用心守护 用爱担当

招商银行合肥分行适老化服务在行动

当下，信息技术迅猛发展，数字技术与金融业深度融合，促进服务质量和服务效率有效提升。然而，我国中老年群体对新技术的接受程度、运用能力不尽一致。一直以来，招商银行合肥分行聚焦老年人金融服务需求，深入开展反诈防骗宣传，切实提升客户防范金融风险能力，保护自身合法权益。

9月8日，招商银行芜湖中山北路支行联合芜湖银行业协会以深入社区宣传的方式，对凤凰山社区中老年人群开展了一场别开生面的金融知识宣传教育活动。活动现场通过悬挂横幅、发放宣传折页、现场讲解、游戏互动等多种方式营造氛围。通过走进社区开展金融知识普及，切实提升了网点中老年群体的金融安全意识，帮助中老年客户守住自己的钱袋子。

铭记防伪特征 让假币无处遁形

现如今，手机支付早已成为年轻朋友的时尚，而中老年客户群体中，仍有许多人保持使用现金的习惯。因此，帮助中老年群体了解人民币防伪特征，加强其反假货币知识教育，是银行工作应尽之责。

此次反假币知识宣讲现场，氛围尤为活跃，在该行网点工作人员热心讲解下，台下的爷爷奶奶和叔叔阿姨认真听讲积极配合，并主动参与防伪小妙招现场有奖问答。在轻松愉悦的氛围下，为中老年人的口袋镀上了一层“防护膜”。

争学反诈知识 提高自我防范意识

此次反诈骗宣传活动，招商银行芜湖中山北路支行的工作人员向中老年客户详细讲解防诈骗知识，提醒他们要保护好个人隐私，不可以相信高回报投资、不轻信免费领礼品。同时介绍了常见的诈骗形式，重点围绕电信网络诈骗场景，向中老年客户讲述了发生在身边的实际案例，如：虚假中奖、子女住院等，并特别提示：当向对方转账汇款时，首先核实对方信息。最后还传授了如何防范诈骗的应对之策，帮助中老年人增强反诈意识，维护其财产安全不受侵犯。

远离洗钱陷阱 守护美好生活

为提高中老年群体对反洗钱问题的认知水平，提升其反洗钱法律意识和反洗钱风险预防能力，该行网点针对容易忽视的洗钱形式，进行了重点宣讲。招商银行合肥分行工作人员通过以往发生案例进行现场说法，生动讲解了洗钱的犯罪过程和重大危害。

通过反洗钱活动的教育宣传，进一步强化社区中老年人的防骗意识，增强辖区居民反洗钱的“免疫力”，为中老年人构筑起牢固的思想防线。

手把手教学 助力老人跨越数字鸿沟

站在数字化和老龄化的交叉口，招商银行合肥分行坚守“人民金融”底色，聚焦老年客户金融需求，活动现场该行工

作人员针对老年客户使用手机银行“想用不会用”“想用不敢用”等痛点难点，“找不到”“看不懂”“听不清”等操作难点，以及老年人常用的转账汇款、查询流水、缴费、医疗等高频业务，积极向老年客户介绍和展示专属老年人的招商银行APP手机银行长辈版，并手把手耐心教老年客户操作，助力老年人跨越数字鸿沟，感受数字金融带来的便利。

尊老敬老是中华民族的传统美德，也是招商银行作为富有社会责任感的价值银行所履行的使命所在。招商银行合肥分行将持续常态化关注适老化服务，用心服务切实提升老年客户的幸福感、安全感，竭尽所能为老年客户提供最优质的的服务，共同托起最美夕阳红。