



打通“数字鸿沟” 安徽推动适老金融“零距离”



日前,两个与老人相关的视频引起广泛关注和热议,一则是“老人独自冒雨用现金交医保遭拒”,另一则是“94岁的老人为激活社保卡被抬到银行做人脸识别”。随着金融科技的发展,银行网点的功能越来越多地“搬”到智能柜员机、智能手机上,老年人、行动不便等特殊人群的金融需求如何满足?为进一步解决老年人在银行保险服务领域运用智能技术方面遇到的困难,3月30日,银保监会发布《中国银保监会办公厅关于银行保险机构切实解决老年人运用智能技术困难的通知》。其中,保留纸质存折,打造适老手机银行APP引发关注。安徽省多家金融机构也创新推出多款服务,提升老年人智能金融服务体验,帮助老年客户更好地办理业务。

保留纸质存折等服务方式 加强业务办理引导

据了解,国内银行网点在老年人金融服务方面也做了不少工作,但除了保留足够的柜面、设立专属座位等外,依然存在一些“软性障碍”。为此,《通知》要求保留和改进传统金融服务方式,发展服务老年人的特色网点。同时尊重老年人使用习惯,保留和改进人工服务,完善柜面服务和应急保障措施。并要求各银行保险机构要合理配置服务人员,为老年人办理业务提供引导。

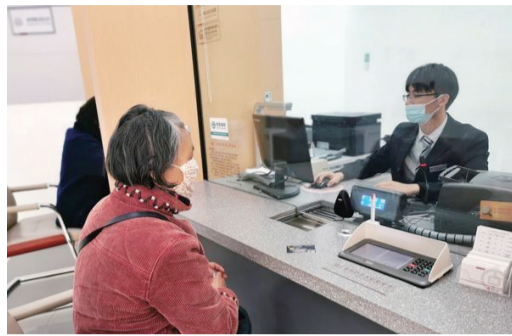
值得注意的是,《通知》明确商业银行要保留仍在使用的纸质存折、存单等老年人熟悉的服务方式,不得强迫老年人使用银行卡,不得强制老年人通过自助式智能设备办理业务等。

打造适老手机银行APP 保障老年人的信息安全

金融机构如何让金融服务适应老龄化社会步伐,让老年人也享受到“数字红利”?中国银行业协会研究部副主任王丽娟认为,针对现有金融APP适老性差等问题,商业银行要结合老年人需求特点,在模块设置、功能推荐、字体大小等方面进行“适老”完善。

此次《通知》明确提出,要提升网络消费便利化水平,各商业银行要开发手机银行APP的大字、语音等服务,突出查询、转账及缴费等老年人常用功能。探索开发“一键求助”功能,对老年人在操作过程中遇到问题的,快速介入提供引导帮助,及时解决。

与此同时,还需要保障老年人的信息安全。《通知》要求,各银行保险机构应落实主体责任,建立完



中国银行合肥蜀山支行内一老年人正在爱心窗口办理业务

善网络安全相关政策和保障机制。规范智能化产品和服务中的个人信息收集、使用等政策,综合运用多种安全防护手段和风险控制措施,切实增强老年人使用智能技术的安全保障。

安徽省多家金融机构推出老年金融服务

安徽省作为老年人口大省,截至2019年底,全省60周岁以上人口已达1172万人,占总人口的18.14%,高出全国平均水平0.31个百分点,如何做好老年人金融服务成为一大难题。为帮助老年人充分享受智能化服务带来的便利,多家金融机构创新推出多款服务,提升老年人智能金融服务体验。

中国工商银行合肥分行表示,工商银行创新推出手机银行“幸福生活版”,根据老年客群的核心金融需求与“不会用、不敢用”智能服务等难题,专门优化了手机银行功能,有效降低使用门槛。在操作体验方面,工行手机银行对55岁以上老年客户自动提示切换至“幸福生活版”,并对版本业务流程、页面字号大小、语音双向交互等进行了优化升级。

而中国银行合肥蜀山支行以公平对待消费者作为服务宗旨,建立健全老年客户服务机制,特事特办,急事急办。网点内外部设有无障碍机动车停车位、轮椅坡道、低位柜台等服务装置。根据网点客流量情况调整柜台,及时为老年客户开启弹性窗口、爱心窗口或绿色通道。中国银行安徽省分行相关负责人介绍,到2021年底,将实现安徽省16个市级分行养老特色网点的全覆盖,全辖所有网点均能为有需求、行动不变的老年客户提供上门服务。

据泰康保险相关负责人介绍,为积极满足老年人正常金融服务需求,对于能够熟练使用智能手机的老年客户,泰康人寿推出几分钟即可完成投保、保全、理赔服务的APP。在传统服务方面,对于临柜客户,公司新生活广场配备了一系列的适老化工具和设备,如老花镜及放大镜,帮助老年客户更好地办理业务。

朱慧之

邮储银行肥东县支行 开展消防知识培训暨疏散逃生演练

为深入推进消防安全宣传教育工作,提升消防安全管理和宣传教育水平,增强员工消防安全意识和自救能力,3月30日,邮储银行肥东县支行开展消防知识培训暨疏散逃生演练活动。

