

聚焦“一老一小”，守护消费者合法权益

编者按

围绕“一老一小”重点人群,开展金融知识宣传教育活动,可以有效提高社会公众的金融素养。近年来,人民银行盐城市中心支行引领辖内各银行机构积极履行金融知识普及的主体责任,发挥主动性,充分运用各类平台和渠道资源,创新宣传教育方式,丰富金融教育内涵,帮助金融消费者了解金融知识、识别金融风险,提高金融消费者维护自身合法权益的能力,构建了各方联动的金融消费者教育工作新格局,营造了良好的金融生态环境。本报今日开设专版,介绍部分银行机构做好重点人群金融知识宣传教育的具体举措,以飨读者。

浦发银行盐城分行

打造有温度的服务网点

□王中华

为切实解决老年人和青少年群体金融服务中的痛点、堵点问题,维护特殊群体的金融消费者权益,更好地为老年人提供便利化综合金融服务,帮助青少年了解基础金融知识,浦发银行盐城分行不断优化服务方式,多措并举推进各项服务提升,积极打造有温度的服务网点。

优化厅堂服务。一是完善硬件设施。开辟无障碍通道,增设爱心座椅、折叠轮椅,为老年客户开通“绿色通道”“爱心窗口”,提供茶水、老花镜、雨伞、医药箱等助老便民物品,在雨雪天及时铺设防滑垫,摆放标识牌,提高老年客户的服务满意度;二是优化智能设备。老年客户在使用过程中,往往会遇到“看不清”“弄不懂”“找不到”等方面的难题,浦发银行对ATM和自助开卡机终端进行适老化升级改造。另外,推出“关爱版”手机银行App,考虑到老年群体的阅读习惯,页面采用大字体、大图标以及高对比度颜色搭配,并对字体加深加粗,以增强文字的展示效果;三是提供便利服务。组织开展适老服务培训,公开适老服务团队。针对年龄较大、行动不便等老年客户,在风险可控的前提下,为签字确认、密码重置、卡折挂失等环节增加替代服务,灵活采取上门服务等方式,安全、便利的方式办理相关业务。

开展现金助老服务。一是设立“暖心窗口”服务专柜,为老年客户提供现金存取、兑残换零、换新钞等金融

服务,最大限度地满足老年客户的金融需求;二是定期组织一线服务人员在老年群体现金使用频繁的农贸市场设立金融服务点,开展兑残、换零活动。活动期间,同时向老年群体宣讲正确使用人民币、辨识真假人民币等方面的金融知识;三是充分发挥厅堂网点网格化管理作用,对厅堂网点工作人员进行宣传与监督,切实维护老年群体现金使用权益。

开展宣传教育活动。一是用好厅堂主阵地。利用厅堂网点液晶电视、LED显示屏滚动播放金融相关标语,在厅堂摆放各类金融知识宣传手册,常态化开展厅堂工作人员服务培训,实行网点窗口弹性工作安排,鼓励老年客户体验厅堂自助设备,尽量缩短老年客户等候时间,并充分利用好老年客户等候时间开展金融知识宣讲沙龙活动,讲解自助设备操作技巧、金融产品特点等方面的内容;二是主动走出去。以各类金融知识主题活动为契机,通过发放宣传折页、提供业务咨询服务等方式,让更多老年人和青少年了解金融知识,提升金融素养。

畅通帮扶沟通渠道。一是开通帮扶热线,引导老年群体通过热线来解决自身在投资理财过程中碰到的疑难问题,鼓励老年群体举报非法集资产品,避免掉入金融诈骗陷阱;二是优化投诉反馈机制,在网站醒目位置公布投诉热线,建立健全投诉处理回访制度,提升老年人和青少年消费者投诉处理满意度,切实保障金融消费者的合法权益。



为老年人提供上门金融服务



向小朋友讲解基础金融知识

平安银行盐城分行

有序推进关爱“一老一小”工作

□安静

为打造“一老一小”金融消保示范品牌,平安银行盐城分行按照人民银行盐城市中心支行的部署要求,有序推进金融消保关爱“一老一小”工作,切实履行社会责任,着力提升企业形象。

配备关爱设施。平安银行盐城分行辖内营业网点均配备了爱心座椅、老花镜、医疗箱等便民设施;营业网点均开通了老年人“绿色通道”,指定专人接待、引导和辅助,提供优先取号、专柜办理等服务,在老年客户集中办理业务的时间段安排导办员全程指导帮办。

提供便利服务。针对年龄较大、行动不便等特定老年群体,在风险可控的前提下,为签字确认、密码重置、卡折挂失等环节增加替代服务,尽量减少老年客户手工填单;在厅堂公开适老化便民服务热线和办理指引,灵活采取上门服务、远程视频等安全、便利的方式,为行动不便的老人办理相关业务。今年上半年,共为20多位老

年人提供上门服务,办理开销银行卡、理财购买、产品赎回等业务50多笔。开展现金助老服务。辖内各营业网点均设立“暖心窗口”服务专柜,为老年客户提供现金存取、兑残换零、换新钞等服务,最大限度满足老年人金融需求。

