“主动向前一步”尝试联系老人的主治医生，说明情况后表示银行将协助客户加急处理，希望院方能为老人保留床位。

病床前，两位支行专员协助下，老人顺利办理了账户激活。得知老人需要住院后，两位专员还贴心地为老人送上了一次性棉柔浴巾和纸巾等实用、贴心的生活用品，一系列专业暖心的服务让老人及家人感动不已：“万万没想到能这么迅速、顺利，今天才真正感受到了招行服务的速度和温度，谢谢！”

懂老护老 主动向前彰显服务温度

数字浪潮席卷而来，人民生活愈发便利的同时，老年人群在一定程度上也感到了无所适从。以“诚信、专业、效率、温度、创新、开放融合”六大准则为基点，将“以诚相待 暖心服务”的服务宣言融入适老化服务的点滴，招行北京分行以“有我在”的实际行动，持续丰富“适老”内涵，用“助老”更“懂老”的暖心服务，帮助老年人群拆掉“数字围墙”、跨越“数字鸿沟”，陪伴他们安享数字化的晚年幸福生活。

“贵行齐鑫（化名）同志对待工作认真负责，对待客户认真百倍，我们退休老人很受感动……”客户留言板上，解女士认认真真地写下了几十字的表扬信，结尾还认真地属了名——家住富力城支行附近的解女士常来支行办理零钞兑换业务，几次接待下来，支行工作人员齐鑫便主动解女士，得知她来换现金是因为不会使用手机微信支付。

“都说手机支付方便，但我是自己居住，想学也没机会……”了解情况后，齐鑫走出柜台，用自己的手机演示并耐心指导解女士操作微信支付。十几分钟过后，解女士便独自完成手机支付操作。“现在电信诈骗非常多，您一定不要给陌生人转账……”考虑到解女士的情况，齐鑫还给解女士讲解防范金融风险的知识，整个服务流程不仅让她体验到科技带来的便利，更让她真切地感受到了招行的服务和温度，感动之余解女士便认真地在留言簿上写下这封表扬信。

“智能技术让生活更便利，但技术始终是冰冷的，需要我们用爱心和关怀来加温。”招行富力城支行相关人员表示，只有从客户的角度去想去看，才能拿出最佳的服务方案，才能让金融服务有温度。

秉承着“为客户创造价值”的使命初心，招行北京分行服务首都社会经济发展28年来，始终关注关心年老体弱、行动不便等客户群的实际需要，通过上门延伸服务、增加适老化设施等一系列“懂老”、“助老”、“护老”的人性化暖心举措，倾力守护老年人群体度过幸福、美满、安详、健康的晚年。

招商银行北京分行表示，未来将秉承“以客户为中心、为客户创造价值”的核心价值观，在平凡的服务工作中传承和弘扬“雷锋精神”，给予老年群体更多的关注与关爱，增强老年客户的获得感和幸福感，为携手共建“老有所养、老有所依、老有所乐、老有所安”的和谐社会贡献招行力量。

文/金仁甫