

人民银行蚌埠市分行

服务提质增效，  
让银发支付“无碍”更“有爱”

近年来，中国人民银行蚌埠市分行积极落实国家应对人口老龄化战略部署，紧扣老年群体高频金融需求，立足支付服务适老化改造，通过“硬设施+软服务”协同发力，指导银行机构打造无障碍、有温度的适老化支付服务体系，实现了金融服务与“银发族”需求的精准对接。

在线上，通过精简、优化手机银行适老化功能，让银发群体也能享受到电子支付的一键直达。目前，市人民银行已推动21家银行完成手机银行APP的适老化改造，推出“关怀版”界面，放大字体、简化功能，并叠加语音导航、一键求助等智能辅助。

在网点，通过升级服务场景，全市银行机构适

老化设施不断增容提质。据统计，在市人民银行指导下，全市已有449个银行网点设立“爱心窗口”，同步配备了老花镜、急救药箱等便民设施，870个窗口保留存折、存单等传统业务，779台ATM机完成适老化改造，全市已设立适老化支付服务特色网点119家。

在线上服务和网点服务之外，市人民银行还指导各银行机构将适老化支付服务深入银发群体日常生活场景，让适老化支付服务饱含温度。2024年，全市银行机构为行动不便老年人累计提供上门、远程服务2185次；设立60个涵盖水电、社保等税费缴纳业务代办点；为全市60余家老年人食堂配套

支付服务，累计服务2万余人次。

在金融知识宣教方面，2024年蚌埠银行机构通过网点沙龙、社区宣传、校园宣讲等形式开展反诈宣传758次，覆盖受众3万余人次，成功拦截涉老诈骗交易25笔，为银发群体挽回经济损失51.2万元，多元交互的宣教方式，进一步筑牢了银发群体的金融安全防线。

人民银行蚌埠市分行表示，下阶段将继续践行“支付为民”理念，持续完善适老化支付服务长效机制，在弥合数字鸿沟的同时守护好老年人“钱袋子”，助力老年群体安全、从容享受便捷支付服务。

农业银行蚌埠分行

创新适老服务 彰显金融担当

近日，农业银行蚌埠科苑阳光支行以高效、专业的应急服务，成功为一名重症患者家属解冻账户并完成医疗资金划转，以责任担当诠释了“客户至上”的服务理念，赢得客户高度赞誉。

当日上午11时，4名客户焦急地赶到网点，称其母因重病在医院ICU抢救，需紧急取出账户里的6.6万元救命钱。内勤行长查询该账户为“冻结”状态后，立即启动特殊客户服务预案，但家属不理解银行在这种情况下需要处理的复杂手续，情绪激动并质疑银行在故意刁难。面对质疑，客服经理耐心讲解制度要求，同时提出“医院账户定向划款+上门核实”的解决方案。随后，支行迅速组建应急小组，行长带队奔赴医院，完成真实性核实，同时面对医院仅提供电子报告行内业务系统无法采集的困境，内勤行长通过114查号台辗转联系主治医师，最终

病人家属取得盖章纸质证明材料。当日19时家属携资料返回网点后，内勤行长立即启动绿色通道，克服系统时限压力，于20时前成功解冻账户，第一时间将资金转入医院账户。

情系民生展大行之担当。此次应急服务历时9小时，涉及3个部门联动、5次现场医院对接，支行既严守风险底线，又创新服务方式，通过“特事特办+资金监管”双保障机制，实现合规操作与人文关怀的有机统一，充分展现了“以客户为中心”的服务精神。家属态度也从最初的不解转为感激。

农业银行蚌埠分行表示，今后将持续践行金融为民初心，深化老年人等特殊客群服务体系建设，让严谨的制度更有温度，让高效的服务更具情怀，用实际行动谱写新时代国有大行的责任担当。

建设银行蚌埠市分行

春风化雨润桑榆 智慧助老暖夕阳

在蚌埠市老年康复医院老人休养中心，200余位长者的生活因金融服务的升级焕发新光彩。建设银行蚌埠市分行打造的悦生活云端管理平台，将传统线下缴费模式转化为智能化管理体系，实现了护理费、伙食费、床位费等费用的信息化管理。养老中心工作人员通过系统实时发布缴费信息、生成电子凭证，老人和儿女们既可以现场通过POS机、扫码支付等方式缴费，更增加了远程通过悦生活系统平台进行缴费的方式，尤其方便了亲属子女在外地的老人。资金流与信息流的深度融合，不仅提升了养老机构运营效率，更为老年人提供了“账目清、凭证明”的安心服务。目前，该模式正在向第二人民医院康养中心、城投康养中心延伸，未来将惠及更多银发群体。

