

编者按

保护金融消费者合法权益,助力构建和谐稳定的金融环境,人民银行盐城市中心支行携手辖内银行业金融机构,持续展现金融担当,组织开展“3·15消费者权益保护教育宣传周”“普及金融知识万里行”“普及金融知识、守住‘钱袋子’”等集中宣传教育活动,以及“防范和打击非法集资”“网络安全宣传周”等专项宣传教育活动,将视线聚焦重点人群,细化宣传内容,拓宽宣传渠道,进一步提升金融消费者的金融素养,强化金融消费者的风险责任意识和风险防范能力。

□查玉婷

随着我国人口老龄化程度不断加深,老年金融消费群体日益庞大,为提升适老化服务水平,兴业银行盐城分行多措并举,致力于为老年群体提供更周全、更贴心、更直接的便利化金融服务,全面提升金融服务水平。

部署精细化。积极贯彻落实人民银行盐城市中心支行适老化工作的部署要求,年初制定适老化服务工作方案,成立由分管行长任组长,综合部、运营管理部、零售金融部等部门负责人为成员的适老化服务工作小组,安排落实适老化服务各项工作,明确各营业网点的工作职责,确保落到实处。

设施舒适化。不断完善适老服务设施,持续提升服务质量,各营业网点配备爱心座椅、老花镜、便民服务箱、无障碍通道;配置厅堂适老服务专员,专门负责指导老年客户办理业务;推出手机银行“安愉版”,让老年客户充分感受到银行机构暖心服务。

服务人性化。始终坚持传统金融服务与智能创新相结合,为老年群体开辟“优先窗口”和“绿色通道”,提供专人咨询服务;针对年龄太大或者行动不便的特殊人群,按照“特事特办”的原则,借助便携智能服务终端主动提供上门服务,真正为老年群体排忧解难。“兴业银行的服务太周到了,非常人性化,帮我们解决了麻烦事,真是太感谢了。”客户李奶奶感激地说。原来大丰区裕华镇几位老人因卧病在床无法办理存单业务,兴业银行大丰支行得知情况后,及时安排工作人员上门服务,提供“移动窗口”服务,圆满解决了老人们的愁心事。

宣传延展化。为进一步提升老年群体风险防范能力,让金融服务更有温度,该行通过厅堂微沙龙、进社区、线上宣传等形式,积极向老年客户普及金融安全知识,帮助老年群体准确识别各类诈骗手段,提高法治意识和识骗防骗能力。

近年来,兴业银行盐城分行积极主动落实“适老化”工作,从建立机制、完善设施、畅通渠道、宣教活动、延伸服务等方面入手,持续提升适老金融服务水平。下一步,该行将继续关注老年客户金融需求,不断优化适老服务流程,为老年客户提供更有温度的金融服务。

□刘畅

为扎实推进“一老一小”工作做实做细,响水农商银行进社区、进菜场、进学校,开展消费者权益保护知识宣传活动,特别针对老年客户开通金融服务“绿色通道”,提供上门金融服务,为群众办实事、办好事。

今年6月,随着黄海农场和灌东盐场“尊老金”的发放,作为代发机构,响水农商银行陈港支行80岁以上老年客户激增。针对这一情况,该支行在落实“一老一小”金融服务要求的基础上,出台助老服务专项方案,最大程度地满足老年客户的各类业务需求,提高“银发一族”金融获得感与幸福感。

针对老年客户的金融服务,银行网点仍然是老年客户获得金融服务的重要渠道。由于老年客户使用智能手机不熟练,大大增加了业务办理流程工作量,响水农商银行陈港支行组建了由会计主管、客户经理组成的助老服务志愿团队,协助大堂经理做好人员登记、老年客户识别分流等工作。同时,提早半小时开门营业,增加有效服务时长,开辟老年客群“绿色通道”,在保障业务正常进行的情况下,对老年客户多加关照,时刻关注排队等号情况,及时提醒老年客户,避免老年群体因未听到或行动迟缓导致过号,力求厅堂服务精益求精。

除厅堂服务升级,针对一些特殊的老年群体,响水农商银行陈港支行还根据前期代发名单,了解老年客户实际身体状况,确定上门服务名单。为更加高效地做好上门金融服务,该支行根据名单上村组信息,制定最优路线,保证合理利用时间,服务更多的老年客户。制定上门服务排班表,携带便携式STM上门为老年客户办理开卡、激活、密码重置等业务。6月12日至6月22日是助老服务高峰时段,期间,该支行累计为老年客户开卡超200张,上门服务70多次。上半年,响水农商银行累计为老年客户提供上门服务150多人次。