搭建移动支付便老场景。通过开展老年群体支付产品的需求调研,选择以小区附近的便利店、食品店、水果店等老年人涉足较多的场所为突破口,与银联支付一起共同推动便老支付场景建设。今年以来,与商家合作开展移动支付业务,配套移动支付优惠折扣活动,获得商家周边小区老年人的广泛认可。

开展特色宣传活动。今年以来,平安银行盐城分行结合自身与客户特点,常态化组织开展“小小银行家”专项金融知识宣教活动,帮助青少年了解金融基本知识,提升金融素养。今年上半年,该行共开展20多场“小小银行家”专场活动,600多名青少年和家長参加活动,取得了良好的社会效果。



打造农村普惠金融综合服务站

昆山农商银行盐都支行

金融消保提升重点人群获得感

□宋伟

根据《中国人民银行盐城市中心支行办公室关于印发金融消保关爱“一老一小”实施方案的通知》要求,今年上半年,昆山农商银行盐都支行秉持以人为本的服务理念,通过优化流程、暖心服务、宣传教育等一系列措施,切实提升“一老一小”两个重点群体金融服务的满意度。

加大柜面便利服务力度。一是设立“暖心窗口”服务专柜,为老年客户提供现金存取、兑残换零、换新钞等服务,最大限度满足老年人金融需求。对于有条件并愿意尝试智能设备的老年客户,厅堂志愿者在保护客户隐私的前提下,使用超柜指引笔全程指导和帮助老年客户进行自助设备的操作;二是做好柜面延伸服务,灵活安排网点工作人员携带便携智能设备上门服务。目前,昆山农商银行盐都支行各类便携式超柜设备可以办理开卡、转账、密码重置、销户等金融业务。

优化智能设备。昆山农商银行从视觉元素、文字样式、大小以及颜色等方面,更新老年版手机银行App,使其更加简洁清晰,符合老年客户的使用需要。此外,老年版手机银行App还结合大数据分析结果,突出转账、查询、购买理财等老年客户常用功能,实现关键信息易读、主要功能易找、操作步骤易懂。

开展系列宣教活动。今年上半年,昆山农商银行盐都支行结合“金融知识进万家”“普及金融知识,守住钱袋子”“打击治理电信网络诈骗犯罪集中宣传”等活动,在柜面、厅堂、社区等多渠道开展面向“一老一小”群体的宣传教育活动,涉及存款保险知识、理性投资、防范电信网络诈骗、防范非法集资等多个主题。针对老年人,重点讲解“防诈骗四部曲”,提醒老年人“时刻绷紧防范之弦,谨防电信网络诈骗,守住自己的钱袋子”。针对青少年群体,重点普及个人信息保护、警惕非法“校园贷”等方面的知识,引导青少年群体树立正确的金融消费理念。

阜宁农商银行

线上线下结合 强化金融教育

□武志道

上半年,阜宁农商银行在监管机构的指导下,一直致力于金融消费者权益保护工作,在继续落实好疫情防控工作要求的基础上,聚焦“一老一小”群体,创新金融教育手段,积极通过线上线下相结合的方式,开展服务和宣传引导,营造消费者权益保护的良好氛围。

完善设施,提升服务质效。阜宁农商银行各营业网点加快ATM、STM等服务终端适老升级改造步伐,通过采取大字显示、语音辅助引导、优化服务界面、增加转账风险提示等举措,不断丰富农村金融“助老适老”服务内涵。

整合资源,加强服务管理。阜宁农商银行各营业网点依托已设立的农村普惠金融服务点,开展农村地区老年人金融服务需求征集,并及时满足

农村地区老年人群体的金融服务需求。另外,在确保合规的前提下提供上门金融服务,为老年客户解决后顾之忧。

强化宣传,夯实群众基础。针对目前多发的电信网络诈骗、非法集资等情况,阜宁农商银行加大金融知识宣传,充分利用横幅、LED屏、宣传手册等载体,通过文字、图片、视频等形式,在各网点厅堂、社区、村居、学校,开展多维度、多轮次的金融知识普及和宣传活动。该行重点关注青少年群体,在31家网点统一推出“我是小小银行家”特色宣传活动。阜宁农商银行城西支行在县城文语画室,向数十名少儿及其家长宣传家庭理财知识,赢得了师生和家长们的一致好评。该行通过开展主题宣传教育活动,拉近了与客户的距离,实现了社会公众与金融机构的良好互动,为构建和谐稳定的金融生态环境贡献了一份力量。

建湖农商银行

关爱“一老一小” 共享美好生活

□王瑶

为更好地服务老年人、青少年等特殊群体,建湖农商银行履行主体责任,聚焦“一老一小”群体,持续加强对老年人、青少年群体金融服务。今年以来,建湖农商银行深入开展“我为群众办实事”活动,健全“一老一小”服务工作机制,强化“一老一小”服务措施,以扎实有力、温暖贴心的务实举措,持续提升群众的幸福感、获得感、安全感,以实际行动牢固树立起百姓银行、敬老银行、为民银行的良好企业形象。

