

金融服务+权益保护

银行为老年人提升 幸福感、安全感



9月3日,农行光明路支行工作人员上门为行动不便的老人办理社保卡激活业务。(农行光明路支行提供)

据9月3日中国人民银行发布的《消费者金融素养调查分析报告(2021)》(以下简称《报告》)显示,现阶段,我国消费者金融素养在年龄上的分布呈现倒“U”形。

《报告》的发布,再次将适老金融拉回大众视野。笔者从我市相关金融机构了解到,今年以来,我市银行业的适老化服务改进稳步推进且取得了显著成效。目前,金融服务有了“老年专属”,老年人金融活动权益保护日臻完善。

金融服务——温情相伴

笔者获悉,今年以来,我市多家商业银行将老年客户放在了更加重要的位置,相继推出、升级了“老年专属”金融服务。无论是厅堂网点优化还是适老金融服务,各家银行都不断完善相关金融服务体系和服务细节,让老年群体能够充分共享信息化发展成果。

在网点厅堂适老化服务方面,工行平顶山分行充分发挥“工行驿站”便民、惠民作用,完善网点服务设施,优化网点服务体验,在提示用语、操作指南、宣传手册等方面适应老年人的特点,配备老花镜、轮椅、应急物品等。营业网点设置爱心窗口,保持1~2名学雷锋志愿者履职,加强老年

客户到店服务引导。

“我们的适老金融服务重点从账户安全、渠道服务、理财需求三方面入手。”工行平顶山分行个人金融部相关负责人告诉笔者,该行推出的“工银爱相伴”老年客户品牌服务体系包含20余项适老金融服务举措。

农行平顶山分行在辖内打造爱心敬老驿站9个、爱心港湾61个,设置爱心敬老服务专区,增配助听器等设施。深入社区开展上门服务,手把手教老年客户体验掌上银行,帮助老年客户适应银行数字化转型节奏,解决操作流程难题。同时,该行开通绿色通道,安排员工携带移动设备上门为老弱病残客户提供金融服务,今年上半年累计提供上门服务200余人次。

关注厅堂网点环境适老化提升的同时,不少银行也持续加快电子渠道方面的适老化进程。

建行手机银行App推出适合老年客户操作使用的大字版本,在银行同业首批推出手机银行信息无障碍服务,方便老年客户通过触摸屏幕和语音提示顺畅办理账户查询、转账汇款等常用服务。同时老年客户还可通过和“智能班克”对话,享受便捷服务。

邮储银行60岁以上老

年客户拨打95580即可跨通过机器人直接享用“尊长专线”,无需再经过语音导航和按键选择操作环节。

郑州银行针对中老年客户群体推出了久久版手机银行,除了超大字体、精简布局、语音搜索等功能外,还开放远程协助功能,为中老年客户提供操作便利。

权益保护——形影不离

《报告》中还提出,老年人在适应金融数字化方面还存在明显不足,仍偏向依赖传统渠道和方式满足自身的金融需求。为此,金融机构要关注老年人的数字金融转型风险,保持足够耐心,避免老年人在转向数字渠道时遭到非法金融活动的侵害,加大对老年人的金融消费权益保护。

“以老年人群体为教育宣传重点对象,今年我市金融业相继开展了以‘个人信息保护’‘反电信诈骗’‘反假币’‘防范非法集资’等主题的宣传教育活动。尤其是‘整治拒收人民币现金行为’活动,为我市老年群体正常参与经济活动提供了制度保障和极大便利。”9月5日,人行平顶山市中心支行相关人员向笔者表示。

据介绍,自去年11月国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》发

布以来,人行平顶山市中心支行及辖内金融机构一直在持续推进拒收人民币现金的整治工作,保障更广泛人群的金融活动权利。

笔者了解到,各家银行纷纷将整治拒收现金的工作放在打造适老金融服务的重要位置。洛阳银行平顶山分行多次开展整治拒收现金宣传活动,持续深入整治拒收或者采取歧视性措施排斥现金行为,切实保护消费者的合法权益,维护人民币法定地位,助力打造和谐现金流通环境。

老年群体容易成为电信诈骗和非法集资等不法分子的“重点客户”,对此,我市各金融机构着力加大“反电信诈骗”“防范非法集资”等领域的宣传教导力度,提高老年客户群体金融风险防范意识,切实帮助老年群体守住“钱袋子”。

工行平顶山分行依托辖区40个营业网点开展对电信诈骗说“不”宣传活动,并配合司法机关实施“断卡”行动;叶县农商银行组织63名员工走上街头,为老年人介绍个人信息保护、抵制非法集资等相关知识;8月24日,农行舞钢支行成功堵截一起电信诈骗,为60多岁的客户李某避免了经济损失……

(朱梦楠)

导读

工行亮相
中国国际
数字经济博览会

[B2]

互联网算法推荐的
“是”与“非”

[B7]

建业·春天里开启
“未入住,先领证”
交付模式

[B6]

欲“浑水摸鱼”
豪车骗赔梦破

[B8]



健康视界



平顶山金融圈

财经周刊联系电话

13721865800
4973516