教官先对该行员工进行了消防安全知识教育,培训内容包含个人安全防护、消防三级责任、家庭防火、消防灭火以及应急疏散演练等。

培训中,教官结合当前全国消防安全形势及触目惊心的火灾案例,图文并茂就如何扑灭初起火灾、如何进行火灾报警以及如何火灾中逃生和自救的原理、方法进行了详细讲解。并对消防器材日常选择和正确使用进行逐一介绍,让员工充分掌握消防安全知识技能,知道火灾的预防和应急处置。还现场演示了灭火器及防毒面具的使用方法。最后,在教官的指导下,邮储银行肥东县支行员工进行了一场疏散逃生演练。



通过此次消防安全培训,使员工在工作中和生活中增强“隐患险于明火,防范胜于救灾,责任重于泰山”的消防意识与预防处置能力,树立了“消防安全生命至上”的理念。

鹿群

民生银行荣获两项金融领域 企业标准“领跑者”称号

近日,由中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会、中国证券监督管理委员会共同组织开展的2020年度金融领域企业标准“领跑者”评选结果正式出炉,民生银行蝉联2020年网上银行服务企业标准“领跑者”称号,并斩获移动金融客户端应用企业标准“领跑者”称号。

企业标准“领跑者”制度由市场监管总局等国家八部委联合制定,旨在以高水平高标准引领我国企业产品和服务质量不断提升。其中“领跑者”名单由第三方评估机构综合考虑消费者选择、产业发展水平、公开标准数量等因素,开展评估并确定。因其公开、公平、公正原则和权威性,广受相关企业和公众关注。

据悉,2019年民生银行荣获网上银行服务企业标准“领跑者”称号,这一次更是从920家银行业金融机构的网上银行服务、206家银行业金融机构的移动金融客户端应用的激烈竞争中脱颖而出,入选两项“领跑者”名单。民生银行近年来迭代升级线上服务平台,持续创新网上银行、手机银行、微信银行“三个银行”,不断完善线上产品服务体系,打造了安全、便捷的网上银行与贴心、智能的移动金融客户端,面向不同客群建成齐全丰富的移动金融服务体系,为个人客户打造个人版、小微版、至简版、5G版手机银行;围绕对公核心客群构建企业版、中小版、同业版、供应链金融版等定制化服务体系,实现了个人客户的千人千面以及对公客户的千企千面,满足不同客群差异化精细化需求,其中业内率先推出的5G手机银行,围绕交互体验与智能服务,打造了焕然一新的动感视觉、丰富多样的视频服务、体验流畅的语音交互入口、专业温暖的远程银行专属服务、个性贴心的人工智能服务、放心无忧的安全防护六大亮点;为更贴心周到地服务老年客户,推出手机银行至简版,具有超大字体、常用服务定制和个性理财推荐三大特点,让老年客户能快速、便捷、安全地享受移动金融服务。

民生银行将以此次荣获两项权威机构评选的企业标准“领跑者”称号为新起点,加速提升数字化、智能化金融服务水平,为推动我国数字经济快速发展提供强有力的金融服务支撑,更充分地赋能中国经济高质量发展。

兴业银行信用卡积分 小积分大作为 为腾格里沙漠添绿120亩

近日,记者从兴业银行获悉,短短三年间,在该行与兴业信用卡持卡人的共同努力下,通过积分捐赠的形式,该行已向“腾格里沙漠公益项目”定向捐出6066万信用卡积分,折合可种植树木6066棵,预计可扩大腾格里沙漠锁边林120亩,面积约等同于11个标准足球场。

2018年,兴业银行和中国绿化基金会携手,与其旗下“腾格里沙漠公益项目”达成定向合作,提出“腾格里沙漠锁边计划”,即兴业信用卡持卡人向该项目每捐出1000信用卡积分,兴业银行即捐赠1元用于腾格里沙漠锁边林的营造。目前该项目还在有序开展中。

腾格里沙漠是中国第四大沙漠,流动沙丘比例高达66%,一度被称为我国扩张最快的沙漠,而此项目定点捐助锁边林营造,可直接阻止腾格里沙漠的进一步东扩,保护村庄和耕地,以及贺兰山的原始森林植被,还可以促进沙漠生态系统的修复。

在今年3·12植树节期间,国家林草局公布,目

前我国人工林面积为7954.28万公顷,是世界上人工林面积最大的国家,全球增绿四分之一来自我国。这一历史成就与我国广泛开展国土绿化行动、动员全社会参与义务植树密不可分。

作为中国绿色金融先行者和倡导者,兴业银行深耕绿色金融15载,从单一绿色信贷扩展到绿色债券、绿色租赁、绿色基金、绿色信托、绿色理财等在内的集团化绿色产品服务体系,并将绿色金融从企业领域延伸到个人消费领域,积极推行绿色消费,助力让更多人有效参与到低碳环保行动中来。发起“腾格里沙漠锁边计划”,正是兴业银行对绿色公益行动的又一次有益尝试。据悉,未来该行还将把绿色公益触角深入更多领域,通过发起或参与更多环保公益项目,与5400万信用卡客户一起播种“绿色希望”。