除关注“银发一族”外,响水农商银行还聚焦青少年群体,开展金融知识进校园活动,普及金融知识,帮助青少年掌握金融常识,增强诚信意识,树立正确的金融消费理念。

聚焦「一老一小」,让金融消保更有温度

南京银行盐城分行

强化网点适老改造

□包晓富

根据金融消保关爱“一老一小”实施方案的相关要求,南京银行盐城分行聚焦重点人群,强化金融服务,特别是老年金融消费者的权益保护,提升其金融服务的满意度和获得感。

该行结合客户群体特点,致力于解决老龄客户业务难、填单难等问题,在营业大厅显眼位置摆放老花镜、血压仪、轮椅、医疗箱等;设置“爱心专座”“爱心窗口”;各支行开设“绿色通道”,指定专人接待、引导老年客户;打造尊老公益区,厅堂智能柜台根据客户年龄直接切换“温馨版”,该版本首页精简了图标数量,保留了老年客户常用的账户查询、理财、存款等业务入口,页面图标尺寸及字号放大,便于老年客户识别、阅读;针对不会写字

光大银行盐城分行

聚焦“一老一小”群体

□王君倩

光大银行盐城分行自成立以来,始终致力于为广大客户提供全方位、综合化、个性化的金融产品和服务,聚焦“一老一小”群体,积极践行企业责任担当,努力打造“阳光消保”品牌。

截至4月末,该行已完成辖内网点的适老化建设。各网点开通了老年客户支付结算“绿色通道”,并提供老花镜、爱心伞、放大镜、口罩、爱心座椅。同时,针对老年客户特点,网点加强柜面人员、大堂经理、理财经理支付结算适老化服务技能以及业务培训;在老年客户集中办理业务的时间段,网点实行“一站式”服务,科学增设弹性窗口,保证服务质量,提高工作效率。

该行数字金融部秉持“以客户为中心”的宗旨,贯彻落实国家政策指引,高度重视“银发一族”体验感受,通过收集银发体验官对光大银行“简爱版”手机银行提出的意

大丰农商银行

守护“一老一小”

□黄丽丽

为切实解决“一老一小”金融服务中的痛点问题,提升“一老一小”群体金融服务的满意度和获得感,大丰农商银行在服务“一老一小”的道路上不断探索,出台了一系列举措。

配套完善设施。在全辖设立43个营业网点,在各村设立500多个快付通网点,可受理存折、养老金支取、医保缴纳等业务,免去了老年客户来回奔波银行网点的疲劳;为行动不便的老年客户开辟无障碍通道,并在网点外墙醒目位置张贴标识牌,公示求助电话;在营业大厅为老年客户开辟2至3个爱心座椅和“陪护专座”,为其在业务等候期间提供专属服务。设立一个专门的爱心窗口,为有紧急业务办理需求或身体孱弱的老年客户开辟绿色通道;在营业网点统一配备轮椅、拐杖、急救箱,在填单台或大堂咨询台处配备老年客户使用的老花镜、放大镜,供其免费使用。

提供便利服务。组织员工进行业务技能培训,不断提升服务客户的水平,在厅堂设立了一名了解业务、熟悉流程、性格温和的专职志愿者,引导老年客户,及时为他们提供帮助;制定《大丰农商银行特殊群体服务管理办法》,针对

提升金融服务体验

的老年客户办理开户、存款、取款、挂失及贷款等业务时,可以使用按手印并加盖本人图章的方式代替签名;为解决老年客户行动不便的问题,配备足够量的移动Pad及背夹,切实解决老年客户办理业务难的问题。

南京银行盐城东台支行除照顾好“一老”外,还把关爱“一小”作为支行服务的重要环节。该支行营业大厅配备小型儿童游乐园,准备饼干、糖果等零食。专门为孩子办理儿童卡,从小培养孩子正确的财富观念,助力宝贝健康成长。

此外,该行营业部还积极开展内部员工培训,增强员工业务知识储备;走进紫薇花园社区向老年客户普及“拒赌反诈”金融知识,并提供免费量血压服务,获得一致好评。

打造“阳光消保”品牌

见和建议,进一步优化服务,帮助老年人解决在运用智能技术方面遇到的困难。针对年龄较大、行动不便的老年客户,充分发挥该行移动Pad上门服务的优势,组建流动服务小组,根据电话咨询、上门咨询情况建立登记簿,详细登记需提供上门服务人员的情况;各岗位人员积极参与,按小组排班,设定“集中上门日”或选择下班时间,积极为老年客户提供上门服务。

在关爱老年客户的同时,该行还积极引导青少年树立正确的消费观、金钱观。按照金融知识宣传普及方案,该行扎实做好“一老一小”金融宣传普及工作。6月,该行举办了“小小银行家”主题金融知识宣传活动。活动现场,该行营业部工作人员向小朋友们讲述了人民币基本知识、辨别真假人民币,以及保护自己的银行卡密码等相关知识,并与小朋友们积极互动,教授站姿、举手礼、指引礼、送别礼等规范礼仪。

彰显农商温度

身处异地或行动不便的老年客户,推出视频连线核实、专车接送等服务。在风险可控的前提下,网点工作人员携带便携式STM机上门办理业务,最大程度方便老年群体,做到把银行“搬”到老人家门口;在营业网点醒目位置公示该行咨询投诉电话,在大堂经理服务台摆放《客户意见登记簿》,畅通咨询和反馈意见渠道,定期进行服务满意度调查,及时整改和提升服务。

