



招商银行工作人员向客户介绍“西山享老·招银幸福里”智慧养老平台

从“幸福里”到“幸福圈” 招商银行将“办不成”变成“暖心办”

今年4月,云南省昆明市西山区政府与招商银行昆明分行联合发布“西山享老·招银幸福里”智慧养老平台,以金融科技助力破解区域养老难题,推动西山区养老服务数字化、精准化升级,切实筑牢民生底线、服务美好生活。

“西山享老·招银幸福里”智慧养老平台自上线以来,已引入18家居家养老专业服务供应商,服务覆盖全区10个街道、138个社区,注册用户超8万人。老年人或其家属通过手机登录平台,就能查询周边养老服务站、预约上门服务、报名老年课程等,吃饭、保健、家政上门、社会救助等便民服务“触手可及”。

养老不离家,便民服务“一键直达”

据西山区民政局统计,截至2025年底,西山区60岁以上老年人口达18.21万人,占全区户籍人口的30%。招商银行昆明分行走访社区时发现,“生活缺助、安全缺护、健康缺管、精神缺慰”,是居家养老群体的真实痛点。

面对多元化养老服务需求,招商银行践行金融为民理念,将赋能养老服务作为养老金融的重点工作。在楚雄彝族自治州永仁县,招商银行坚持定点帮扶27年,并在当地试点推出了“幸福里·夕阳社区”农村互助式养老项目,聚焦农村留守老人的生活照料与精神陪伴,取得了良好成效。招商银行昆明分行在开展养老金融服务的过程中敏锐发现,当地养老服务的短板也是普遍存在的问题,金融服务下沉社区、赋能养老大有可为。

2025年,招商银行昆明分行与西山区政府达成合作,聚焦居家养老痛点,联合打造“西山享老·招银幸福里”智慧养老平台。平台以微信小程序为载体,构建起政府管理端、服务端、用户端“三端合一”的服务体系,涵盖智慧助餐、居家照护、社区养老、丰润课堂等十大功能模块,用金融科技打通助老服务链条,织密“15分钟养老服务圈”。平台上线后,“养老不离家、就近享服务”从愿景落进现实,变成越来越多西山区老人的日常。

“西山享老·招银幸福里”智慧养老平台不仅提供便民服务,

还开设金融课堂。老人和家属在“招银幸福里”小程序上就能查看课表、预约报名,再到社区活动中心参加线下课程。金融课堂结合实例,讲解金融知识、开展反诈宣讲,帮助老人守好“钱袋子”、安享“好日子”。智慧养老平台已被列入国家金融监督管理总局云南监管局“为民办实事”重点项目。

为民办实事,创新传递“金融温度”

西山区的“15分钟养老服务圈”,只是招商银行为民办实事的生动缩影。五险一金线上查询、医保码一码通办、适老服务升级、便民缴费服务创新……招商银行一系列惠民举措,在更多城市、更多领域落地,勾勒出有温度的服务曲线。

针对老年人融入数字时代的现实需求,招商银行推出老年客户专属的“长辈版”银行APP,放大字号、简化设计,并创新推出同屏语音连线服务,一键接入语音客服,提供“你问我答、你说我办”服务;线下同步升级,网点“适老极致服务”标准推广实施一年来,网点适老差异化绿色通道覆盖率达100%,为老年客户提供全流程陪同服务167.26万人次,设计适老暖心服务卡,提供专属服务关怀9.41万人次。

招商银行高度关注网点常见的制度空白、流程缺失、历史遗留问题,如高龄老人凭无密码存折难以取出存款、多年前的抵押没涂销导致房子无法过户,致力于以“金融的温度”消除“服务的盲区”,将卡在“办不成”角落里的业务“办成更好”。

守护“好日子”,主动提供暖心服务。在辽宁省大连市,招商银行推出医院直通报办扣划、上门服务、远程视频连线等举措,帮助有需要的患者及家属及时、便捷完成就医支付。在福建省厦门市,招商银行工作人员采用“双录取证、逐字慢读合同、三倍时长细致解读”的方式,确保视障人士完全理解按揭合同条款,顺利贷款购房。在山西省太原市,招商银行启动母婴特殊服务机制,工作人员携带便携设备上门,为无法来到网点的产后客户办理业务。

守好“钱袋子”,积极落地可靠技术。招商银行自研智能风险防控系统,一旦识别到异常交易行为,立即通过短信、交互式弹窗、实时人工外呼等多种方式精准提示客户,并联动客户预留的紧急联系人,为老年客户构建银行端与亲友端双重资金安全屏障,2025年,招商银行累计帮助60岁以上客户拦截潜在被骗交易超3.86万笔。

帮群众“办成事”,也帮群众“长本事”

为民办实事,不仅要帮群众“办成事”,还要帮群众“长本事”。如今,金融产品日益丰富,金融服务深度嵌入群众日常生活,掌握金融知识成为生活基本功。从会用手机银行、用好移动支付,到看懂合同内容、理解风险收益,再到维护个人征信记录、防范电信网络诈骗,群众既需要形成“愿用、敢用”的意识,也需要培养“会选、会用”的能力。



招商银行南昌分行开展“金融+非遗”沉浸式体验活动

招商银行坚持“分类施策、精准滴灌”,针对老年人、青少年、“两司两员”等重点人群,设计差异化宣传方案,将金融知识送到群众身边。除“丰润课堂”外,招商银行还将服务延伸至新就业群体、小微企业主和村镇居民,帮助更多人跨过“数字鸿沟”。招商银行成都分行联合成都市网络预约出租汽车协会,举办“手握方向盘,守住钱袋子”专题讲座,宣讲识别诈骗、理性借贷的知识技能。招商银行南昌分行创新“金融+非遗”沉浸式体验活动,将汉代货币文化、古代信用制度与现代征信知识深度融合,让群众在品味文化中读懂金融。

坚持金融为民理念,招商银行坚持“授人以鱼,不如授人以渔”,用“慢功夫”守护群众财产安全,更帮助群众培养守护财产安全的能力。

做好“暖心办”,扩大“幸福圈”

秉持“以客户为中心、为客户创造价值”的发展理念,招商银行努力将每一个“办不成”都变成“暖心办”,从制度空白处破冰,在流程堵点处开路,让每一份期待有回应,为每一个困境找出路。

金融是服务社会、造福人民的事业,做好金融“五篇大文章”,最终要落到一个个具体的人、一件件具体的事上。从昆明社区里的一次居家照护,到大连医院里的一笔及时支付,从视障夫妇反复确认的一份合同,到网约车司机收车后的一堂反诈课,招商银行以客户的急难愁盼为圆心,努力扩大“幸福圈”,坚持“客户的需求在哪里,服务的半径就延伸到哪里”,把一件件小事办进群众心坎,让“幸福里”生长为容纳千家万户的“幸福圈”。

数据来源:招商银行



招商银行“西山享老·招银幸福里”智慧养老平台推介活动现场