

# 深耕数字金融 赋能民生保障

## ——徽商银行以创新服务书写“金融为民”新篇章

近年来，徽商银行深入贯彻落实“金融为民”服务理念，紧抓数字化转型机遇，聚焦民生痛点与需求，持续加大金融科技投入与产品创新力度，在提升适老化服务水平、提振消费市场、帮扶困难群体、赋能乡村振兴及支持实体经济等方面取得显著成效，以实际行动诠释了数字金融在保障和改善民生中的实践价值。

### 聚焦“银发”需求，打造有温度的适老金融服务

针对老年客户群体面临的“数字鸿沟”难题，徽商银行暖心推出手机银行“简e版”，通过对字体、图标放大处理，依托大模型技术赋能语音读屏、智能导航等功能，降低了老年客户的操作门槛。截至2026年2月底，该行服务的60周岁以上老年客户已达174.71万人。此外，该行还创新运用虚拟数字人技术，推出了“微小盈、微小科、微小松”等数字客服，将传统的文本交互升级为沉浸式、拟人化服务，覆盖业务咨询、菜单引导乃至金融产品讲解等场景，有效解决了老年客户因视力、听力衰退导致的使用痛点。自数字客服上线以来，已累计服务超1万人次，发送互动消息2.8万余条，让金融服务更有温度。

### 科技赋能民生场景，提升市民生活便捷度

徽商银行积极将金融服务融入市民日常生活场景，在合肥、芜湖两地牵头建设“信用就医平台”。市民只需在该行合作的医保公众号上绑定该行信用卡，即可享受在线挂号、缴费等一站式服务。作为安徽省内首个试点项目，这一创新不仅为市民打造了更加便捷高效的就医环境，也进一步加深了医疗体系与金融服务的跨界合作，提升了该行

“服务广大民众”的品牌形象。

### 精准滴灌消费市场，助力区域经济稳步增长

为积极响应国家提振消费的号召，徽商银行充分发挥手机银行在支付、结算及用户触达方面的综合优势，高效承接了地方政府消费券的线上发放工作。2025年以来，该行手机银行支持了合肥、马鞍山、安庆、黄山、亳州、深圳等9家分行，开展了7类共30轮消费券发放活动，累计发放金额达1.23亿元，覆盖餐饮、汽车、商超等多个民生消费领域。通过便捷的“发放-领取-核销”全流程线上服务，有效激活了消费市场，实现了政府、居民与商户的多方共赢，为地区经济稳步增长注入了强劲动力。

### 践行责任担当，为困难群体提供金融纾困

面对部分消费信贷客户的暂时性资金困难，该行全面启动互联网自营贷款“微享薪易贷”客户的协商还款专项工作，为困难客户匹配个性化纾困方案。截至2025年12月末，累计受理客户申请4954笔，处置金额近1.2亿元。这一举措不仅切实缓解了客户的短期资金压力，也彰显了该行人文关怀与社会责任。

### 创新“党建+信用”模式，引金融活水润泽乡村

在支持乡村振兴方面，徽商银行创新开展了“党建引领信用村建设”工作。通过“党建端、产品端、服务端、组织端”的四端创新，成为全省首家与省党建引领信用村建设服务平台互联互通的金融机构，并率先推出全线上、纯信用的专属信贷产品——“徽农云贷”。该产品利用光学字符证件自动识别、生物特征检测、联邦学习等技术，实现了分钟级自动授信与在线签约，让信用变成可用信贷资源。同时，该行还在全省范围内建成133个金融服务示范点，将存款、理财、支付等一揽子金融服务送下乡。截至2025年末，该行与124个信用村开展联建共建，有效支持了农村产

业发展和农民创业致富。

### 搭建“电商+金融”生态，拓宽乡村振兴致富路

在深耕乡村信贷服务的基础上，徽商银行进一步延伸数字金融服务触角，创新打造“微享生活乡村振兴商城”，构建“产销直连、数据赋能”的“电商+金融”数字化生态。该平台通过农产品信息透明化与流通智能化，有效降低了农产品上行流通成本；同时依托大数据分析反向优化供应链，为涉农企业提供从生产到销售的一站式数字解决方案。这种模式不仅破解了长期困扰乡村产业的“信息不对称”与“信用缺失”痛点，更打通了金融助力农产品销售的“最后一公里”。截至目前，平台已成功引入60余家助农企业，上架超400款助农商品，累计成交订单突破10万单，切实带动了农户增收致富。从“融资”到“融智”，从“生产端”到“销售端”，该行正以全方位的数字金融服务，为乡村振兴注入源源不断的金融科技动能。

### 数智领航普惠金融，精准服务小微与科创

徽商银行持续做强普惠金融，通过数智化手段不断提升小微企业的服务质效。截至2026年2月末，该行普惠型小微企业贷款余额达1743.27亿元，服务户数超45.3万户。在科技金融领域，该行以打造“科创银行”为目标，构建了“总行科创金融一级部+21家分行级科创金融中心+多家科创金融专营支行”的“1+21+N”专业化管理架构。通过自主研发“知e贷”等线上化产品，推出全流程线上化知识产权质押融资新模式，并深化“技术流”模型应用，为大量科技企业提供了精准的信贷支持。截至2026年2月末，该行科技贷款余额超2300亿元，有力推动了科技创新和产业创新深度融合。

从适老化改造到消费提振，从纾困解难到乡村振兴，再到支持小微与科创，徽商银行正以数字化转型为驱动，以保障民生为根本，不断拓宽金融服务的广度与深度，用心用力书写好“金融为民”新篇章。



# 清朗金融网络 守护安心消费



## 2026年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动



微小宝一直在您身边