



徽商银行：用金融服务点亮客户美好生活

近年来，徽商银行坚持以客户为中心的服务理念，深耕区域发展和民生需求，用服务提升金融温度、点亮客户美好生活。贴心的服务，让该行连续多年获得“消费者权益保护 A 类机构”、安徽银行业保险业金融消费者教育与金融知识普及工作优秀组织单位等荣誉，也收获了客户沉甸甸的信任。

精准助老，温暖银发一族

“他们到我家，不喝一口水，我心中异常感动，更感谢徽商银行培育出这么优秀的员工……我虽已年迈，但要向他们三人学习，叫下辈们向他们学习，学习他们全心全意为人民服务的精神，学习他们认真负责的工作作风，为老百姓办实事、办好事……”这是一封出自 80 多岁老年客户马阿姨的亲笔感谢信，质朴的话语中能感受到她对徽商银行的信赖与认可。

据了解，马阿姨和老伴都是退休教师，学校通知需要统一更换第三代社保卡，于是马阿姨来到徽商银行咨询如何办理。得知马阿姨儿女不在身边，老伴因病卧床的情况后，网点工作人员主动提出上门办理，仅用半天时间，成功为马阿姨和老伴更换了社保卡。于是，就有了上面那封手写感谢信。

为切实解决老年人运用智能技术困难，徽商银行成立专项工作领导小组，制定专项工作实施方案，统筹推进“解决老年人运用智能技术困难”各项工作的开展，切实保障老年人群体的受尊重权。

优化网点传统服务。为老年人保留柜面人工服务、热线人工服务等传统服务方式，并持续优化银行网点支付服务，合理保留传统的支付服务方式，设置无障碍通道、爱心窗口，建设老年人服务特色网点，充分保障老年群体的基本需求，确保传统服务兜底保障到位。

持续网络化渠道适老化改造。近年来，该行持续开展自助终端、手机银行等网络渠道适老化改造，推出手机银行 app“简 e 版”、自助终端适老“青松版”、客户服务热线“尊长专线”、“徽行信用卡”app 简易版，同时，手机银行 app 针对特殊群体客户开发语音朗读模式功能。坚持老年客户个性化服务。该行针对有需要的客户，提供上门开卡、卡片解锁、密码重置、银信通签约等服务，实现老年人“不出门、事办成”。

强化金融知识宣教活动。该行聚焦老年人群体，深入养老服务机构、老年大学，走进社区、村镇关爱空巢老人，结合老年人特定的生活场景，设计有针对性的金融教育方案及老年人防诈骗大字版手册，依托安徽省金融教育示范基地、适老化支付服务特色银行网点，开展“老年人防诈骗”主题展等活动，助力适老化服务全面开花，提高老年人防骗意识和自我保护的能力，增强老年人对银行智能技术的了解和信任。据了解，2021 年以来，该行面向老年人群体，共开展了 2200 余场金融知识教育宣传专项活动。



精细爱幼，护航青少年成长

“尊敬的徽商银行叔叔、阿姨们，我是一名六年级的学生，我代表学校所有你们帮助过的留守儿童给你们写这封信，感谢你们的爱心，帮我们实现心中愿望，你们的爱心捐助，让我们感受到了爱和温暖。因为有了你们的爱，我们才能像春天的花儿一样，幸福、快乐地成长！”整齐又稚嫩的字迹，来自一名六年级小朋友，让人读后心里温暖又感动。

“圆梦微心愿 徽行暖童心”是徽商银行团委、新时代文明实践志愿服务总站多年来一直开展的爱心活动。安徽团省委和徽商银行联合发起，与全省 16 家贫困地区小学共同搭建了关爱留守儿童的“徽银青少年之家”，这里不仅给孩子们提供了丰富的文体活动，还开设金融知识普及公益课程，为孩子们成长

成才提供一个多彩有趣的理想乐园。

同时，徽商银行还创新宣传教育形式，联合高校、中小学等教育机构，通过建立“银校共建点”“示范联系点”等方式，持续强化高校及中小学学生群体金融知识教育宣传长效机制，力争达到“教育一个学生，带动一个家庭，影响整个社会”的辐射效应。合肥工业大学“安徽省金融教育示范基地银校共建点”、六安市梅花小学教育宣传示范联系点就是一个又一个这样的场景。据悉，2021 年以来，徽商银行围绕“助力高考 金融知识进校园”、“六一”儿童节、“守护莘莘学子 远离校园非法金融活动”原创视频展播等专题，积极开展 2500 余场面向青少年群体的金融知识教育宣传专项活动。

精心护民，助力新市民扎根城市

“没想到现在银行服务这么好，徽银行的小伙子们真不错，年轻人不怕吃苦到工地来，跟我们讲怎么防范电信网络诈骗，怎么去正确理财，还帮我们现场升级了三代社保卡，再也不用请假回老家办理了。小伙子们还手把手教我们怎么使用手机银行、微信银行，以后给孩子转生活费就方便了。徽银行的小伙子们说我们属于新市民，银保监会和人民银行有金融政策支持，我在徽商银行办理的新市民专属借记卡“徽民卡”，可以存钱、转账、买东西、贷款，还可以理财，同时还有各种费用减免和优惠活动，非常好！”一位在合肥某建筑工地工作的大叔拿着“徽民卡”，笑咪咪地竖起了大拇指。

在城市里，大约有 3 亿个像这样背井离乡、进城打拼的新市民，他们从五湖四海而来，以自己的努力奋斗与城市同生共长，为构建美好便捷的城市生活贡献力量。徽商银行贴心温暖的金融服务与保障，提高了这些城市建设者们金融服务的可得性和便利性，切实增强了他们的获得感、幸福感、安全感。

据悉，徽商银行积极落实《中国银保监会 中国

人民银行关于加强新市民金融服务工作的通知》要求，围绕新市民在创业、就业、住房、教育、医疗、养老等重点领域的金融需求，改造、创新适用于新市民的特色产品，帮助新市民扎根新环境；以金融服务为载体，将“柜台”搬到新市民身边，通过移动设备现场提供个人账户开立、信用卡办理、信贷业务咨询等多种金融服务，助力新市民善用金融；通过徽商银行官方网站-消费者权益保护专区开辟新市民金融知识教育宣传专栏，开展“幸福新市民 金融知识企业行”“服务新市民 金融伴你行”专题活动，为新市民提供省心、省力、高效的金融服务，提升新市民金融素养。2021 年以来，徽商银行共开展 840 余场线上线下专题宣传活动，触达新市民超过 42 万人次。

徽商银行将进一步强化以客户为中心的服务理念，深入落实消费者权益保护主体责任，广泛开展金融消费者教育与金融知识普及，优化服务流程，提升服务品质，为客户提供更便利、更多元的金融知识和服务选择，努力为客户营造和谐、公平的金融市场环境。

