

广发银行信用卡推出的“银发通道”是近年来实施适老化改造的有力措施。在科技智能广泛应用的金融领域，广发银行信用卡致力于为老年人打造有温度的金融服务，提升服务质量，多方面观察老年人需求，提升老年人用卡体验，一直受到业内的好评。

### “银发通道”接入人工客服无需验证

广发信用卡95508客服热线设有“银发频道”。该渠道通过智能识别技术自动识别老年客户，无需身份验证即可快速接入人工服务，省去语音按键等繁琐环节。利用声纹识别技术结合传统身份验证方式，灵活处理老年客户忘记服务密码等身份验证问题，让老年客户办理信用卡业务更加便捷高效。

同时，广发卡推出了多提醒、多确认、多优先的老人暖心服务。进入人工服务通道后，会多提醒业务详情，多确认重点业务受理，优先响应业务需求，优先办理，让老人更安心，老人对广发银行的信任度显着提升。

今年，广发信用卡在95508客服热线开通“银发频道”后，所有可以通过来电识别的老年客户都可以快速进入人工服务。客户群在热线中发现繁琐人工操作的反馈降为零。

### 多项“适老化”举措广发专属信任度持续提升

作为数字化转型的集中体现，广发信用卡发现精彩APP也实施了一系列适龄转型。早在去年推出的5.0版本中，就新增了语音搜索功能，为不便打字的老人提供便捷的“说出来就行”体验。此功能位于D发现精彩App首页顶部的搜索栏中。只需点击“话筒”按钮，说出您要交易或查询的业务，即可一步跳转至交易页面。未来，广发银行信用卡将继续努力，响应多元需求，为老年人提供更加多元化的服务。