这样的便捷暖心之举，该行正在处处打造——多个网点的服务大厅里，坐式智慧柜员机与爱心座椅相映成趣，老

花镜、医药箱、轮椅等便民设施触手可及，从大堂经理的陪伴等候到业务办理的全程指导，全方位呵护让老人体验“宾至如归”。针对特殊群体设立的惠老服务专区，不仅汇集防范电信诈骗、移动支付等实用知识手册，更开辟优先服务窗口，配备服务专员，让老年客户感受家的温暖。智慧服务的温度更延伸到社区院落。面对三代社保卡更新需求，建行员工将移动柜台搬进社区，为行动不便老人提供上门换卡服务。在社区金融知识讲堂里，工作人员以通俗易懂的方式讲解支付安全知识，手把手指导智能设备操作，帮助银发族跨越“数字鸿沟”。

“通过创新支付模式与暖心服务举措，我们希望将智慧金融与人文关怀深度交织，让老年客户在数字化浪潮中感受到‘服务有温度、支付更安心’的建行关怀。”建设银行蚌埠市分行相关负责人表示。

建设银行蚌埠市分行员工为老年客户普及金融知识

建设银行蚌埠市分行网点配置便民服务柜

中国银行蚌埠分行

细处入手做好特色适老化服务

给境外亲属汇款时遇到问题怎么办？计划出境旅行要不要提前兑换外币？外币结售汇在手机上怎么操作？生活中怎样提防电信诈骗？部分老年人对这些金融问题十分关心，但往往不甚了解，使用手机进行操作更为困难。紧贴老年客户的这些需求，中国银行蚌埠分行细处入手，做好特色服务。

近日，该行举办了一场针对老年人的“中国银行外汇适老化服务专题宣传”。活动现场向老年客户发放了外汇适老服务指南，介绍了现行外汇政策，讲解了外汇基础知识、汇率波动的影响及个人结售汇、跨境汇款等外汇金融产品和服务。工作人员还提示老年客户要加强外汇诈骗风险防范意识，为老年客户讲解了手机银行中针对年长客户升级的

中国银行蚌埠分行工作人员为病人家属办理业务

中国银行蚌埠分行工作人员向老年客户介绍外汇适老化服务

交通银行蚌埠分行工作人员宣传适老化服务

交通银行蚌埠分行

适老化服务打造“行走的营业厅”

面对老年人“看不清、记不住、走不动”的金融服务痛点，交通银行蚌埠分行以“适老化改造”破题，将“柜台”搬到床边、把“网点”延伸至家门口。今年以来已累计为老年人等特殊群体提供上门服务逾20人次，用有温度的服务破解“数字鸿沟”难题，让金融服务不仅“高效便捷”，更充满“人性温度”。

近期，就有一位客户因90岁高龄母亲的银行卡被锁定，向交通银行蚌埠分行焦急求助。面对“密码挂失必须本人办理”的制度要求，该行立即启动适老服务预案。工作人员携带移动终端上门，在核实老人真实意愿后，现场完成了身

份验证、影像采集等全流程服务。当银行卡密码重置成功时，老人及其家属感慨：你们守住的不仅是资金安全，更是中华传统的敬老爱老的温情。通过“跨部门协作+快速审批流程”机制，该行将制度刚性与服务柔性结合，切实切实解决老龄客户等特殊群体的实际困难。

服务没有起点，满意没有终点。金融助老服务是一项长期工作，交通银行蚌埠分行表示，将持续做好适老金融服务工作，坚持传统服务与创新服务并行，致力于“适老服务”的探索和创新，在全行营造尊老爱老敬老的良好理念，让金融服务更有温度。

中信银行蚌埠分行

用服务温暖银发港湾

近年来，中信银行蚌埠分行深入践行金融为民理念，聚焦老年群体需求，通过硬件升级与软性服务双向发力，构建起覆盖网点设施、智慧金融、安全保障的适老化服务体系，让老年客户畅享便捷安全的金融服务。

在物理空间改造中，全市网点设置老年专属服务区，配置老花镜、医药箱、轮椅等适老设施，设立“爱心休息角”提供温水与报刊阅读服务。通过开设弹性服务窗口与“双人服务”模式，实现柜内办理与柜外陪同的高效协同，显著缩短业务办理时长。针对老年客户现金使用习惯，各网点还常备标准化“零钱包”及定制化现金服务，切实解决小额现金兑换需求。

面对数字化转型挑战，该行推出“幸福+”老年版手机银行，采用大字界面与一键操作设计，覆盖账户查询、转账缴费等高频功能。针对行动不便群体，创新“金融管家式”上门服务，已完成近百人次的信息更新、密码重置等业务办理，赢得了100%的客户满意度。

在常态化宣教方面，该行制作通俗易懂的漫画手册和短视频，构建起“网点电子屏+微信公众号+社区联动”的立体传播矩阵。通过厅堂“金融知识沙龙”、社区“防诈情景剧”等特色活动，以真实案例剖析电信诈骗手法，累计覆盖超千人次老年群体。联合养老院、商超等场所开展“守护钱袋子”专题宣传，持续强化老年客户风险防范意识。通过硬件适老改造、智慧服务延伸、安全教育护航的三维实践，该行正着力擦亮“珠城养老金融”服务品牌，让科技发展的红利温暖每一位银发客户。

本版文字: 郝玉琳  组稿: 姚灿