强化网点适老化改造,做有温度的银行。建湖农商银行综合考量网点周边客户因素,以老年客户较多的网点作为试点行,先后对部分乡镇支行进行适老化改造,主要是在网点环境中增设无障碍设施标识,在厅堂设置爱心座椅、爱心柜台,提供轮椅、老花眼镜、放大镜和老年专属产品服务宣传折页等,在为老年客户提供差异化服务的基础上,进一步提升了老年客户业务办理的便利性、舒适性。

建设普惠金融服务点,将金融服务送到村。截至目前,建湖农商银行共建设助农服务站139个,其中农村普惠金融支付服务点111个、农村普惠金融综合服务点26个、农村普惠金融智能服务点2个。今年还将继续改造31个服务点,进一步扩大农村普惠金融服务的覆盖面。同时,在服务点内配置智能POS机具、点钞机、存折补登机智能设备,为周边村民提供移动支付、小额取现、转账汇款、余额明细查询、水电费缴纳等金融业务,打通农村金融服务的“最后一公里”。

升级自助机具,将金融服务送到家。今年以来,建湖农商银行所有网点均配置柜式及便携式STM机具,投入使用的STM、ATM等智能化服务机具均具备语音提示功能。自助机具上有设备使用说明、业务办理流程介绍,根据老年客户实际需要安排专人全程引导。同时,便携式STM机具可上门服务,为行动不便的老年客户提供社保卡激活、密码挂失、身份信息维护等基础金融业务。

阜宁民生村镇银行

聚焦老年客户 提供暖心服务

□张静

为提升老年客户金融服务的便利程度,今年上半年,阜宁民生村镇银行秉承“以客户为中心”的理念,不断丰富适老服务措施,切实解决老年人运用智能技术的困难,为老年客户提供了周到、便捷、暖心的服务。

优化网点环境,提升适老体验。为持续改善老年人金融服务体验,阜宁民生村镇银行不断优化营业场所软硬件设施,辖内3家网点均为老年客户配备了便民服务箱,内置老花镜以及应急药品。同时,每家网点均设有尊老窗口、爱心座椅,供老年客户及其他特殊群体客户使用。设置无障碍通道,供行动不便的老年人使用。辖内3家网点均设置尊老公益区,区域内放置报刊、书籍以及各类宣传单页,供老年客户阅读。

配备助老志愿者,提供暖心助老服务。阜宁民生村镇银行辖内3家网点均配备了助老志愿者,负责解答老年客户的疑问,指导老年客户使用手机网银、ATM机等,协助老年客户办理金融业务。为老年客户递一杯水、

耐心指导老年客户办理业务、为老年客户答疑解惑,阜宁民生村镇银行的助老志愿者们用专业和细心赢得了老年客户的一致好评。

尊重老年人使用习惯,积极推广便携式智能服务。为充分尊重老年人使用习惯,阜宁民生村镇银行保留了存单、存折等老年人熟悉的金融服务形式。依托发起行,成功开通了适合老年人使用的“至简版”手机银行App,并积极向发起行争取,开通了便携式智能服务设备,对于一些行动不便的老年人,可提供上门开卡服务,极大地提升了老年人获得金融服务的便捷性。

线上线下齐宣传,提升老年群体金融素养。阜宁民生村镇银行定期在厅堂内举办厅堂微沙龙活动,向老年客户宣传防范电信诈骗、防范非法集资等方面的金融知识,提升老年群体金融素养。今年以来,阜宁民生村镇银行累计开展10余场厅堂微沙龙活动,覆盖老年客户200多人次。同时,利用微信公众号等线上手段,积极向老年客户普及金融知识,提升其防范非法金融活动的的能力。

浙商银行盐城大丰支行

志愿服务温暖特殊群体

□周志

为弘扬中华民族尊老爱幼、助人为乐的传统美德,浙商银行盐城大丰支行成立志愿服务小分队,聚焦网点附近的“一老一小”重点人群,主动送上温暖关怀。

浙商银行盐城大丰支行以“温暖空巢老人 提倡文明风尚”为主题,以营业网点为阵地,以网点周边小区高龄空巢老人为服务对象,举办了一场寻找“家务能手”——剥毛豆比赛活动。此次活动共邀请15名老年人参加。活动结束后,该行工作人员以通俗易懂的形式,围绕防范电信网络诈

骗、加强支付安全、远离非法集资等方面的金融知识,用老百姓听得懂的语言,普及了基础金融知识,提高老年人的风险防范意识以及维护自身合法权益的能力。

此外,浙商银行盐城大丰支行以“甜蜜滋味 追忆童年”为主题,邀请新老客户带着小朋友一起开展了手工制作冰糖葫芦的活动。活动结束后,该行工作人员为小朋友们介绍了银行的金融业务,邀请家长和小朋友们进行互动。互动环节中,家长客串银行客户,小朋友则扮演银行工作人员。通过体验,小朋友们感受到金融知识的重要性,提高了自身的金融素养。