

农行漯河分行

提升适老化金融服务水平

近期,农行漯河分行坚持传统服务与智能创新并行,聚焦老年人高频金融需求,有效解决老年人面临的金融服务“数字鸿沟”问题。

传统与创新相结合。针对老年人使用频繁的日常支付、存取款、办理社保卡等服务项目,保留老年人熟悉的网点柜面、自助机具等传统金融服务方式,满足其现金存取等基本金融需求;创新金融产品,提升适老化金融服务水平;完善网点服务设施和服务保障措施,针对老年人的视听困难等问题,优化掌银、网银等线上服务,加强生物识别(如刷脸、指纹签名、语音识别)等技术

的创新应用。

适老措施常态化。在网点服务设施的配置上,充分考虑老年人的身体和行为特点,增设爱心座椅、无障碍通道,常备轮椅、老花镜、应急药物等;增设足够数量的老年人优先接待窗口和设弹性窗口,做好老年人的优先服务和接待工作;提供掌银、网银和95599客服电话等服务,将线上线下服务相融合,改善老年人的服务体验。

完善制度体系和工作机制。出台相关文件,制订了涉及老年人的权益保护、防诈骗等适老化制度,明确了各类适老化设施和服务标准、具体业务等的

办理流程,补齐制度短板,压实主体责任。

加强适老化服务宣传。每个网点结合实际,每季度到社区、养老院开展一次助老服务,教老年客户学用手机APP、掌上银行;结合“3·15消费者

权益保护日”“金融知识进万家”等活动,组建社区敬老服务队,每月到社区、敬老院等地开展爱心服务、义工协助等活动;制作老年人易于接受的手册、视频教程,引导老年人熟悉个人金融产品。马亚

延伸阅读

银行适老化改造

“面子”已改 “里子”待修

老年人是数字时代的“慢跑者”,但不应成为被抛弃者。2020年以来,在相关政策引导下,一批覆盖网购、出行、金融等领域的适老化改造渐次实行。其中,银保监会今年3月发文提出银行要打造适老手机银行App、丰富适老产品和服务等要求。

银行适老化改造进展如何?媒体记者历时两周调研发现,当前银行的适老化改造集中在放大字体和简化操作等简单应用上,主要还是涉及网点、App界面等外在形式的更新,但在真正满足老年人金融服务需求的产品与服务方面,还有待提升。

“面子”已改,“里子”待修。银行业适老化改造,表面上看,仍存在手机银行App切换入口不易找等问题,但更深入地看,适老产品有效供给不足等问题亟待解决。

改造大同小异

记者走进一家位于上海市闹市区的某银行网点,正好遇见几位老人在智能柜员机(ATM)上办理业务。从老人的反馈看,相较标准版的服务,ATM提供

的老年模式服务带来了许多便捷体验。比如,ATM显示的字号增大,界面也更简洁,主要提供查询、转账等老年人常用的功能。

不会操作ATM、看不清手机字体、不会用手机银行App转账支付……移动互联网时代,这些影响老年人使用体验的问题,正在逐步得到解决。

在上海,包括五大行和部分股份制银行在内,目前已有超10家银行手机App推出老年版本。虽然上述银行升级改造后的App老年版本名字各不相同,但改造内容大同小异,核心聚焦于“大字模式”。包括:放大或者加粗字体、精简界面、增加方言功能等,意在帮助老年人操作更便捷,信息获取更容易。

改造背后的动力

除了政策推动,银行业自身也有适老化改造的内驱力。

在调研走访中,一家国有大行上海分行业务人员表示,现在来网点办理业务的基本都是老年人,大多不会操作智能手机。为了提高老年客户群体的使用频率,银行必然要在适老化改造上有所

行动。

这也是银行零售业务精细化运营的一大体现。尽管手机App是银行零售业务获客和提供服务的重要渠道,但在客户群体分层的经营思路下,根据不同客户群体提供不同的金融服务,是不少银行的零售业务打法。甚至还有银行针对老年人开设专属门店,不仅提供纸质存折、存单服务,而且字更大更清晰,ATM也提供大字版模式。

其实,银行在适老化改造方面的动力,源自庞大的“银发经济”市场。据第三方研究机构发布的分析报告,预计到2024年,中国“银发经济”市场规模将达8.6万亿元。

在技术的加持下,老年人的消费行为、理财观念不断升级,将给金融业带来新机遇。在此背景下,银行开展适老化改造,必须解决老年人面临的“数字鸿沟”问题,推动解决老年人在运用智能技术时遇到的困难,完善针对老年人的金融服务方式。

