

我国正在经历历史上规模最大、速度最快的老龄化进程，并将成为全球人口老龄化发展速度最快的国家之一，国内银行业也面临着客户老龄化趋势，如何服务好这些年长客户成了当务之急。

2020年7月23日，招商银行正式发布了“金葵花丰润人生”综合服务体系，专门为55岁以上的年长金葵花客户创设，旨在提供贴近需求的金融和非金融综合服务，为客户“延续美好生活，尽享丰润人生”。

洞察需求重新定义年长客户

随着经济的飞速发展，稳定的收入和大量的空闲时间让老年人积极地重新寻找年轻时未能顾及的自我。据招商银行介绍，招行55岁以上的金葵花客户占比已接近30%，这部分退休边缘的客户对互联网接受度高，爱投资理财，爱参与社交活动。他们会为提升生活质量而消费，会发展兴趣爱好，会周游世界开阔眼界。

“我们将退休至退休后十年的金葵花客户定位为年长不年老的新一代老年人。”招行相关负责人表示，新老老年人的需求也发生了很大的变化，从只购买保本保息的存款产品到逐渐配置理财、基金、保险等产品，从偏好网点渠道到逐渐熟悉电话银行、手机银行等自助渠道，从简单的金融服务需求发展到不断变化的综合服务需求。

顺应客户需求的不断变化，招行秉承“因您而变”的经营理念，发挥渠道和场景生态优势，为年长金葵花客户量身打造了丰润人生综合服务体系，关爱陪伴年长客户

金融服务契合年长客群需求

招行联合理财子公司和保险公司共同打造养老系列产品，满足年长客户的金融服务需求。针对年长客户投资兼具流动性和稳健性的需求，招行推出了“月月有钱”产品，包括招阳一号、大额存单等存款产品和颐养系列、丰润人生系列等理财产品，主打低风险波动策略，产品定期付息补充生活所需。针对养老年金需求，招商信诺新发行了丰润年金保险产品，投保年龄范围至70周岁，客户短期投入，终身领取年金，并可参与分红计划。针对年长客户的高收益需求，在丰润人生服务体系推广期，丰润客户可购买优选的定期理财产品。

考虑到部分年长客户对金融产品了解有限，年长金葵花服务专线40088-95555和财富连线服务可以实现一站式远程交易。“年长客户拨打热线将会有专属坐席接听，此外，客户经理为年长客户量身定做投资方案后，远程坐席将联系客户完成产品的购买，无需客户亲临网点。”上述负责人介绍道。

多重权益延续美好生活

除了完善的金融服务外，丰润人生服务体系还囊括了增值服务、权益礼品、线下活动等，覆盖商超、出行、健康、社交等高频生活场景，与诸多头部企业合作，如沃尔玛、百果园、本来生活、钱大妈等，以超值权益及增值服务回馈客户。

为配合丰润人生服务的发布，招行发布了丰润人生专属金葵花卡片，延续了金葵花卡特色，花心的年轮代表着岁月的洗礼和时光的沉淀。丰润客户可通过申领卡片或访问手机银行丰润专区，免费领取人身意外险、账户安全险或健康管家服务，参与丰润见面礼和权益日活动获取丰厚礼品，享受爱康国宾定制体检套餐优惠。

同时，招行各网点还为年长客户开展内容丰富、形式多样的主题活动，涵盖了健康养生、兴趣爱好、手工制作等多种类型，从关爱陪伴年长客户出发，搭建互动交流的平台。

专注您所关注，这是招行对服务金葵花客户的坚持与追求。从2006年的悠然人生到2020年的丰润人生，从单一主题理财套餐到综合服务体系，招行一直以满足用户需求为目标，顺应时代发展，不断升级迭代产品与服务。未来，招行将丰富养老产品线，通过研发现金流规划、财富管家等金融服务和补充非金融权益商户，进一步完善丰润人生综合服务体系，为更多的年长客户提供全面的关爱陪伴服务。