普及金融知识。网点设置金融知识宣教区,常年摆放各类金融知识宣传折页,便于客户自行取阅;常态化在LED显示屏播放宣传标语、大厅电视播放宣传视频;在“3·15”国际消费者权益日、金融知识万里行、金融知识普及月活动期间,积极开展金融消费者教育引导,特别是针对老年人开展警惕非法集资、防范电信网络诈骗宣传活动等,增强老年人风险防范能力。针对青少年宣传理性消费、远离非法集资园贷,帮助青少年规避“金融陷阱”。

打造智慧校园。通过手机银行缴费与社保卡代扣的方式,实现全区102所学校学费收缴,覆盖全区校园95%。同时,在部分学校建设校园一卡通系统,实现校内消费覆盖,提升青少年学生群体支付服务的便捷度。



兴业银行盐城分行开通“老年人优先窗口”



南京银行盐城分行尊老助老暖心驿站

中信银行盐城建湖支行

提升适老服务水平

树立正确金融观念

□陈娟娟

为提升金融消费者的风险防范意识和风险识别能力,推动金融消费者合法权益得到更好的保护。日前,中信银行盐城建湖支行开展金融权益保护宣传系列活动,取得了一定的成效。

该行将金融宣传教育活动与推动金融服务适老化相结合,主动适应特殊群体金融需求,聚焦特殊群体常用的金融产品,宣传专门针对特殊群体的银行服务政策,增强群众获得感。积极开展金融知识“进社区”活动,普及银行智能应用知识,增强特殊群体对智能技术的了解和信任,促进其融入智能时代;同时,宣传防范电信网络诈骗、防范养老骗局、远离非法集资,提

高社区居民群众防骗意识和自我保护能力。

为引导未成年人树立正确的金融观念,积极探索金融知识纳入义务教育教育体系的路径和方法,中信银行盐城建湖支行志愿者以“普及金融知识 守住‘钱袋子’”为主题开展了金融知识宣传活动。该行志愿者从日常接触最多的现金入手,讲述了货币的起源、人民币防伪相关特征等方面的知识;通过通俗易懂的语言和生动有趣的案例,讲解了生活理财方面的知识,使孩子们了解掌握基本的金融知识,让“科学理财、合理用财、安全守财”意识在孩子心中生根发芽,增强金融风险意识,实现“教育一个学生、辐射整个家庭、造福经济社会”的良好效果。

建湖中成村镇银行

关爱银发一族

优化适老服务

□胡蓉

近年来,随着互联网、大数据、人工智能等信息技术快速发展,老年人和青少年逐渐成为金融消费者人群中的“慢跑者”。如何关爱“银龄”、守护“总角”,满足他们的金融服务需求,是建湖中成村镇银行一直思考的问题。

在压实适老化金融服务工作责任、强化适老服务文化引领建设的同时,该行通过修订服务规范、优化调整业务办理服务动线、设置适老服务区、开辟儿童宣讲区域、配备便民服务物品、张贴爱心提示标识等多项举措,进一步完善厅堂服务,不断提高金融服务水平,便于“一老一小”群体享受更优质快捷的金融服务。

为不断提高“一老一小”群体金融知识水平,便捷金融知识获取渠道,该行采取了多种多样的宣传方式。LED显示屏滚动播放“珍惜一生血汗 远离非法集资”“预防网络诈骗 提高安全意识”“养老诈骗难防 不贪不给不上当”“守住养老钱 幸福享晚年”等防范电信网络诈骗、防范非法集资宣传标语;大厅内摆放相关宣传海报和宣传折页,供客户翻阅学习;在儿童宣讲区滚动播放宣传短片,使晦涩的金融知识更加通俗易懂;安排柜面员

工为客户宣传关于买卖银行卡行为的处罚措施、涉案相关账户的处置方法等直接涉及客户利益的政策措施,多措并举不断提高消费者的金融知识水平;结合客户阅读习惯,利用微信公众号,持续更新“建湖中成村镇银行金融知识科普”栏目,向社会公众普及各类金融知识;利用该行手机银行等线上渠道开展宣传,扩大宣传面,立体提升宣传受众数量;5至6月期间,该行开展防范非法集资、存款保险、反洗钱等各类日常宣传活动,通过知识宣讲、说唱、小品演绎、发放宣传折页等多种方式,积极走进基层、社区。走进宝塔村,向村民宣讲防范非法集资小知,发放宣传折页,现场普及金融知识;开展零钞、残破币兑换便民服务、防疫知识宣传服务,针对“一老一小”群体特点,上门为老年客户提供便利,为小朋友们送去金融知识。

在适老化线上服务方面,该行依托母行科技助力,帮助老年群体共享数字发展成果。上线“一老一小”专属“关爱版手机银行”App,通过适宜的字体、简单的操作、实用的功能、简洁的界面,大大减少了阅读障碍和误操作,帮助更多的老年群体享受到线上服务带来的便利。

兴业银行盐城分行

落实适老工作

便捷金融服务

响水农商银行

聚焦特殊群体

办实事办好事