改造“里子”是关键

挖掘“银发经济”潜力,解决老年

人的真正痛点是前提。

记者在调研中发现,银行在适老化服务改造方面已初见成效,但还存在不少问题。例如,在服务方面,还存在手机银行App切换入口不易找、二、三级页面未进行同步改造等问题。

与此同时,银行在老年消费者金融教育普及方面也做得远远不够。在位于上海市中心的多家银行网点,记者随机询问几位老人,他们均表示“不知道银行还有手机App适老化版本”。甚至还有不少网点一线业务人员,也不清楚该行还有手机App老年模式。

适老化改造,“面子”要改,重点是改“里子”。适老化改造要真正“适老”,还要充分依据老年人的特性,全方位优化服务方式,并推出适应这一群体金融需求的产品。

业内人士表示,适老化改造,帮助老年群体跨越“数字鸿沟”、更好享受数字时代的便利和乐趣,并产生更大、更持续的社会和经济效益,将是今后银行业高质量发展之路的关键抓手。

据新华网

民生银行漯河分行

开展防范电信网络诈骗宣传

近日,民生银行漯河分行组织辖内3家网点,开展了以“反诈反赌安全支付”为主题的防范电信网络诈骗宣传活动。

该行充分发挥金融机构宣传主阵地作用,在营业厅向客户发放宣传折页、在LED屏幕循环播放宣传口号,营造良好的宣传氛围。安排骨干人员为客户介绍相关金融知识,提醒客户保护个人信息安全,不要轻易被网络上不切实际的高额利润所诱惑,

保护好自己的身份证、银行卡。

针对农村地区青年人员少,老年人和青少年防范诈骗意识不强的情况,到郾城区黑龙潭镇何庄村开展防范电信网络诈骗宣传,发放宣传折页,为群众讲解真实案例,教群众下载安装“国家反诈中心”APP,提醒群众保护好银行卡密码。

活动期间,该行共发放宣传资料500余份,推广下载“国家反诈中心”APP,宣传受众达100余人。陈潇雅

舞阳玉川村镇银行

加强线上金融服务 助力疫情防控

近期,舞阳玉川村镇银行按照全程关注、优先办理、主动协助的原则,通过加强线上金融服务宣传、优化业务流程等方式,引导老年人等特殊人群在线办理业务,减少不必要的外出。

所有网点保持对外公示电话畅通,客户经理通过电话、微信等方式引导客户通过手机银行或网上银行在线办理业务,并主动告知客户金融产品起始日变化、定期自动到期续存等信息,使老年客户通过线上渠道了解相关资讯,减少前往网点的次数。各营业网点实行网点消毒、设施

任晓旭



日前,农银人寿漯河中心支公司组织志愿者到西城区阴阳赵镇杨庄村开展“我为群众办实事”实践活动,为留守老人讲解如何识别和防范电信网络诈骗。薛寒冰 摄



9月12日,天安人寿漯河中心支公司在天桥街道滴江路社区开展反洗钱户外宣传。杨雯博 摄

漯河市政府金融网

发挥金融作用 服务实体经济 防范非法集资 稳定金融秩序

◆**信息服务:**提供全市金融动态(包括通知公告、工作要闻、金融机构动态、企业信用信息、金融人才招聘等内容)。

◆**网上办理:**企业可以通过漯河市政府金融网上报后备企业申请、融资申请,进行网上咨询和投诉举报。后备企业申请或融资申请提交信息

后,首先由市政府金融办对信息进行初步审核,审核后根据情况可转交至各相关单位进行处理,处理结果将直接通过网络向申请提交企业进行反馈。

◆**政务公开:**提供行政许可和便民服务事项信息(包含事项名称、法律依据、受理条件、所需材

料、办理流程等内容)。

◆**咨询服务:**提供法定工作日时间内公众、企业网上咨询和投诉举报服务。

◆**意见收集:**为不断改进金融工作,我们在网站开设了意见专区,欢迎大家对全市的金融工作提出意见和建议。

◆**登录路径:**登录“漯河市政府金融网”门户网站(<http://www.lhjr.gov.cn>)即可访问。同时,可扫描二维码,下载安装手机APP客户端或关注微信公众号。

联系电话:5349066
电子邮件:luohejinrong@sina.com

金融

主办: 漯河市金融工作局
中国人民银行漯河市中心支行
漯河银保监分局
漯河日报社

协办: 漯河市银行业协会
漯河市保险行业协会

金融行业投诉热线:
0395-3185256
13721309150

互联网财险将加强监管

日前,记者从银保监会了解到,由银保监会起草的关于加强和改进互联网财险业务监管的相关通知,目前正在业内征求意见。从征求意见稿看,总体基调是“有多大能力办多大事”,确立了六大准入条件和五大经营行为规范,并明确要求保险公司应

