

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待发名单，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。

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

聚焦『一老一小』，让金融消保更有温度

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

□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待发名单，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。

南京银行盐城分行

强化网点适老改造 提升金融服务体验

□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，致力于解决老年客户业务难、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

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及背包，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。

光大银行盐城分行

聚焦“一老一小”群体 打造“阳光消保”品牌

□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”主题金融知识宣传系列活动。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。

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”主题金融知识宣传系列活动。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。

大丰农商银行

守护“一老一小” 彰显农商温度

□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“陪护专区”，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、性格温和的专业志愿者，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

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，最大程度地方便老年群体，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、活动期间，积极开展金融消费者教育宣传，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等活动，增强老年人风险防范能力。针对青少年宣传理性消费、远离非法校园贷，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扣款的方式，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范防范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，普及银行应用知识，增强特殊群体对智能技术的理解和信任，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，普及银行应用知识，增强特殊群体对智能技术的理解和信任，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，提高金融消费者的风范防范意识和自我保护能力。

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的主力军。“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；安排柜员面对金融知识，帮助更多的老年群体享受到线上服务带来的便利。

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。