严格管控受托保险中介机构的销售行为,避免出现影响业务数据真实性等问题。

据业内人士介绍,此次对互联网财险业务的强监管,是今年2月1日起施行的《互联网保险业务监管办法》的配套政策。据中国经济网

银保监会发布三大保险资管产品实施细则

为进一步规范保险资产管理产品业务发展,细化《保险资产管理产品管理暂行办法》(下称《产品办法》)相关规定,银保监会研究制定了《组合类保险资产管理产品实施细则》《债权投资计划实施细则》《股权投资计划实施细则》3个细则,并于9月11日正式发布。

3个细则在制定时遵循四大原则:一是坚持严控风险的底线思维;二是坚持服务实体经济的导向;三是坚持深化“放管服”

改革优化营商环境;四是坚持与大资管市场同类私募产品规则拉平。

据了解,《组合类保险资产管理产品实施细则》共18条,主要包括明确产品登记时限、细化产品投资范围、严格规范面向合格自然人销售行为、强化事中事后监管措施等。组合类产品可以投资银行存款、债券、股票、公募基金、保险资产管理产品等。

据新浪财经

央行新增3000亿元支小再贷款额度

记者9日从中国人民银行获悉,为加大对中小微企业纾困帮扶力度,中国人民银行新增3000亿元支小再贷款额度,在今年剩余4个月之内以优惠利率发放给符合条件的地方法人银行,支持其增加小微企业和个体工商户贷款,要求贷款平均利率

在5.5%左右,引导降低小微企业融资成本。

3000亿元支小再贷款采取“先贷后借”模式发放,地方法人银行先发放小微企业和个体工商户贷款,然后等额申请支小再贷款,以确保再贷款政策的精准和直达作用。据人民网

金融简讯

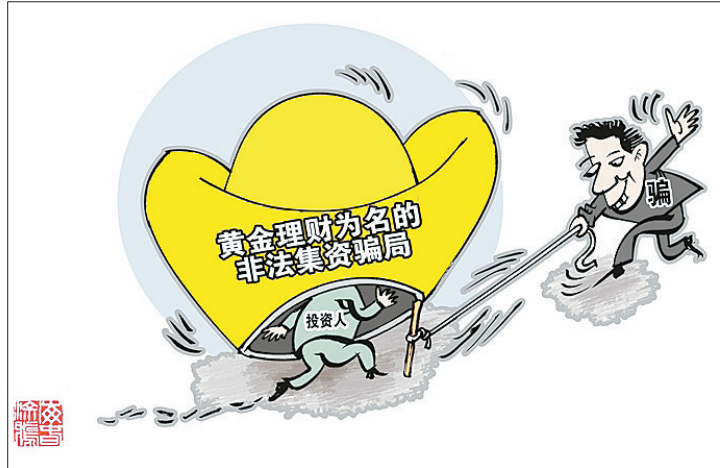
●近期,工行漯河分行组织员工参加民法典线上知识竞赛。

周 茜

●近期,建行漯河分行积极参与“万人助万企”活动,充分发挥首席服务官职能,围绕企业现状和需求,多策并举为企业解决实际问题。

段 政

“空壳”骗局



中国银行
BANK OF CHINA

汽车分期

已签约汽车品牌有宝马、奔驰、广汽本田、广汽丰田、一汽丰田、别克、一汽大众、领克、起亚、蔚来、特斯拉、吉普等。

车位、家装分期

全市各品质楼盘车位均可续作车位分期。已签约家装公司有宇美家装、浩天家装等。

优客分期

政府机关及事业单位客户;金融、通讯、媒体等重点行业客户;公积金缴存、优质房产等优质财力客户;住房按揭、代发薪等行业优质客户。

●**额度专享:**优客分期最高额度30万元,汽车分期最高额度80万元。
●**期限丰富:**一年、二年、三年、四年、五年,任您选择,有效缓解还款压力。
●**费率低:**汽车分期部分车型可享受厂商贴息,其他分期产品每万元每日最低0.83元。
●**用途广:**购车、装修、家电、婚庆、留学、旅游……各种日常消费所需,通通都能满足。
●**办理快捷:**申请材料简便,到账速度快,汽车分期最快可实现当天放款。

温馨提示:中国银行漯河分行从未委托任何中介机构办理分期业务,凡符合条件客户均可直接到全市任意营业网点申请办理。 联系电话:0395-3566053